

ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์
ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

USING SATISFACTION WITH CLOUD STORAGE SYSTEMS OF
WORKING PEOPLE IN THE CENTRAL REGION, THAILAND



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2561

KMITL-2018-FAM-M-057-001

ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์
ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

USING SATISFACTION WITH CLOUD STORAGE SYSTEMS OF
WORKING PEOPLE IN THE CENTRAL REGION, THAILAND



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะกรรมการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2561

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

KMITL-2018-FAM-M-057-001

**USING SATISFACTION WITH CLOUD STORAGE SYSTEMS OF
WORKING PEOPLE IN THE CENTRAL REGION, THAILAND**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT FOR
THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2018

KMITL-2018-FAM-M-057-001

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2018

FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT

เอกสารนี้ **KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG** ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย
นักศึกษา	นางสาวกฤภา นาจันทอง
รหัสประจำตัว	59611006
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2561
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วอนชนก ไชยสุนทร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย อายุตั้งแต่ 15 – 60 ปี ซึ่งมีการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ จำนวน 400 ราย ซึ่งแบ่งพื้นที่การเก็บแบบสอบถามเป็น 13 จังหวัด ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ชลบุรี นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม สมุทรสาคร ระยอง พระนครศรีอยุธยา ราชบุรี ลพบุรี สุพรรณบุรี และฉะเชิงเทรา

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยการประมวลผลผ่านโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนา และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) โดยพบว่าปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนปัจจัยอิทธิพลทางสังคมมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สุดท้ายปัจจัยประสบการณ์มีผลต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวันทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยเสนอแนะว่าปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ผู้ให้บริการควรพัฒนาระบบรวมถึงการให้บริการที่จะช่วยให้ผู้ใช้งานมากขึ้น เช่น การพัฒนาระบบและบริการให้ช่วยประหยัดงบประมาณการซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือเพื่อการจัดเก็บข้อมูล เช่น แฟลชไดรฟ์ ฮาร์ดดิส เป็นต้น มากขึ้นกว่าเดิมโดยการพัฒนาระบบให้สามารถรองรับผู้ใช้งานได้มากขึ้น โดยคงราคาการให้บริการเท่าเดิมหรือต่ำกว่าเดิมเพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้งานเข้าถึงบริการมากขึ้น ส่วนปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ผู้ให้บริการควรนำเสนอบริการที่ช่วยสร้างการเข้าถึงการใช้งานระบบได้ง่ายยิ่งขึ้นผ่านการพัฒนาตัวระบบ โปรแกรม แอปพลิเคชันให้ใช้งานง่าย ติดตั้งได้ง่าย เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย แก้ไขข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย อันช่วยทำให้ผู้ใช้งานไม่มีความกังวลในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์

อีกทั้งด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้วิจัยเสนอแนะให้สร้างระบบให้มีความสามารถใหม่เพิ่มขึ้นเช่น มีวิธีการใช้งานในรูปแบบใหม่ที่ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม เพิ่มพื้นที่จัดเก็บข้อมูลให้มีขนาดใหญ่มากขึ้นกว่าบริการที่มีอยู่เดิม และมีการอัปเดต ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของระบบอย่างก้าวหน้า จะช่วยสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานมากขึ้น ส่วนด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ผู้วิจัยเสนอแนะให้สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานได้ผ่านการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ระบบ จัดเก็บข้อมูล รวมทั้งเรียกใช้งานข้อมูล เช่น การดาวน์โหลด เปิดอ่าน แก้ไขข้อมูล ฯลฯ ได้ตามระยะเวลาที่ผู้ใช้งานต้องการ และผู้ใช้งานได้รับการแก้ไขปัญหา ในการใช้งานระบบได้ตามระยะเวลาที่ต้องการ ผู้ใช้งานจะมีความพึงพอใจในระดับที่มากขึ้น

ดังนั้นสิ่งที่ช่วยสร้างความแข็งแกร่งของจุดแข็งของบริการให้มีเพิ่มมากขึ้นคือผู้ให้บริการคลาวด์ควรมุ่งพัฒนาบริการในด้านการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้านั้นจะช่วยสร้างประสบการณ์ต่อผู้ใช้งานในเชิงบวก

ตลอดทั้งการมุ่งแก้ไขปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้งานให้มีต่อบริการมากขึ้น การให้บริการอย่างเสมอภาค และการให้บริการอย่างเพียงพอเนื่องจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจปานกลาง นั่นถือเป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงการบริการเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ของผู้ใช้งานเพิ่มมากขึ้น

กล่าวโดยสรุปประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจมากถือเป็นประเด็นที่ควรรักษาให้คงอยู่และควรพัฒนาเพิ่มขึ้น ส่วนประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจปานกลาง ถือเป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงให้ระบบและบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น จึงจะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ และมีแนวโน้มของผู้ใช้งานเพิ่มมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และดัดแปลงอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Using Satisfaction with Cloud Storage Systems of Working People in The Central Region, Thailand
Student	Miss Kulapa Najantong
Student ID.	59611006
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2018
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Wornchanok Chaiyasoonthorn

ABSTRACT

This research aimed to study the level of and factors affecting using satisfaction with cloud storage systems of working people in the central region of Thailand. The sample group in this study consisted of 15-to-60-year-old working people in the Central Region of Thailand who stored their data in some cloud storage systems. The group was 400 people big from 13 provinces: Bangkok, Chonburi, Samut Prakan, Samut Sakhon, Nonthaburi, Pathum Thani, Nakhon Pathom, Ratchaburi, Rayong, Ayutthaya, Lop Buri and Chachoengsao.

Data analysis was done through a Statistical Package for the Social Science: SPSS program Multiple Linear Regression analysis was performed to test descriptive hypotheses. It was found that the Perceived Usefulness factor truly affected using satisfaction in terms of Equitable Service, Timely Service and Progressive Service. Regarding Perceived Ease of Use, the PEOU factor affected using satisfaction in terms of Equitable Service, Timely Service, Ample Service, Continuous Service and Progressive Service.

In addition, the Social Influence factor affected using satisfaction in terms of Equitable Service, Ample Service, Continuous Service and Progressive Service. Finally, the Experience factor affected using satisfaction in terms of Equitable Service, Timely Service, Ample Service, Continuous Service and Progressive Service.

Based on the above analysis, the author suggests that regarding Perceived Usefulness, service providers should develop systems and services that will support more users. Service providers also need to help users to save money on equipment such as flash drive and hard drive.

In doing so, service providers will gain access to a wider circle of users, possess a more effective
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

storage system and be able to provide their service to users at a lower price. Regarding Perceived Ease of Use; Service providers should offer an easy-to-install program, an easy way to edit the stored data and an easy access to the system. These will help ease the worries of users about cloud storage.

Regarding Progressive Service, the author suggests to create a new system with more capabilities such as more new and easy ways to use the system, more storage space for existing services and better system as a whole through frequent updates. They will help to better satisfy users. Regarding Timely Service, the author suggests that users will be satisfied with services that they can use to freely access stored data at any time: access such as download, open, read and edit data. Also, users will be more satisfied if service providers can resolve a system problem quickly.

In order to increase the strength of their service, cloud providers should focus on developing services that clearly present the benefits or perceived usefulness to users as well as perceived ease of use, social influence, timely service, continuous service and progressive service. Clearly presented, they will help create a positive user experience.

Moreover, cloud providers need to improve users' experience. The services should be provided amply and in equality. This study found that the respondents had a moderate level of satisfaction.

In summary, a high level of opinion and satisfaction on existing services should be worked towards in order to improve on the medium level of opinion and moderate level of satisfaction found in this study.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรื่องความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยการให้ความช่วยเหลือแนะนำของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วอนชนก ไชยสุนทร ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำข้อคิดเห็น ตรวจสอบ และแก้ไขร่างวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด ผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน ที่กรุณาให้เกียรติเป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ ทั้งยังกรุณาตรวจทานความเรียบร้อย และแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องและมีความสมบูรณ์มากขึ้น

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ที่คณะกรรมการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่าน ที่ให้ความสะดวกด้านอำนวยความสะดวก และประสานงาน ในการทำวิทยานิพนธ์ ให้ผู้เขียนตลอดมาตลอดจนค้นคว้าหาข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ของผู้เขียนครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายนี้ผู้เขียนขออ้อมรำลึกถึงอำนาจบารมีของคุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลาย ที่อยู่ในสากลโลก อันเป็นที่พึ่งให้ผู้เขียนมีสติปัญญาในการจัดทำวิทยานิพนธ์ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้เขียนขอให้เป็นกตเวทิตาแด่บิดา มารดา ครอบครัวของผู้เขียน ตลอดจนผู้เขียนหนังสือ และบทความต่าง ๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้เขียนจนสามารถให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

กุลภา นาจันทอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	XII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ.....	8
2.2 แนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	12
2.3 เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์.....	19
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	34
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานจัดเก็บข้อมูลคลาวด์...56	
4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ .. 64	
4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน	72
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	80
5.1 สรุปผลการวิจัย	80
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	86
5.3 ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	101
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	102
ประวัติผู้เขียน	111

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	แสดงจำนวนประชากร 26 จังหวัดที่อยู่ในพื้นที่ภาคกลาง..... 35
3.2	แสดงการคำนวณหาจำนวนการเก็บตัวอย่างภายใน 13 จังหวัดที่อยู่ในพื้นที่ภาคกลาง 36
3.3	รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ 39
3.4	สมมติฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ..... 42
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์..... 49
4.2	จำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม 50
4.3	จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม 50
4.4	จำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม 51
4.5	จำนวนและร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 51
4.6	จำนวนและร้อยละของจังหวัดที่อาศัยอยู่ปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 52
4.7	จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ ประเด็นผู้ให้บริการที่ผู้ใช้งานเลือกใช้..... 53
4.8	จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ ประเด็นการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ต่อสปีด้าท์ 54
4.9	จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ ประเด็นการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์กับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 54
4.10	จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ ประเด็นการใช้งานจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เพื่อจัดเก็บข้อมูล..... 55
4.11	จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ ประเด็นผู้ใช้งานรู้จักบริการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์จากแหล่ง 55
4.12	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต้น ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์ 56
4.13	ผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการ จัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย..... 58
4.14	ผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน การจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย..... 59
4.15	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางสังคม ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บ ข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย..... 61

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 ผลการวิเคราะห์ประสพการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย	62
4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย	64
4.18 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	66
4.19 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	67
4.20 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	68
4.21 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	70
4.22 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	71
4.23 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	72
4.24 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	74
4.25 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	75
4.26 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	77
4.27 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	78

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดสำหรับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการ จัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย	4
2.1 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี	12
2.2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 2	14
2.3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 3	15
2.4 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี UTAUT	17
2.5 ระบบ Cloud computing	19
2.6 จำนวนผู้ใช้เทคโนโลยี จำแนกตามกลุ่มอายุ ทัวราชอาณาจักร พ.ศ. 2559	20
2.7 จำนวนประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำแนกตามการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต/ โทรศัพท์มือถือ สถานภาพแรงงาน พ.ศ. 2559	21
2.8 จำนวนประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำแนกตามสถานภาพแรงงาน และเพศ พ.ศ. 2559	22
2.9 จำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป จำแนกตามการมีการใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามภาค พ.ศ. 2559	22
2.10 The Best Cloud Storage and File-Sharing Services of 2017	27
2.11 ผู้ให้บริการ Cloud Storage Dropbox	27
2.12 ผู้ให้บริการ Cloud Storage OneDrive	28
2.13 ผู้ให้บริการ Cloud Storage Google Drive	29
2.14 ผู้ให้บริการ Cloud Storage iCloud	30

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สิ่งที่เห็นได้ชัดเจนคือการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ซึ่งการพัฒนานั้นทำเพื่อการตอบสนองต่อพฤติกรรม และความต้องการของผู้ใช้งานที่มีการเปลี่ยนแปลงไป การพัฒนาจึงเป็นไปเพื่อการสร้างความสะดวกสบาย สร้างความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานให้มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และเมื่อเกิดการพัฒนาทางเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องจึงเป็นผลทำให้เกิดการขยายขอบเขตของการใช้งานเทคโนโลยีในทุกกิจกรรมในชีวิตประจำวันของมนุษย์ เกิดการประสานงานเชื่อมโยงข้อมูลขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมทั่วโลกเข้าด้วยกันผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยประสานการสื่อสารของทุกคนบนโลกเสมือนทุกคนอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน

จากข้อมูลของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ องค์กรมหาชน ธุรกิจบริการ และการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าเทคโนโลยีการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตที่พบเห็น ณ ปัจจุบัน ดังเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีเมลล์ นั้นถือเป็นเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่สำคัญที่เป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารทั้งการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Document เช่น ไฟล์เอกสาร ไฟล์เสียง ไฟล์รูปภาพ ไฟล์วิดีโอ เป็นต้น ซึ่งมีการใช้งานอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ทำให้การสื่อสาร ปรึกษา ให้คำแนะนำ ในการทำงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน อีเมลล์ยังถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้สื่อสาร และส่งไฟล์ต่างๆ ได้อย่างครอบคลุมทั่วโลก แตกต่างจากการทำงานด้วยเอกสารในรูปแบบอื่นๆ เช่น กระดาษ แถบแม่เหล็ก ฟลิ้ม เป็นต้น ซึ่งไม่สะดวกในการจัดเก็บสืบค้น

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ องค์กรมหาชน บทความความอิเล็กทรอนิกส์ 18 พฤษภาคม 2560 พบว่าโดยปกติเอกสารจะมีการเก็บรักษาไว้ในตู้หรือชั้นเอกสารขององค์กร ซึ่งจัดเรียงไว้เป็นหมวดหมู่เพื่อให้ค้นหาได้ง่ายและสะดวกในการนำไปใช้ แต่เอกสารในรูปแบบกระดาษต้องเตรียมพื้นที่เก็บเอกสาร และเมื่อเอกสารมีเพิ่มมากขึ้น ทำให้การเก็บรักษามีความลำบากมากขึ้น รวมทั้งระยะเวลาเก็บรักษาและทำลายเอกสารต้องเป็นไปตามนโยบายและกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งการเก็บเอกสารกระดาษทำให้สิ้นเปลืองกระดาษและพื้นที่ในการเก็บรักษาเป็นจำนวนมาก การค้นหาเอกสารค่อนข้างลำบาก เนื่องจากเอกสารอาจเก็บไว้นานจนอาจเกิดการสูญหายหรือชำรุดเสียหายได้ รวมทั้งเสียเวลาเพื่อค้นหาเอกสาร ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการพัฒนาเทคโนโลยี e-Document ขึ้นมาช่วยในการจัดเก็บเอกสาร เพื่อให้สามารถบริหารจัดการระบบเอกสารให้สามารถสืบค้นได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น อีกเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งยังช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารข้อมูลให้มีขนาดเล็กลง ซึ่งปัจจุบันมีการแปลงเอกสารข้อมูลเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น การสแกนภาพ การแปลงเอกสารจากรูปแบบหนังสือให้อยู่ในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถส่งต่อหาผู้อื่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ เป็นต้น

เมื่อเทคโนโลยีมีการพัฒนามากยิ่งขึ้นทำให้ขนาดไฟล์มีความละเอียดและมีฟังก์ชันการใช้งานที่มีมากขึ้น ซึ่งมีผลทำให้ไฟล์ข้างต้นมีขนาดใหญ่มากขึ้นเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้นนั่นเอง ส่งผลทำให้ระบบการจัดเก็บข้อมูลถูกพัฒนาให้มีขนาดพื้นที่การจัดเก็บที่มากขึ้น และมีการนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยเชื่อมโยงการจัดเก็บข้อมูล ทำให้สามารถลดข้อจำกัดในเรื่องจำนวนพื้นที่การจัดเก็บข้อมูลลงได้ เทคโนโลยีข้างต้นเรียกว่าระบบ Cloud Storage คือการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์ ซึ่งเป็นสถานที่เก็บทรัพยากรสำหรับระบบ Cloud Computing ซึ่งคือการประมวลผลแบบกลุ่ม หรือการประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ เป็นการประมวลผลบนอากาศโดยการทำงานของผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่ต้องจัดซื้อเซิร์ฟเวอร์เป็นของตนเอง เพราะมีผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์เป็นเจ้าของเซิร์ฟเวอร์และเปิดให้บริการจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่มหาศาล

จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2559) พบว่าประชากรผู้มีการใช้เทคโนโลยีเป็นจำนวนมากโดยภาพรวมอยู่ในกลุ่มวัยทำงานอายุตั้งแต่ 15-60 ปี ซึ่งกลุ่มคนวัยทำงาน จากข้อมูลค่าชี้แจง กระทรวงแรงงาน เรื่อง พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2560 แสดงให้เห็นถึงวัยแรงงานนั้นโดยปกติจะเกษียณอายุเมื่อครบอายุ 60 ปี ซึ่งควรจะหยุดทำงานเพื่อมีเวลาพักผ่อนมากขึ้น และปัญหาสุขภาพที่มาพร้อมอายุที่เพิ่มขึ้น รวมถึงประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เมื่อเทียบกับวัยแรงงานซึ่งมีทักษะการทำงานที่ดีกว่า สอดคล้องกับข้อมูลของสำนักที่ปรึกษา กรมอนามัย ได้กล่าวถึง กลุ่มวัยทำงานเป็นกลุ่มประชากรที่อยู่ในช่วงวัย 15-60 ปี จึงทำให้การวิจัยนี้ศึกษากลุ่มคนวัยทำงานที่ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ ดังแสดงในภาพที่ 2.6

อีกทั้งข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ยังพบว่า จำนวนประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำแนกตามการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์มือถือ สถานภาพแรงงาน พ.ศ. 2559 เป็นผู้มีงานทำตั้งแต่ ลูกจ้าง (รัฐบาลและเอกชน) ผู้ทำงานส่วนตัว และผู้ทำงานหลายเจ้า เช่น งานพาร์ทไทม์ งานฟรีแลนซ์ หรือ อาชีพอิสระ เป็นต้น (ดังแสดงในภาพที่ 2.7)

ตลอดทั้งการใช้งานเทคโนโลยีส่วนใหญ่พบได้ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ดังรายงานข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า กำลังแรงงานรวมในเขตภาคกลางมีจำนวนมากที่สุด โดยกำลังแรงงานเฉลี่ยในภาพรวมของเขตภาคกลาง ประเทศไทยอยู่ที่ 17,016,584 ราย ดังแสดงภาพที่ 2.8 และพบว่า การใช้งานเทคโนโลยีส่วนใหญ่อยู่ในเขตภาคกลาง ประเทศไทยเช่นกัน ทำให้ประเด็นการศึกษานานวิจัยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย (ดังแสดงในภาพที่ 2.9)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กล่าวโดยสรุปการพัฒนาเทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลเกิดขึ้นจากความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้งาน จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ซึ่งข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าผู้ใช้งานเทคโนโลยีส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนวัยทำงาน และพบว่าเขตภาคกลางเป็นพื้นที่ที่มีการใช้งานเทคโนโลยีสูง

ดังนั้นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งานจึงเป็นอีกหนึ่งประเด็นที่ทำให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้งานระบบ เพราะความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นเครื่องแสดงถึงประสิทธิภาพของเทคโนโลยีว่าระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ได้มากน้อยเพียงใด การที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างแท้จริงจึงจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ และเทคโนโลยีดังกล่าวนั่นเอง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

1.3 สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

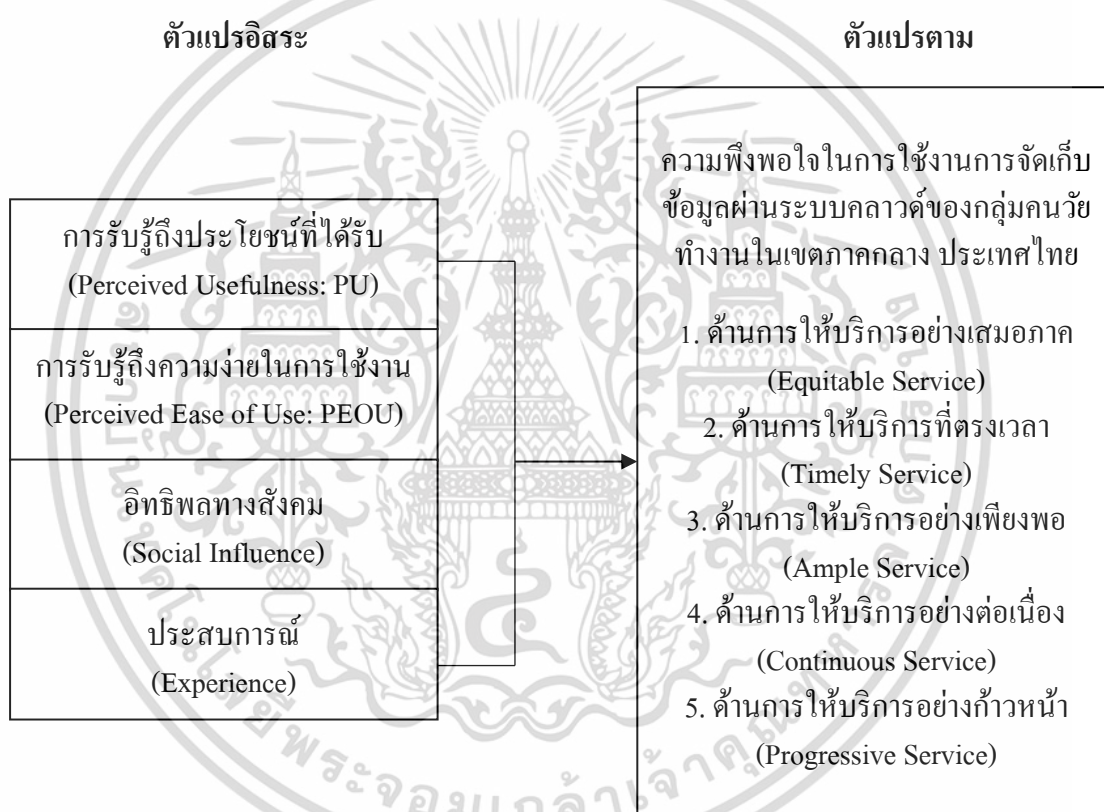
สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อิทธิพลทางสังคม ประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาบูรณาการแล้ว สรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการศึกษาได้ตามแผนผังแบบจำลองตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้หน่วยวิเคราะห์คือ ผู้ที่ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ เพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดสำหรับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยเลือกใช้วิธีการแจกแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและมีการกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ คนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ซึ่งมีการใช้งานเอกสารนี้จัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยวิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และเนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากร จึงใช้วิธีการคำนวณสูตรของ W.G. Cochran, 1953 ทำการสุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ราย ซึ่งตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาประกอบด้วย

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ซึ่งเป็นระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในระดับของบุคคลว่าเทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างไร ตัวแปรการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานว่าเทคโนโลยีนั้นก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างไร ตัวแปรอิทธิพลทางสังคมที่มีส่วนทำให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีขึ้น และตัวแปรประสบการณ์ของบุคคลที่ใช้เทคโนโลยี

สถานที่ศึกษาที่ผู้วิจัยใช้เก็บข้อมูล คือ ผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถามในเขตภาคกลาง เป็นจำนวน 13 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ชลบุรี นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม สมุทรสาคร ระยอง พระนครศรีอยุธยา ราชบุรี ลพบุรี สุพรรณบุรี และฉะเชิงเทรา

ระยะเวลาในการศึกษาระหว่าง เดือน กันยายน พ.ศ. 2560 ถึง เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2561

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ใช้งาน สำหรับงานวิจัยฉบับนี้หมายถึง กลุ่มคนวัยทำงานผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

กลุ่มคนวัยทำงาน นั้นคือ ช่วงอายุของกลุ่มวัยทำงาน สำหรับงานวิจัยนี้ได้อ้างถึง คำชี้แจงกระทรวงแรงงาน เรื่อง พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2560 ซึ่งคำชี้แจง มาตรา 118/1 ย่อหน้าที่ 4 ระบุ กรณีที่นายจ้าง ลูกจ้างไม่มีการกำหนดการเกษียณอายุหรือกำหนดการเกษียณอายุไว้เกิน 60 ปี จะก่อให้เกิดผลตามกฎหมายในมาตรา 118/1 วรรคสอง กล่าวคือ ให้ลูกจ้างที่มีอายุครบ 60 ปีขึ้นไปมีสิทธิ แสดงเจตนาเกษียณอายุได้โดยอาจใช้สิทธิเมื่อครบ 60 ปีหรือเกิน 60 ปี ก็ได้แล้วแต่ลูกจ้างจะใช้สิทธิ เหตุที่ กฎหมายกำหนดให้ลูกจ้างแสดงเจตนาเกษียณอายุเมื่ออายุครบ 60 ปีขึ้นไป เนื่องจากส่วนใหญ่ นายจ้าง กำหนดให้ลูกจ้างเกษียณที่อายุ 60 ปี และอ้างอิงจาก

กฎหมายว่าด้วยบำเหน็จบำนาญข้าราชการ ประกอบกับ สังคมส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ที่มีอายุ 60 ปี ควรเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะหยุดทำงานเพื่อมีเวลาพักผ่อนมากขึ้น และปัญหาสุขภาพที่มา พร้อมอายุที่เพิ่มขึ้นรวมถึงประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เมื่อเทียบกับวัยแรงงานซึ่งมีทักษะการทำงานที่ดีกว่า สอดคล้องกับข้อมูลของสำนักที่ปรึกษา กรมอนามัย ได้กล่าวถึง กลุ่มวัยทำงานเป็นกลุ่มประชากรที่อยู่ในช่วงวัย 15-60 ปี สำหรับกลุ่มประชากรสตรีในช่วงวัยนี้ ยังได้แบ่งออกเป็น กลุ่มวัยเจริญพันธุ์ อายุ 15-44 ปี และกลุ่มวัยหลังเจริญพันธุ์ อายุ 45-59 ปี ซึ่งจะต้องมีการดูแลส่งเสริมสุขภาพที่แตกต่างกันตามการเปลี่ยนแปลงของสรีระร่างกายตามวัย เพื่อให้ประชากรวัยทำงานมี มีสุขภาพดีตามมาตรฐาน และมีพฤติกรรมด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ที่ถูกต้อง

รวมทั้งข้อมูลจากสำนักสถิติแห่งชาติ แสดงข้อมูลผู้ใช้เทคโนโลยีส่วนใหญ่คือกลุ่มวัยทำงานอายุ 15 – 60 ปี จากข้อมูลยืนยันทั้งหมดข้างต้นเกี่ยวกับกลุ่มคนวัยทำงาน จึงทำให้การศึกษาวิจัยเลือกกลุ่มวัยทำงานอายุตั้งแต่ 15 – 60 ปี ในการศึกษาวิจัย

บริการ (Service) ถือว่าเป็นทรัพยากร ซึ่งเป็นการกระทำ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการ โดยการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาให้เกิดผลลัพธ์สนองต่อความต้องการ

ระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ (Cloud Computing) ถือเป็นการประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ ซึ่งมีการจัดสรรแบ่งปันการให้บริการ (Software as a Services: SaaS) โดยการประมวลผลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำงานร่วมกันได้หลายเครื่อง โดยไม่ต้องมีซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่เหมือนกัน และสามารถเชื่อมโยงการสื่อสารและข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา ทัณฑ์ต่อเนื่อง

การจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ (Cloud Storage) นั้นจัดเก็บข้อมูลบนระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีผู้ให้บริการเซิร์ฟเวอร์ขนาดใหญ่ให้บริการพื้นที่จัดเก็บข้อมูลแก่ผู้ใช้งานผ่านบัญชีที่ผู้ใช้งานลงทะเบียนไว้กับผู้ให้บริการระบบคลาวด์

ผู้ให้บริการระบบคลาวด์ (Cloud Provider) ซึ่งในที่นี้ยกตัวอย่างเช่น OneDrive, Google Drive, iCloud และ Dropbox

การใช้คลาวด์ (Cloud Usage) ในที่นี้หมายถึง การจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงาน อายุตั้งแต่ 15 - 60 ปี ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

ความพึงพอใจของงานวิจัยฉบับนี้นั้นหมายถึง ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ซึ่งระบบสามารถตอบสนองต่อผู้ใช้งานให้เกิดความพึงพอใจได้มากน้อยเพียงใด หรือส่งผลทำให้ผู้ใช้งานเกิดความไม่พึงพอใจโดยปัจจัยใด ในประเด็นความพึงพอใจต่อการบริการ อันได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness: PU) หมายถึง การรับรู้ถึงการใช้งานเทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์ นั้นสามารถเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ก่อให้เกิดประโยชน์และคุณภาพในการทำงานมากขึ้น ดังเช่น ประโยชน์ในการช่วยจัดเก็บข้อมูลได้จำนวนมากขึ้น เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ช่วยให้งานของท่านสะดวกมากขึ้น ช่วยแก้ไขข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา ช่วยสำรองข้อมูล ป้องกันการสูญหายของข้อมูล สร้างความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลมากขึ้น ช่วยประหยัดงบประมาณการซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือการจัดเก็บข้อมูล เช่น แฟลชไดรฟ์ ฮาร์ดดิสก์ เป็นต้น

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) หมายถึง การรับรู้ความง่าย และสะดวก จากการใช้งานเทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์ ดังเช่น การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ทำได้ง่าย โปรแกรม/แอปพลิเคชัน เพื่อใช้เก็บข้อมูลผ่านคลาวด์สามารถติดตั้งได้ง่าย การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ทำให้แก้ไขข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย และผู้ใช้งานไม่มีความกังวลในการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์ เป็นต้น

อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง ระดับความเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือความคิดของบุคคลอื่นหรือองค์กรที่ผู้ใช้งานปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งถือเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้ระบบของผู้ใช้งาน อันได้แก่ ผู้ใช้งานตัดสินใจใช้คลาวด์ด้วยตัวเอง ตัดสินใจใช้คลาวด์เมื่อพบเห็นผู้ใช้งานคนอื่นใช้งานคลาวด์ ตัดสินใจใช้คลาวด์เมื่อได้ชมวิดีโอ หรืออ่านรีวิวจากผู้มีความรู้ด้านเทคโนโลยี การใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้งาน เป็นต้น

ประสบการณ์ (Experience) หมายถึง ประสบการณ์ที่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีเคยรับรู้หรือเคยศึกษาเกี่ยวกับการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ ดังเช่น ผู้ใช้งานเคยมีประสบการณ์ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์มาก่อนหน้านี้แล้ว มีความเข้าใจถึงการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์มาก่อน เคยเข้าใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ เมื่อไม่กี่สัปดาห์ที่ผ่านมา นี้ เคยใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เพื่อการทำงาน เคยใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เพื่อเก็บเอกสาร/ข้อมูลส่วนตัว และผู้ใช้งานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เป็นอย่างดี สามารถแนะนำผู้อื่นได้ เป็นต้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.3 เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีความหมาย ดังนี้
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

กิติมา ปรีดีดิติก (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ

ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นภารัตน์ เสือจงพรู (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน ความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าลบ

ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เครื่องมือการวัดความพึงพอใจที่มีความเที่ยงตรง ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ประกอบด้วย ลักษณะงานทักษะในการทำงานทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ ระยะทางระหว่างบ้านและที่ทำงาน โครงสร้างของงาน โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในเรื่องรายรับและความก้าวหน้า เป็นต้น

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลที่มีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองตรงตามความคาดหวังนั้นทำให้เกิดความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามหากไม่ได้รับการตอบสนองที่ตรงตามที่คาดหวังไว้ส่งผลเกิดความไม่พึงพอใจ

อนุเทพ เบื่องบน (2544) อ้างถึงใน โยธิน หนูแดง และคณะ (2552) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทักษะด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

โดยความหมายของความพึงพอใจของงานวิจัยฉบับนี้นั้นหมายถึง ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ซึ่งระบบสามารถตอบสนองต่อผู้ใช้งานให้เกิดความพึงพอใจได้มากน้อยเพียงใด หรือส่งผลทำให้ผู้ใช้งานเกิดความไม่พึงพอใจโดยปัจจัยใด ซึ่งงานวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ ทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM 2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM 3 และทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี UTAUT โดยแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความต้องการขั้นพื้นฐานโดยอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1970) อ้างถึงใน โยธิน หนูแดง และคณะ (2552) แสดงดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรม นอกจากความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์นั้นซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างก็เข้ามาแทนที่
4. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของมนุษย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแบ่งลำดับชั้นความต้องการพื้นฐาน (Hierarchy Needs) ของมาสโลว์ (Maslow, 1970) อ้างถึงใน โยชิน หนูแดง และคณะ (2552) มี 5 ลำดับชั้นดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Need) เป็นความต้องการด้านปัจจัย 4 เพื่อการดำรงชีวิต ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความต้องการในความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belonging and Love Needs) ความต้องการความรัก การเอาใจใส่ และการเป็นเจ้าของสามารถครอบครองได้
4. ความต้องการการยอมรับยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem Need) เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากสังคม และความต้องการความเท่าเทียมเสมอภาคกัน
5. ความต้องการในการประสบความสำเร็จสูงสุด (Self - Actualization Need) เป็นความต้องการการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต การเข้าถึงความสามารถและความต้องการที่แท้จริงของตนเอง

กล่าวโดยสรุปเนื่องจากความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มีมนุษย์ต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุดทำให้ต้องการการตอบสนองที่มีมากขึ้น สำหรับงานวิจัยนี้จึงทำการศึกษาถึงความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยว่ามีความพึงพอใจในระดับใด และเนื่องด้วยการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เป็นการให้บริการระบบชนิดหนึ่งจึงทำให้ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการมาศึกษาในงานวิจัยฉบับนี้ มีรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.3 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ

มิลเลทท์ (Millet, 1954) อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546) และชนะดา วีระพันธ์ (2555) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น ซึ่งมี 5 องค์ประกอบหลักดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน สำหรับงานวิจัยฉบับนี้กล่าวถึงการได้รับการแนะนำการใช้งานเกี่ยวกับระบบจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค ได้รับความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาทางระบบจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกับผู้ใช้ทุกคน ได้รับความเสมอภาคในการเข้าใช้งานระบบได้อย่างราบรื่น ไม่รู้สึกถูกกีดกันในการเข้าใช้งาน และการให้บริการระบบมีมาตรฐานการใช้งานที่เท่าเทียมกันกับผู้ใช้ทุกคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งถือเป็นส่วนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยงานวิจัยฉบับนี้กล่าวถึง ความสามารถเข้าสู่ระบบได้ในระยะเวลาที่ผู้ใช้งานต้องการ สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ตามระยะเวลาที่ผู้ใช้งานต้องการ สามารถเรียกใช้งานข้อมูล เช่น การดาวน์โหลด/ เปิดอ่าน/แก้ไขข้อมูล ฯลฯ ได้ตามระยะเวลาที่ผู้ใช้งานต้องการ และได้รับการแก้ไขปัญหา ในการใช้งานระบบได้ตามระยะเวลาที่ต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยมีเลทท์ (Millet) พบว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ สำหรับงานวิจัยฉบับนี้กล่าวถึง การที่ผู้ใช้งานไม่พบข้อผิดพลาดของระบบ ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลืออย่างเพียงพอต่อความต้องการ เช่น คู่มือการใช้งาน หรือวิดีโอแนะนำ เป็นต้น และผู้ใช้งานคิดว่าจำนวนพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมีเพียงพอต่อความต้องการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ สำหรับงานวิจัยฉบับนี้กล่าวถึง การได้รับบริการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ขาดช่วง เมื่อเกิดปัญหาผู้ใช้งานได้รับความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องตามที่ต้องการความช่วยเหลือ และได้รับการแจ้งเตือนอย่างต่อเนื่อง เมื่อระบบพบความผิดปกติจากการใช้งาน เช่น การเข้าสู่ระบบจากอุปกรณ์ชิ้นใหม่

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น สำหรับงานวิจัยฉบับนี้กล่าวถึง ผู้ใช้งานคิดว่าระบบมีการ อัปเดต ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอย่างก้าวหน้า คิดว่าระบบจะมีความสามารถใหม่เพิ่มขึ้นอีกอย่างต่อเนื่อง คิดว่าระบบจะมีวิธีการใช้งานในรูปแบบใหม่ที่ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม และคิดว่าระบบจะเพิ่มพื้นที่จัดเก็บข้อมูลให้มีขนาดใหญ่มากขึ้นกว่าบริการที่มีอยู่เดิม

ความพึงพอใจต่อการบริการสำหรับงานวิจัยฉบับนี้ ถือเป็นทฤษฎีที่ใช้เป็นทฤษฎีหลักเกี่ยวกับความพึงพอใจ เพราะเนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ถือเป็นการให้บริการพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลแก่ผู้ใช้งานที่สนใจจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่มหาศาล แต่ไม่ต้องการลงทุนซื้ออุปกรณ์เครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลที่ต้องใช้เงินลงทุนที่สูง เมื่อกล่าวถึงความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยี งานวิจัยฉบับนี้จึงทำการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีร่วมด้วย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.2 แนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

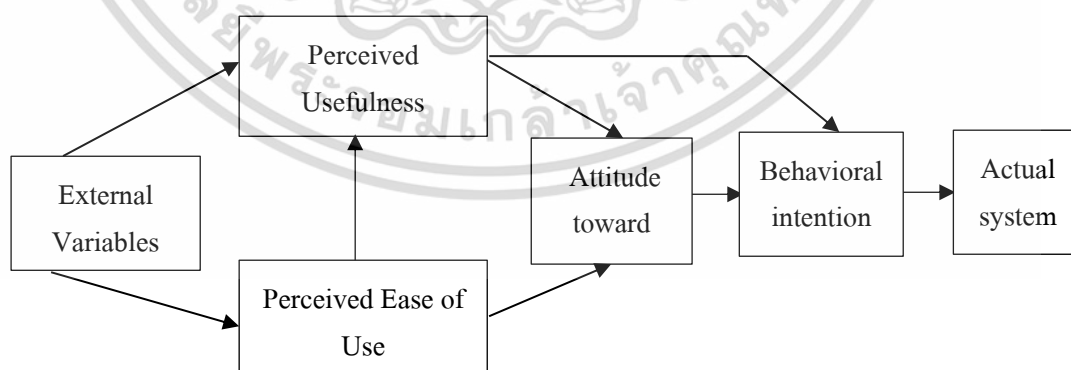
2.2.1 แนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่ได้พัฒนาต่อจาก ทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Ajzen and Fishbein (1975) โดย Davis (1989) มีจุดประสงค์ทำขึ้นเพื่อเป็นแบบแผนในการทำนายการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

โมเดล TAM ได้ใช้โมเดล TRA เป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการอธิบายการเชื่อมโยงกันระหว่างตัวแปร 2 โครงสร้าง ดังภาพที่ 5 คือ

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) และ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use)
2. พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intentions to Use) และการใช้จริง (Use Behavior)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ดังภาพที่ 5 อธิบายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness: PU) โดย Agarwal and Prasad (1999) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM ซึ่งหมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น บุคคลรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งถ้าใช้เทคโนโลยีใหม่จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้น ซึ่งทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีถือว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงความตั้งใจใช้เทคโนโลยี (Usage) อันเนื่องมาจากการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงต่อทัศนคติ และความตั้งใจใช้ อีกทั้งการรับรู้ประโยชน์ยังมีอิทธิพลทางอ้อมทำให้เกิดพฤติกรรมใช้งานจริง



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ที่มา: Davis (1989)

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ หรือ Perceived ease of use (PEOU) โดย Agarwal and Prasad (1999); Karahanna, Straub and Chervany (1999); Teo, Lim and Lai (1999); Venkatesh and ไม่ว่าการณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Davis (2000) กล่าวถึง เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM อีกตัวแปรหนึ่ง หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายที่จะใช้ว่าต้องมีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความพยายาม เทคโนโลยีใดที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อน มีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งานในการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยี และมีผลทางอ้อมทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้งานจริงขึ้น

นอกจากนี้ Agarwal and Prasad (1999); Teo, Lim and Lai (1999); Venkatesh and Davis (2000) ยังพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับด้วย

สำหรับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีในการวิจัยนี้ คือ ความพึงพอใจนั้นเกิดจากการใช้งานจริง ซึ่งการใช้งานจริงนั้นเกิดจากความตั้งใจที่จะใช้ และทัศนคติต่อการได้ส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้ขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัยที่ส่งผลทำให้เกิดทัศนคติ ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ คือ การรับรู้ว่าการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์จะเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูลและการทำงานของผู้ใช้งานมากขึ้น ส่วนปัจจัยการรับรู้ถึงความง่าย คือ การมองว่าการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์นั้นจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้งานสามารถทำได้สะดวก และง่ายขึ้น ซึ่งทั้งสองปัจจัยมีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อเทคโนโลยีในทิศทางบวกหรือลบ อันส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจใช้ และเกิดเป็นพฤติกรรมการใช้งานจริงขึ้น ซึ่งนำมาสู่การเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการใช้งานขึ้นนั่นเอง

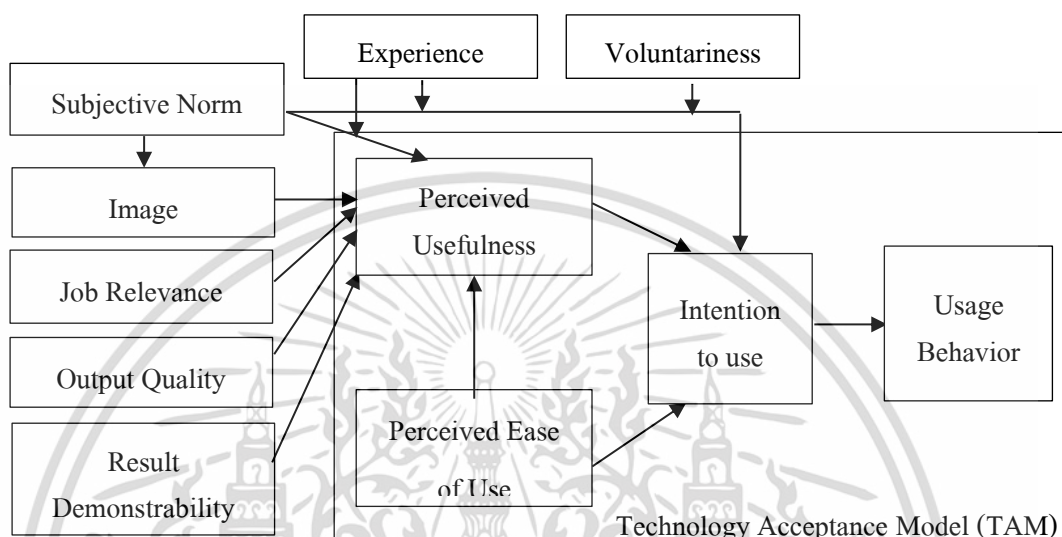
2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM 2

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 2 (Technology Acceptance Model: TAM 2) ของ Venkatesh and Davis (2000) ได้พัฒนาต่อจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในภาพที่ 6 อธิบายได้ว่า ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM 2) มีการพัฒนาตัวแปรภายนอกและปัจจัยที่เกิดก่อน (Antecedents) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งปัจจัยที่กล่าวข้างต้นต่างเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีขึ้น

อิทธิพลทางสังคม (Social Influence Process) ซึ่งหมายถึง ความคาดหวัง หรือความต้องการของสังคมที่มีต่อบุคคลนั้นในการที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรม อีกทั้งยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงความตั้งใจใช้งาน (Intention to Use) และมีอิทธิพลทำให้เกิดภาพลักษณ์ในเชิงบวก อันส่งผลทำให้รับรู้ได้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ซึ่งอิทธิพลทางสังคมจากทฤษฎีนี้ประกอบด้วย บรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norm) ความสมัครใจ (Voluntariness) ภาพลักษณ์ (Image) ตลอดจนกระบวนการเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Instrumental Process) ซึ่งหมายถึง กระบวนการไตร่ตรองความคิดด้วยเหตุและผลก่อนยอมรับเทคโนโลยีมาใช้ อันได้แก่ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน (Job Relevance) คุณภาพของผลลัพธ์ (Output Quality) การพิสูจน์

ความถูกต้องของผลลัพธ์ (Results Demonstrability) นอกจากนี้ จูรีพร ทองทะวัย (2555) ยังกล่าวว่า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นใบนี้ขอสงวนสิทธิ์ในการใช้ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำเสนอผลกระทบของตัวแปรเสริม หรือตัวผันแปร (Moderating Variable) ประกอบด้วย ประสบการณ์ และความสมัครใจ ซึ่งมีความเชื่อมโยงระหว่างบรรทัดฐานทางสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และความตั้งใจที่จะใช้งาน และยังพบว่าปัจจัยที่เกิดก่อนซึ่งได้แก่ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน คุณภาพของผลลัพธ์ และการพิสูจน์ความถูกต้องของผลลัพธ์ นั้นส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์อีกด้วย



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 2 (Technology Acceptance Model 2: TAM 2)

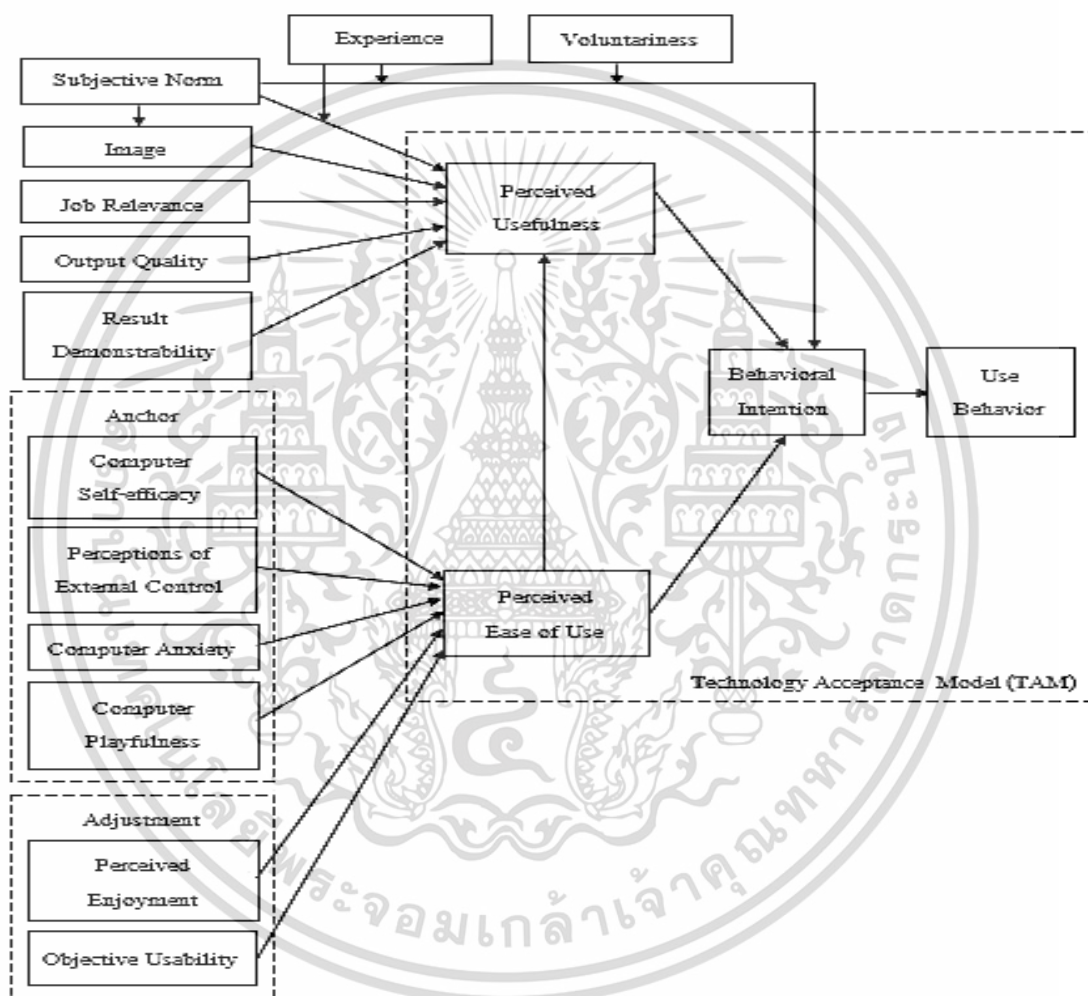
ที่มา: Venkatesh and Davis (2000)

สำหรับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 2 ในการวิจัยนี้ คือ ความพึงพอใจนั้นเกิดจากการใช้งานจริง ซึ่งเกิดจากความตั้งใจที่จะใช้ และทัศนคติต่อการใช้ส่งผลทำให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้ขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัยที่ส่งผลทำให้เกิดทัศนคติ ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่าย จากงานวิจัยฉบับนี้ได้แสดงความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีข้างต้น ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ได้แก่ การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ช่วยให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้จำนวนมากขึ้น การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ช่วยให้การทำงานสะดวกมากขึ้น การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ช่วยแก้ไขข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ช่วยสำรองข้อมูล ป้องกันการสูญหายของข้อมูล สร้างความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลมากขึ้น และการจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยประหยัดงบประมาณการซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือเพื่อการจัดเก็บข้อมูล เช่น แฟลชไดรฟ์ ฮาร์ดดิส เป็นต้น

2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM 3

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 3 (Technology Acceptance Model หรือ TAM 3) ของ Venkatesh and Bala (2008) มาจากการพัฒนาจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 2 (TAM 2) ในด้านเอกสารนี้ ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังภาพที่ 7 แสดงถึง การรับรู้ถึงไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use หรือ PEOU) หมายถึง ระดับความง่ายที่ผู้ใช้ระบบ คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่ต้องการใช้งาน ประกอบด้วย ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (Computer Self-Efficiency) การรับรู้ถึงสิ่งควบคุมภายนอก (Perception of External Control) ความกังวลในการใช้งานเทคโนโลยี (Computer Anxiety) และความสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยี (Computer Playfulness) เป็นต้น จากปัจจัยข้างต้น ส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ถึงความพอใจที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี (Perceived Enjoyment) และการใช้งานที่ตรงตามวัตถุประสงค์ (Objective Usability)



ภาพที่ 2.3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 3 (Technology Acceptance Model 3: TAM 3)

ที่มา: Venkatesh and Bala (2008)

งานวิจัยฉบับนี้ได้ศึกษาถึงปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ดังที่กล่าวข้างต้น รวมทั้งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ ได้แก่ การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ทำได้ง่าย โปรแกรม/แอปพลิเคชันเพื่อใช้เก็บข้อมูลผ่านคลาวด์สามารถติดตั้งได้ง่าย การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ทำให้แก้ไขข้อมูลผ่านระบบเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สแกนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อินเทอร์เน็ตได้ง่าย เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

จากการศึกษาถึงพฤติกรรมที่แท้จริงจะนำมาสู่การเข้าใจถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบได้ ดังนั้นการวิจัยนี้จึงเลือกใช้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 3 เพราะงานวิจัยฉบับนี้ได้นำปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ อาทิเช่น การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ช่วยให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้จำนวนมากขึ้น ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ช่วยให้การทำงานสะดวกมากขึ้น และช่วยแก้ไขข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา เป็นต้น และปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อาทิเช่น การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ทำได้ง่าย โปรแกรม/แอปพลิเคชันเพื่อใช้เก็บข้อมูลผ่านคลาวด์สามารถติดตั้งได้ง่าย การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และการจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ทำให้แก้ไขข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย เป็นต้น ซึ่งทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี 3 เป็นทฤษฎีหลักในการวิจัยตลอดทั้งยังยึดแนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี UTAUT ควบคู่ด้วยเช่นกัน ซึ่งจากนี้จะอธิบายขยายความแนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี UTAUT ดังต่อไปนี้

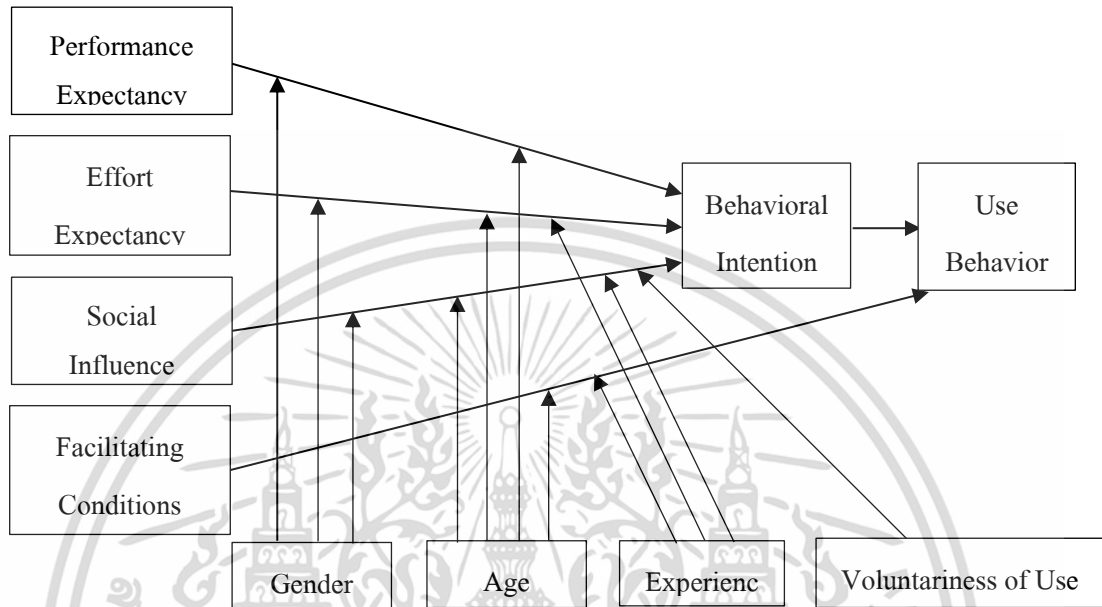
2.2.5 แนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี UTAUT

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี อ้างถึงใน พัทธิธีรา นาคสวัสดิ์ (2554) และจักรพงษ์ สื่อประเสริฐสิทธิ์ (2554) Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model หรือ UTAUT Model ซึ่งถือเป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนาโดย Venkatesh, Morris, Gordon and Fred (2003) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีที่แตกต่างกันเข้าด้วยกันซึ่งประกอบด้วย ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned action หรือ TRA) Ajzen and Fishbein (1980) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model หรือ TAM) Davis (1989) ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivational Model หรือ MM) Deci and Ryan (1985) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior หรือ TPB) Ajzen (1991) ทฤษฎีการรวมกันของพฤติกรรมตามแผน/การยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Planned Behavior / Technology Acceptance Model) Taylor and Todd (1995) ทฤษฎีการใช้ประโยชน์เรื่องคอมพิวเตอร์ (Model of PC Utilization หรือ MPCU) Triadis (1980) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Innovation Diffusion Theory หรือ IDT) Rodger (1995) และทฤษฎีกระบวนการรับรู้ทางสังคม (Social Cognitive Theory หรือ SCT) Bandura (1989)

ทฤษฎี UTAUT Venkatesh, Morris, Davis and Davis (2003) อ้างถึงใน จักรพงษ์ สื่อประเสริฐสิทธิ์ (2554) ซึ่งสมมติฐานต้องมีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม โดยการคาดหวังในประสิทธิภาพ การคาดหวังจากความง่ายในการใช้งาน และอิทธิพลทางสังคมจะเป็นสิ่งที่มุ่งเน้นไปสู่การกระทำพฤติกรรมและส่งผลไปสู่พฤติกรรมที่แท้จริง ซึ่งสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนจะมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมที่แท้จริง

การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ (PE: Performance Expectancy) อ้างถึงใน จักรพงษ์ สื่อประเสริฐสิทธิ์, 2554 หมายถึง ระดับความเชื่อว่าการใช้ระบบสารสนเทศจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ

ในงานที่ทำ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร 5 ตัว ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ความสามารถของระบบที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน (Job-Fit) การเปรียบเทียบประโยชน์จากเทคโนโลยีที่คล้ายคลึงกัน (Relative Advantage) และผลลัพธ์ที่จะตามมาหลังจากมีการใช้งาน (Outcome Expectations)



ภาพที่ 2.4 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model หรือ UTAUT Model

ที่มา: Venkatesh et al. (2003)

การคาดหวังการใช้งานง่าย (EE: Effort Expectancy) อ้างถึงใน จักรพงษ์ ตี๋ประเสริฐสิทธิ์, 2554 หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีของแต่ละคน ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ การตระหนักถึงความง่ายในการใช้ (PEOU) ระดับของบุคคลซึ่งใช้นวัตกรรมขั้นแล้ว รับรู้ว่ายากต่อการใช้ (PEOU) และความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity)

อิทธิพลทางสังคม (SI: Social Influence) อ้างถึงใน จักรพงษ์ ตี๋ประเสริฐสิทธิ์ (2554) หมายถึง ระดับความเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม อันส่งผลโดยตรงสู่ความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรม ซึ่งมีอิทธิพลมาจากความเห็นของคำแนะนำการใช้เทคโนโลยีนั้น คณะวิจัยของ Venkatesh ได้คิดค้นปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อความตั้งใจ ได้แก่ ตัวแปรบรรทัดฐานของบุคคล (Subjective Norm) ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) และภาพลักษณ์ (Image)

สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating Condition) อ้างถึงใน จักรพงษ์ ตี๋ประเสริฐสิทธิ์ (2554) หมายถึง ระดับความเชื่อของแต่ละบุคคล ซึ่งเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานและองค์ประกอบทางด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่มีส่วนช่วยสนับสนุนต่อการใช้งานระบบ ซึ่งมีส่วนประกอบที่สำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้แก่ ตัวแปรด้านความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม แนวคิดสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และความสอดคล้องในการใช้งานในปัจจุบัน

พฤติกรรมความตั้งใจใช้งาน (Behavioral Intention) อ้างถึงใน จักรพงษ์ สื่อประเสริฐสิทธิ์ (2554) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบที่แท้จริง (Behavior Actual) ซึ่งคำนิยามของแผนสำหรับการใช้งานและพฤติกรรมการใช้งานจริง หมายถึง การวัดผลการกระทำหรือการปฏิบัติของรายละเอียดการใช้งานระบบ

จักรพงษ์ สื่อประเสริฐสิทธิ์ (2554) กล่าวถึงโมเดล UTAUT จึงเป็นการผสมผสานตัวแปรหลัก 4 ตัว ได้แก่ การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังด้านความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลเชิงสังคม และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน นอกจากนี้ยังมีอีก 4 ตัวแปรควบคุม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์หรือวุฒิการศึกษา และความสนใจในการใช้ ซึ่งตัวแปรข้างต้นมีส่วนช่วยในการอธิบายความแข็งแรงของโมเดลพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยีได้มากกว่าการใช้ TAM ถึง 70%

ภายในงานวิจัยฉบับนี้ได้มีการนำตัวแปรอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และตัวแปรประสบการณ์ (Experience) ของทฤษฎี UTAUT มาใช้ในการศึกษาวิจัย โดยตัวแปรอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้ระบบของผู้ใช้งาน อันได้แก่ การตัดสินใจใช้คลาวด์ด้วยตัวเอง การตัดสินใจใช้คลาวด์เมื่อพบเห็นผู้ใช้งานคนอื่นใช้งานคลาวด์ การตัดสินใจใช้คลาวด์เมื่อได้ชมวิดีโอ หรืออ่านรีวิวจากผู้มีความรู้ด้านเทคโนโลยี และการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี เป็นต้น

ส่วนตัวแปรประสบการณ์ (Experience) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ผู้ใช้งานระบบเคยศึกษาการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ เคยมีความเข้าใจถึงการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์มาก่อน เคยเข้าใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ เมื่อไม่กี่สัปดาห์ที่ผ่านมา เคยใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เพื่อการทำงาน เคยใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ เพื่อเก็บเอกสาร ข้อมูลส่วนตัว และมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เป็นอย่างดี สามารถแนะนำผู้อื่นได้ เป็นต้น

2.3 เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์

2.3.1 ความหมายของ Cloud Computing

การจัดเก็บข้อมูลการทำงานมีอยู่ในทุกองค์กร ซึ่งมักเรียกว่าการจัดเก็บฐานข้อมูล (Database) โดยจัดเก็บข้อมูลในเครื่อง Server ทั้งส่วนตัว และเช่าใช้พื้นที่ ซึ่งราคาค่าบริการขึ้นอยู่กับปริมาณความต้องการพื้นที่สำหรับจัดเก็บข้อมูล ซึ่งปัจจุบันเริ่มมีการใช้งานระบบ Cloud Computing สำหรับการเก็บข้อมูลขององค์กรมากขึ้น จากข้อมูลของ Sogoodweb ได้ให้ความหมาย Cloud Computing ว่าระบบการจัดเก็บข้อมูลที่นำข้อมูลทั้งหมดจัดเก็บในระบบอินเทอร์เน็ต หรือเรียกว่า การจัดเก็บข้อมูลไว้บนอากาศ ซึ่งสามารถเรียกข้อมูลมาใช้งานได้ทุกสถานที่ ทุกเวลาที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้งานต้องการใช้งานข้อมูลที่ทางผู้ใช้งานได้จัดเก็บไว้ โดยอาศัยการใช้งานผ่าน Browser และระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีผู้เชี่ยวชาญคอยดูแล และบริหารจัดการแทนผู้ใช้งานทุกอย่าง

Cloud Computing ยังเป็นการจัดสรรทรัพยากรของระบบ IT ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ให้สามารถแบ่งปันการให้บริการ (Software as a Services: SaaS) โดยการประมวลผลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งหมายถึงการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์หลายเครื่องให้ทำงานร่วมกัน โดยที่คอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องนั้นสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่ต้องมี Hardware หรือ Software ที่เหมือนกัน รวมทั้งสามารถบริหารจัดการระบบทั้งหมดผ่านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่เครื่อง Server เครื่องใดเครื่องหนึ่งเกิดความเสียหายจะไม่ส่งผลกระทบต่อเครื่อง Server เครื่องอื่น เนื่องจากระบบ Cloud Computing มีการ Switch การประมวลผลจากเครื่องที่เสียหายไปยังอีกเครื่องหนึ่งโดยอัตโนมัติทันที และผู้ใช้งานยังสามารถใช้งานข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงแต่อย่างใด



ภาพที่ 2.5 ระบบ Cloud Computing

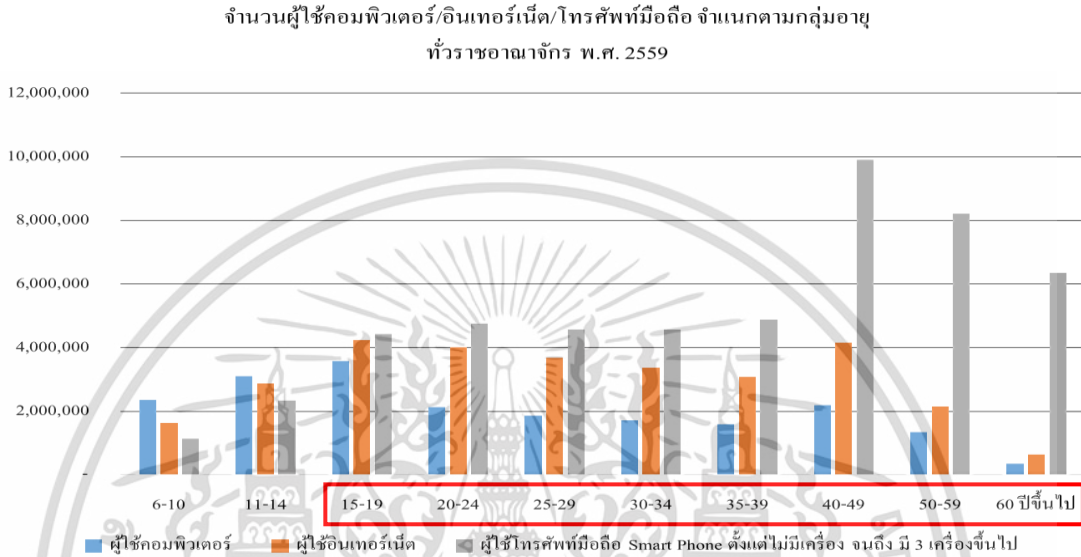
ที่มา: Sogoodweb By Administrator (2014)

ช่วงอายุของกลุ่มวัยทำงานสำหรับงานวิจัยนี้ได้อ้างอิง คำชี้แจงกระทรวงแรงงาน เรื่องพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2560 (แก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และการเกษียณอายุ) เรื่องที่ 3 การเกษียณอายุ การจ่ายค่าชดเชย และการเพิ่มบทกำหนดโทษ

คำชี้แจง มาตรา 118/1 ย่อหน้าที่ 4 ระบุ กรณีที่นายจ้าง ลูกจ้างไม่มีการกำหนดการเกษียณอายุหรือกำหนดการเกษียณอายุไว้เกิน 60 ปี จะก่อให้เกิดผลตามกฎหมายในมาตรา 118/1 วรรคสอง กล่าวคือ ให้ลูกจ้างที่มีอายุครบ 60 ปีขึ้นไปมีสิทธิ แสดงเจตนาเกษียณอายุได้โดยอาจใช้สิทธิเมื่อครบ 60 ปีหรือเกิน 60 ปี ก็ได้แล้วแต่ลูกจ้างจะใช้สิทธิ เหตุที่ กฎหมายกำหนดให้ลูกจ้างแสดงเจตนาเกษียณอายุเมื่ออายุครบ 60 ปีขึ้นไป เนื่องจากส่วนใหญ่ นายจ้าง กำหนดให้ลูกจ้างเกษียณที่อายุ 60 ปี และอ้างอิงจากกฎหมายว่าด้วยบำเหน็จบำนาญข้าราชการ ประกอบกับ สังคมส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ที่มีอายุ 60 ปี ควรจะหยุดทำงานเพื่อมีเวลาพักผ่อนมากขึ้น และปัญหาสุขภาพที่มาพร้อมอายุที่เพิ่มขึ้นรวมถึงประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เมื่อเทียบกับวัยแรงงานซึ่งมีทักษะการทำงานที่ดีกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากคำชี้แจงข้างต้น สอดคล้องกับข้อมูลของสำนักที่ปรึกษา กรมอนามัย ได้กล่าวถึง กลุ่มวัยทำงานเป็นกลุ่มประชากรที่อยู่ในช่วงวัย 15-60 ปี สำหรับกลุ่มประชากรสตรีในช่วงวัยนี้ ยังได้แบ่งออกเป็น กลุ่มวัยเจริญพันธุ์ อายุ 15-44 ปี และกลุ่มวัยหลังเจริญพันธุ์ อายุ 45-59 ปี ซึ่งจะต้องมีการดูแลส่งเสริมสุขภาพที่แตกต่างกันตามการเปลี่ยนแปลงของสรีระร่างกายตามวัย เพื่อให้ประชากรวัยทำงานมี สุขภาพดีตามมาตรฐาน และมีพฤติกรรมด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ที่ถูกต้อง



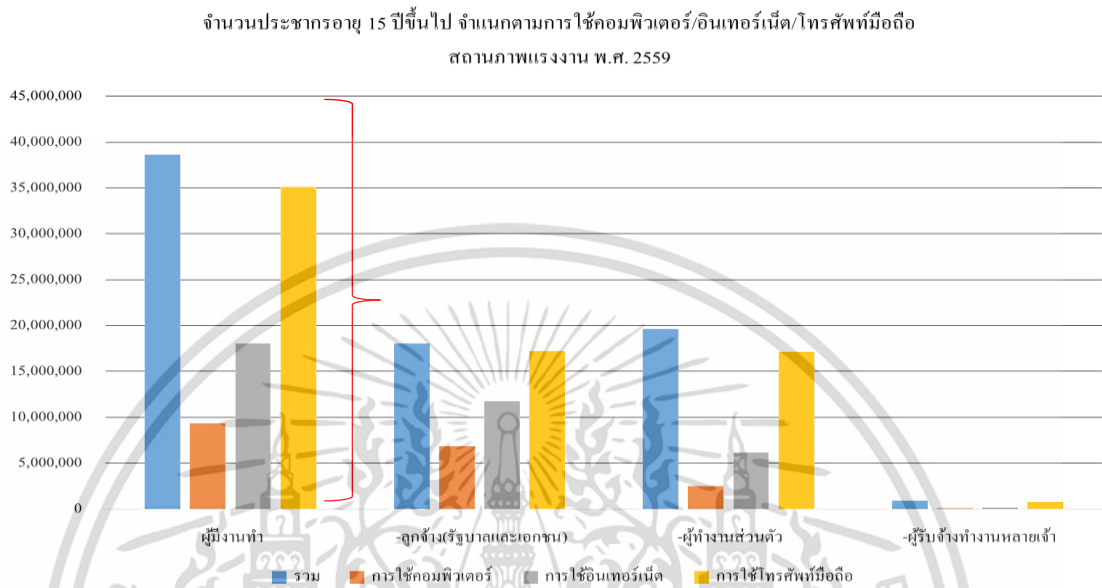
ภาพที่ 2.6 จำนวนผู้ใช้เทคโนโลยี จำแนกตามกลุ่มอายุ ทั่วราชอาณาจักร พ.ศ. 2559

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2559

จากภาพที่ 2.6 ข้อมูลการสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2559 พบว่าปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญกับผู้ใช้งานมากขึ้น ซึ่งพบว่า ผู้ใช้งานมีแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีที่มีแนวโน้มสูงขึ้น โดยภาพรวมผู้ใช้งานกลุ่มอายุตั้งแต่ 15-60 ปี ถือเป็นกลุ่มวัยทำงานซึ่งมีการใช้งานเทคโนโลยีในอัตราที่สูงในการใช้งานอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยในกลุ่มคนวัยทำงาน

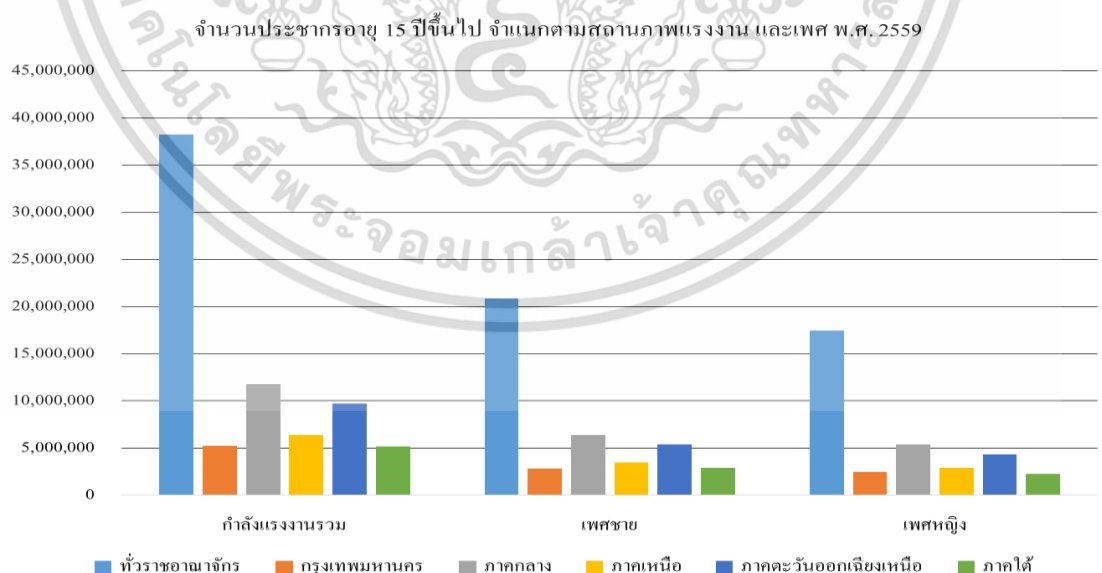
ดังภาพที่ 2.7 พบว่าข้อมูลของสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559 สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แสดงถึงจำนวนประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำแนกตามการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์มือถือ สถานภาพแรงงาน พ.ศ. 2559 เป็นผู้ใช้งานทำตั้งแต่ ลูกจ้าง (รัฐบาลและเอกชน) ผู้ทำงานส่วนตัว และผู้ทำงานหลายเจ้า ในที่นี้ ผู้ทำงานส่วนตัว หมายถึง ผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการของตนเองหรือประกอบธุรกิจโดยไม่มีผู้บังคับบัญชาแต่ไม่ใช้ในรูปของห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท ได้แก่ นายจ้าง ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวโดยไม่มีลูกจ้าง ช่วยธุรกิจครัวเรือนโดยไม่ได้รับค่าจ้าง และการรวมกลุ่ม จากข้อมูลเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติข้างต้นแสดงถึงผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มลูกจ้าง (รัฐบาลและเอกชน) และผู้ทำงานส่วนตัว ทำให้ประเด็นการศึกษางานวิจัยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย



ภาพที่ 2.7 จำนวนประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำแนกตามการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์มือถือ สถานภาพแรงงาน พ.ศ. 2559

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2559

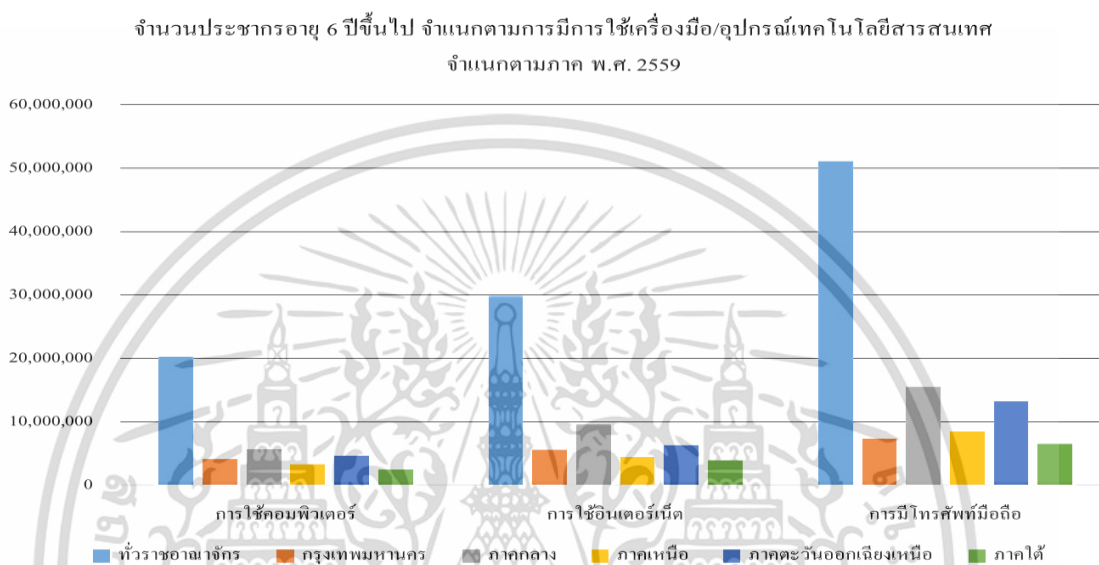


ภาพที่ 2.8 จำนวนประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำแนกตามสถานภาพแรงงาน และเพศ พ.ศ. 2559

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2559

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 2.8 แสดงให้เห็นถึงสถานภาพแรงงานระดับภาค ซึ่งพบว่ากำลังแรงงานรวมในพื้นที่ภาคกลางมีจำนวนมากที่สุด โดยที่กำลังแรงงานเพศชายอยู่ที่ 9,141,224 ราย และกำลังแรงงานเพศหญิงอยู่ที่ 3,937,680 ราย โดยกำลังแรงงานเฉลี่ยในภาพรวมของพื้นที่ภาคกลางอยู่ที่ 17,016,584 ราย ซึ่งจำนวนข้างต้นรวมตัวเลขของกรุงเทพมหานครและภาคกลางแล้ว ซึ่งเป็นข้อมูลของการสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



ภาพที่ 2.9 จำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป จำแนกตามการมี การใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามภาค พ.ศ. 2559

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2559

จากภาพที่ 2.9 แสดงถึงแนวโน้มการใช้งานทางเทคโนโลยีพบว่าการใช้งานเทคโนโลยีส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ระดับภาคกลาง โดยเฉพาะการใช้งานเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือจากแผนภาพแสดงให้เห็นถึงการใช้งานมากในพื้นที่ภาคกลาง รวมทั้งการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีจำนวนมากเช่นเดียวกัน แต่แนวโน้มการใช้งานคอมพิวเตอร์แม้จะมีการใช้งานมากในพื้นที่ภาคกลางแต่ถือว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีจำนวนผู้ใช้งานน้อยกว่าเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต แลโทรศัพท์มือถือ กล่าวโดยสรุปจำนวนผู้ใช้งานทางเทคโนโลยีมีอัตราที่สูงขึ้นและส่วนใหญ่เป็นเทคโนโลยีที่สามารถใช้งานได้สะดวก สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา (Realtime)

อีกทั้งในปัจจุบันบริษัทจำนวนมากยังได้มีการปรับเปลี่ยนมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลของบริษัทผ่านระบบคลาวด์มากขึ้น เหตุเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนำเทคโนโลยีข้างต้นเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นถือเป็นการลดต้นทุนในการซื้อเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งช่วยลดต้นทุนการบำรุงรักษาระบบ ซึ่งสามารถลดความเสี่ยงที่ต้องดูแลความปลอดภัยของข้อมูลองค์กร รวมทั้งช่วยลดต้นทุนในการบำรุงรักษาเครื่องเซิร์ฟเวอร์และอุปกรณ์ควบคุมเครือข่ายอื่นๆเช่นกัน อีกทั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ในการใช้ในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้ใช้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกแพลตฟอร์มของอุปกรณ์ แสดงให้เห็นว่าระบบดังกล่าวช่วยให้เกิดการถ่ายโอนข้อมูลได้ง่ายไม่จำกัดแค่เพียงพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง ทำให้ระบบสามารถทำงานได้หลากหลายอุปกรณ์ และระบบยังช่วยในการจัดสรรพื้นที่การใช้งานให้กับผู้ใช้งานระบบให้สามารถใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Thornthawat Thongnab. January. 27, 2017 กล่าวถึง ผลสำรวจของไมโครซอฟท์ระบุว่าราว 34% ของผู้เข้าร่วมการสำรวจในประเทศไทยเริ่มต้นวางระบบไฮบริดคลาวด์ โดยคาดว่าจำนวนองค์กรที่เลือกใช้เทคโนโลยีไฮบริดคลาวด์จะเพิ่มขึ้นเป็น 50% ภายในช่วง 12-18 เดือน ขณะที่ในปัจจุบัน องค์กรราว 52% ยังใช้ระบบคลาวด์แบบส่วนตัว และอีก 14% ใช้คลาวด์แบบสาธารณะ ทั้งนี้ ผลสำรวจดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่องค์กรต่างๆ จะเลือกลงทุนไฮบริดคลาวด์มากกว่าการใช้คลาวด์ส่วนตัวหรือคลาวด์สาธารณะ

ณกฤษ เสวตนันท์ นบ. (เกียรตินิยม) นบท. นม. ที่ปรึกษาเว็บไซต์ lawyer-thailand ได้กล่าวถึงความปลอดภัยของระบบคลาวด์ ซึ่งแม้ระบบคลาวด์จะมีประโยชน์มาก แต่พบข้อเสียเกี่ยวกับความปลอดภัยส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้งาน จากการสำรวจความปลอดภัยบนคลาวด์ทั่วโลก ประจำปีของบริษัท Trend Micro พบว่ายังมีการนำคลาวด์แบบสาธารณะ (Public Cloud) มาใช้มากเท่าไร ยิ่งเกิดปัญหาด้านความปลอดภัยสำหรับบริษัททั่วโลกเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น และรายงานด้านความปลอดภัยของบริษัทซิสโก้ ประจำปี พ.ศ. 2557 ที่เปิดเผยถึงภัยคุกคามทางไอบีเออร์ในปัจจุบันที่ใช้ประโยชน์จากความไว้วางใจในระบบของผู้ใช้ รวมถึงแอปพลิเคชันและเครือข่ายส่วนบุคคลมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งกลุ่มอาชญากรไซเบอร์เหล่านี้เรียนรู้ว่าการใช้ประโยชน์จากระบบคลาวด์นั้นได้ประโยชน์มากกว่าการเข้าถึงเพียงแค่คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ของผู้ใช้รายบุคคล ขณะนี้โลกกำลังประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากรด้านความปลอดภัยกว่า 1 ล้านคนทั่วโลก

ซึ่งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ดังเช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นเป็นอุปกรณ์ที่เชื่อมโยงภัยคุกคามเข้าสู่ระบบคลาวด์ของผู้ใช้งานและองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งภัยคุกคามดังกล่าวเกิดจากการนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนตัวมาเชื่อมต่อการใช้งานภายในสำนักงาน ทำให้อาชญากรทางไซเบอร์เข้าถึงข้อมูลองค์กรผ่านระบบคลาวด์ได้และทำให้องค์กรเกิดปัญหาความลับรั่วไหลออกสู่ภายนอก และเมื่อเกิดปัญหาความเสียหายจากการที่ข้อมูลรั่วไหลก็มักจะเป็นเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้แล้วและไม่ใช่ว่าเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานกำกับดูแลหรือบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วย

ดังนั้นการป้องกันด้วยตัวผู้ใช้งานเองจึงเป็นวิธีการที่ดีที่สุด เช่น ผู้ใช้ต้องอุปกรณ์ต่างๆ อย่างระมัดระวัง เริ่มจากการตั้งรหัสผ่านที่ปลอดภัย รวมทั้งไม่ควรเก็บข้อมูลสำคัญ หรือความลับทางธุรกิจไว้ในคลาวด์เซอร์วิส แต่ถ้าข้อมูลมีจำนวนมากและมีความจำเป็นที่จำต้องใช้งานระบบคลาวด์ควรเลือกใช้บริการคลาวด์ส่วนตัว (Private Cloud) ที่สามารถจำกัดผู้ใช้ให้อยู่เฉพาะในองค์กรหรือจำกัดผู้ใช้ตามความประสงค์ได้นั่นเอง ประเด็นสำคัญของระบบคลาวด์ ได้กล่าวโดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์และห้ามเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสาร
mk's blog จากเว็บไซต์ blognone เมื่อ 20 สิงหาคม 2558 ซึ่งอ้างอิงข้อมูลจาก Google Cloud Status
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

November 11, 2015 และอ้างอิงข้อมูลจาก Data Center Knowledge โดย Yevgeniy Sverdlik, August 19, 2015 ซึ่งประเด็นสำคัญของระบบคลาวด์ คือการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง (Availability) ซึ่งบางครั้งไม่สามารถทำได้

ดังเช่น เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 13 ถึง 17 สิงหาคม 2558 ได้เกิดเหตุการณ์ Google Compute Engine ในยุโรปล่ม เพราะเหตุ "ฟ้าผ่า" ซึ่งเหตุเกิดที่ศูนย์ข้อมูลของบริษัทกูเกิลในเมือง St. Ghislain ที่ประเทศเบลเยียม เกิดเหตุฟ้าผ่าที่โครงข่ายไฟฟ้าท้องถิ่น ทำให้ระบบไฟฟ้าของศูนย์ข้อมูลใช้งานไม่ได้ชั่วคราว แม้ว่าระบบสำรองของกูเกิลมีแบตเตอรี่สำรองในตัว ทำให้สามารถทำงานต่อได้ตามปกติ แต่มีสตอเรจส่วนน้อยที่มีปัญหาแบตเตอรี่ไม่ทำงานจนระบบล่ม

ซึ่งวิศวกรของกูเกิลสามารถแก้ไขให้กลับมาทำงานได้ในภายหลัง แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือข้อมูลที่กำลังถูกเขียนบนดิสก์ในจังหวะที่ระบบไฟล่มสูญหาย และไม่สามารถกู้คืนได้ ถือเป็นปัญหา Data Loss ที่รุนแรง แม้ว่าจะมีสัดส่วนเพียงแค่ 0.000001% ของพื้นที่เก็บข้อมูลทั้งหมดก็ตาม ซึ่งกูเกิลยอมรับว่าเป็นความรับผิดชอบของบริษัทที่ปล่อยให้ปัญหานี้ และทยอยอัปเดตระบบสตอเรจให้เป็นรุ่นที่ทนทานต่อปัญหาระบบไฟฟ้าล้มต่อไป

2.3.2 รูปแบบของ Cloud แบ่งออกเป็น 3 แบบ

โดย Suntos's Blog January 24, 2010 ได้มีการอ้างอิงข้อมูลจาก Lori MacVittie July 14, 2008 และหนังสือ Cloud Computing: A Practical Approach แต่งโดย Anthony T. Velta, Toby J. Velte and Robert Elsenpeter (2010) ดังนี้

1. Public cloud หมายถึง server จำนวนมากและตั้งอยู่หลายพื้นที่ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถใช้บริการผ่าน web application หรือ web service

2. Private cloud ผู้ใช้บริการเป็นผู้บริหารจัดการระบบเอง โดยมีการจำลอง cloud computing ขึ้นเพื่อใช้งานใน network ส่วนตัว รูปแบบนี้สามารถช่วยลดค่าใช้จ่าย เพราะมีการแชร์ทรัพยากรร่วมกัน และมีความสะดวก เนื่องจากผู้ให้บริการมีหน้าที่ติดตั้งระบบและดูแลรักษาระบบให้ผู้ใช้งาน

3. Hybrid cloud ประกอบด้วยผู้ให้บริการแบบ Public และ Private ส่วนใหญ่จะเน้นไปทางระบบ ภายในองค์กร (Enterprise)

2.3.3 ส่วนประกอบหลักของ Cloud computing

โดย Suntos's Blog January 24, 2010 ได้มีการอ้างอิงข้อมูลจาก Lori MacVittie July 14, 2008 และหนังสือ Cloud Computing: A Practical Approach แต่งโดย Anthony T. Velta, Toby J. Velte and Robert Elsenpeter (2010) ดังนี้

1. Clients ประกอบไปด้วยช่องทางหรืออุปกรณ์ที่ผู้ใช้งานติดต่อกับ Cloud ผ่าน โทรศัพท์มือถือ (Smart phone) Thick clients หรือ Thin clients

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. Services หรือ บริการที่จะให้กับผู้ใช้งาน โดยมีการเรียกใช้งานแบบ real-time ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3. Applications ซึ่งผู้ใช้งานไม่ต้องติดตั้งและ run application ต่างๆบนอุปกรณ์ของตนเอง บริษัทผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ติดตั้งและอัปเดตระบบให้ทั้งหมด

4. Platform โครงสร้างพื้นฐาน หรือ Infrastructure ของระบบเสมือนจริง (Virtual computer)

5. Storage ข้อมูลต่างๆของผู้ใช้งานจะถูกเก็บไว้ใน Data Center โดยไม่ต้องจัดเก็บข้อมูลไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานเอง ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา

6. Infrastructure โครงสร้างของ Cloud Computing ประกอบด้วย Servers, User Interface ที่ผู้ใช้งานใช้ติดต่อกับระบบ, Service Catalog เป็นส่วนที่เก็บรายการของบริการที่สามารถเรียกใช้งานได้, System management เป็นส่วนที่กำหนดทรัพยากรที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการ เมื่อมีการร้องขอบริการขึ้น, Provisioning Services เป็นการจองทรัพยากร และจัดเตรียม Application ที่เหมาะสมในการใช้งานให้แก่ผู้ร้องขอบริการ และสุดท้าย Information Verification ส่วนตรวจสอบข้อมูลการใช้งานเพื่อใช้ในการเก็บค่าบริการและข้อมูลสถิติที่จำเป็น

2.3.4 ประโยชน์ของระบบ Cloud Computing

ประโยชน์ของคลาวด์มีหลากหลายโดยนาย มาโนช เนื่องจำนงค์ (2558) ได้อธิบายถึงประโยชน์ของคลาวด์ไว้ดังนี้

1. ความสามารถรองรับการขยายความจุซีพียู หน่วยความจำ และการจัดเก็บข้อมูล (Scalability)

2. ความรวดเร็วในการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อธุรกิจและผู้ใช้งานให้สามารถใช้บริการได้ทันที (Speed & Agility)

3. ค่าใช้จ่ายต่ำกว่า (Lower Cost) ระบบ Cloud จะคิดค่าใช้จ่ายตามที่ใช้งาน หรือเรียกว่า Pay-As-You-Go ซึ่งใช้แนวคิดที่ว่า ใช้เท่าไร จ่ายเท่านั้น ทำให้การใช้งาน Cloud มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าการลงทุนซื้อระบบมาติดตั้งเอง

4. การพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Development and Continuous Delivery) ผู้ใช้งานสามารถพบความสามารถใหม่ได้ตลอดเวลา ซึ่งหากพบสิ่งผิดปกติหรือผิดไปจากความคาดหวังของระบบก็สามารถทำการแก้ไขได้ทันที ทันต่อสถานการณ์ ทำให้ปัญหาไม่ถูกสะสมเป็นระยะเวลานาน

2.3.5 ความหมายของ Cloud Storage

ความหมายของ Cloud Storage โดย Administrator May 5, 2015 ของเว็บ ITNEWS4U ได้ อธิบายความหมายไว้ว่า Cloud Storage คือการเก็บข้อมูลโดยใช้พื้นที่บนระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีผู้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการเซิร์ฟเวอร์ขนาดใหญ่ หรือเรียกว่า Cloud Provider เพื่อให้บริการการจัดเก็บข้อมูลแก่ผู้ใช้งานผ่านบัญชีที่ผู้ใช้งานลงทะเบียนไว้กับผู้ให้บริการ Cloud Storage ซึ่งในอดีตนั้นเรียกการจัดเก็บข้อมูลว่า Physical Storage ซึ่งเป็นการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถจับต้องได้ ดังเช่น Flashdrive หรือ Harddisk เป็นต้น โดยผู้ใช้งานต้องพกพาไปด้วยทุกที่ ซึ่งมีข้อจำกัด ดังเช่น หากผู้ใช้ลืมนำอุปกรณ์ไปด้วย ผู้ใช้งานจะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานได้ เป็นต้น จากข้อจำกัดของ Physical Storage ทำให้เกิดการพัฒนาทางเทคโนโลยีเป็นระบบ Cloud Storage ซึ่งปัจจุบันมีผู้ให้บริการหลากหลาย ดังต่อไปนี้

2.3.6 ผู้ให้บริการ Cloud Storage

Cloud Storage เสมือนเป็น Flash Drive ซึ่งอธิบายโดย Admin kha00, December 16, 2013 จากเว็บ ProgramsDD ซึ่ง Cloud Storage มีหลากหลายแบรนด์ให้เลือกใช้ ซึ่งแต่ละแบรนด์นั้นให้บริการจัดเก็บพื้นที่ฟรีในพื้นที่ที่มีไม่มาก หากต้องการเพิ่มพื้นที่การจัดเก็บข้อมูล ผู้ใช้งานจะต้องเสียค่าใช้จ่ายให้กับผู้ให้บริการรายนั้นๆ ตามราคาที่ทางผู้ให้บริการได้กำหนดไว้ ยกตัวอย่าง Cloud ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน พร้อมพื้นที่จัดเก็บของแต่ละผู้ให้บริการ ดังภาพที่ 12

Cloud Storage ยังสามารถใช้งานได้ทุกอุปกรณ์ ทูระบบปฏิบัติการ เนื่องจากทางผู้ให้บริการจะมีโปรแกรมจัดการไฟล์ที่สามารถติดตั้งบน PC, MAC, iOS และ Android ซึ่งสะดวกในการเรียกใช้งาน หรือถ้าหากไม่สะดวกติดตั้งโปรแกรม ก็สามารถเรียกใช้งานผ่าน Browser ได้โดยตรงผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

Name	iDrive	SugarSync	Microsoft OneDrive	SpiderOakONE	CertainSafe Digital Safety Deposit Box	Google Drive	Apple iCloud Drive	Box (Personal)	Dropbox
Lowest Price	SEE IT	SEE IT	SEE IT	SEE IT	SEE IT	SEE IT	SEE IT	SEE IT	
Editor Rating	●●●●● EG	●●●●○	●●●●● EG	●●●●○	●●●●● EG	●●●●● EG	●●●●○	●●●●● EG	●●●●○
Area of Specialization	Backup	Simplicity, Ease of Use	Collaboration; Microsoft Office 365 Included With 1TB Purchase	Security	Security	Collaboration	Apple Device Users	Compatibility With Other Services; Business Use	Compatibility With Other Services
File Size Limit	Unlimited	Unlimited	10GB	Unlimited	100GB	5TB	15GB	250MB With Free Account; 2GB With Starter Account	10GB; Unlimited With Desktop Client
Free Storage	5GB	None	5GB	2GB	None	15GB	5GB	10GB	2GB
Online Editing	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✗
File Versioning	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Windows App	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓
iOS App	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓
Android App	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓
Read Review	iDrive Review	SugarSync Review	Microsoft OneDrive Review	SpiderOakONE Review	CertainSafe Digital Safety Deposit Box Review	Google Drive Review	Apple iCloud Drive Review	Box (Personal) Review	Dropbox Review

ภาพที่ 2.10 The Best Cloud Storage and File-Sharing Services of 2017

เอกสารนี้ **ที่มา:** Michael Muchmore and Jill Duffy, March 31, 2017. ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Dropbox



ภาพที่ 2.11 ผู้ให้บริการ Cloud Storage Dropbox

ที่มา: Dropbox Inc. (2015)

จากข้อมูลของ Dropbox Inc. (2015) อธิบายว่า Dropbox ช่วยให้ผู้ใช้งานนำรูปภาพ เอกสาร และวิดีโอทั้งหมดไปกับผู้ใช้งานได้ทุกที่ และสามารถแบ่งปันได้อย่างง่าย ใช้งานไฟล์ที่ผู้ใช้งานบันทึกใน Dropbox ได้ทั้งจากคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต และบนเว็บ Dropbox ช่วยให้สามารถเก็บบันทึกข้อมูลงานสำคัญของผู้ใช้งานได้เสมอ และหากเกิดเหตุขึ้นกับแท็บเล็ตหรือพีซี Windows ของผู้ใช้งาน ข้อมูลของผู้ใช้งานยังปลอดภัยอยู่ใน Dropbox หากผู้ใช้งานต้องการซิงค์ไฟล์ระหว่างอุปกรณ์เครื่องของผู้ใช้งานกับเครื่องอื่นๆ ผู้ใช้งานต้องติดตั้งแอปพลิเคชันสำหรับเดสก์ท็อปเพื่อเพิ่มโฟลเดอร์ Dropbox บนอุปกรณ์ของผู้ใช้งาน

คุณสมบัติ

1. เข้าถึงรูปภาพ เอกสาร และวิดีโอของผู้ใช้งานได้จากทุกอุปกรณ์
2. พื้นที่ฟรี 2 GB เมื่อผู้ใช้งานลงทะเบียน
3. ช่วยแบ่งปันไฟล์ขนาดใหญ่
4. เพิ่มไฟล์ใน “รายการโปรด” เพื่อเรียกดูข้อมูลขณะออฟไลน์ได้

ความต้องการของระบบนี้ใช้ได้กับพีซีและโทรศัพท์เท่านั้น ส่วนความต้องการของระบบขั้นต่ำ ประกอบด้วย ระบบปฏิบัติการ Windows 10, Windows 8.1, Windows 10 Mobile, Windows Phone 8.1, Windows Phone 8 ใช้ได้กับสถาปัตยกรรม ARM, x86, x64 ตลอดทั้งระบบปฏิบัติการ Windows 10, Windows 8.1, Windows 10 Mobile, Windows Phone 8.1, Windows Phone 8 ใช้ได้กับสถาปัตยกรรม ARM, x86, x64

OneDrive



ภาพที่ 2.12 ผู้ให้บริการ Cloud Storage OneDrive

ที่มา: Microsoft Corporation. (2017)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากข้อมูลของ Microsoft Corporation. (2017) ได้อธิบายถึง Microsoft OneDrive ว่าสามารถเข้าถึงและแบ่งปันเอกสาร รูปภาพ และไฟล์อื่นๆ จากโทรศัพท์ Windows 10 ของผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ พีซีหรือ Mac และอุปกรณ์อื่นๆ ที่ผู้ใช้งานใช้ ซึ่งสามารถใช้แอปบนมือถือ Office เพื่อทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งไม่ว่าผู้ใช้งานอยู่ในสถานที่ใด แอป OneDrive สำหรับ Windows 10 สามารถช่วยให้ผู้ใช้งานทำงานจากไฟล์ส่วนตัวและไฟล์งานได้อย่างสะดวกได้จากทุกที่

คุณสมบัติ

1. บันทึกและแบ่งปันไฟล์ต่างๆ ด้วยพื้นที่เก็บข้อมูลออนไลน์ฟรี 5 GB
2. เปิดและบันทึกไฟล์ OneDrive ได้อย่างรวดเร็วในแอป Office ต่างๆ เช่น Word, Excel, PowerPoint และ OneNote
3. ค้นหารูปภาพได้ง่าย จากการแท็กอัตโนมัติ
4. สามารถแบ่งปันอัลบั้มรูปภาพและวิดีโอที่ผู้ใช้งานต้องการ

หมายเหตุ: สำหรับการลงชื่อเข้าใช้ OneDrive for Business องค์กรของผู้ใช้งาน ต้องมีแผนการสมัครใช้งานแบบธุรกิจของ SharePoint Online หรือ Office 365 ที่ตรงตามคุณสมบัติ ผู้ใช้งานไม่สามารถลงชื่อเข้าใช้ด้วยบัญชีจากโดเมนทอริในองค์กร

ความต้องการของระบบนี้ใช้ได้กับพีซีและโทรศัพท์เท่านั้น ส่วนความต้องการของระบบขั้นต่ำ ประกอบด้วย ระบบปฏิบัติการ Windows 10, Windows 10 Mobile, Windows Phone 8.1, Windows Phone8 สถาปัตยกรรม ARM, x86, x64 ตลอดทั้งระบบปฏิบัติการ Windows 10, Windows 10 Mobile, Windows Phone 8.1, Windows Phone8 สถาปัตยกรรม ARM, x86, x64

Google Drive



ภาพที่ 2.13 ผู้ให้บริการ Cloud Storage Google Drive

ที่มา: Google Drive (2017)

จากข้อมูลของ Google Drive (2017) โดย Google Apps ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของ Google Drive ไว้ดังต่อไปนี้

ผู้ใช้งานสามารถจัดเก็บไฟล์ทุกประเภทจะได้รับพื้นที่เก็บข้อมูลออนไลน์เริ่มต้นของ Google Drive โดยสามารถเริ่มต้นใช้งานได้ด้วยพื้นที่ 15 GB ฟรี ผู้ใช้งานจึงสามารถจัดเก็บรูปภาพ เรื่องราว การออกแบบ ภาพวาด การบันทึกเสียง วิดีโอ และทุกสิ่งๆ ที่ผู้ใช้งานต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ขึ้นด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถเรียกดูข้อมูลได้จากทุกที่ โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงไฟล์ในโทรศัพท์จากสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าผู้ใช้งานจะอยู่ที่ไหน ไฟล์เหล่านั้นจะอยู่กับผู้ใช้งานทุกที่ ผู้ใช้งานสามารถแบ่งปันไฟล์และโฟลเดอร์ได้รวมทั้งผู้ใช้งานยังสามารถเชิญบุคคลอื่นให้มาดูข้อมูล ดาวน์โหลด และทำงานร่วมกันกับผู้ใช้งานในทุกไฟล์ที่ต้องการได้โดยไม่ต้องทำการแนบไฟล์ไปกับอีเมล

iCloud



iCloud

ภาพที่ 2.14 ผู้ให้บริการ Cloud Storage iCloud

ที่มา: Apple Inc. (2017)

จากข้อมูลชื่อ Apple Inc. (2017) ได้อธิบายถึง iCloud ว่าสามารถจัดเก็บรูปภาพ วิดีโอ เอกสาร เพลง แอป และอื่นๆ ได้อย่างปลอดภัย พร้อมอัปเดตข้อมูลให้ตรงกันในอุปกรณ์ทุกเครื่อง ดังนั้นผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสิ่งที่ผู้ใช้งานต้องการได้ทุกที่

iCloud Drive สามารถช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถจัดเก็บไฟล์ทั้งหมดไว้ใน iCloud ได้อย่างปลอดภัย และสามารถเรียกดูข้อมูลได้จาก iPhone, iPad, iPod touch, Mac หรือแม้แต่ PC ของผู้ใช้งาน ด้วยระบบปฏิบัติการ Mac OS Sierra เดสก์ท็อป และ โฟลเดอร์เอกสารที่ผู้ใช้งานบันทึกบน Mac จะได้รับการจัดเก็บและอัปเดตโดยอัตโนมัติใน iCloud Drive เมื่อมีไฟล์ใหม่เพิ่มเข้ามาผู้ใช้งานสามารถเรียกดูข้อมูลได้ทุกที่ เพราะไฟล์นั้นถูกบันทึกในแอป iCloud Drive ซึ่งคุณสมบัติอื่นมีดังนี้

รูปภาพ iCloud จะจัดเก็บรูปภาพและวิดีโอทั้งหมดในรูปแบบไฟล์ขนาดเต็ม และเก็บไฟล์เดียวกันนั้นในขนาดที่เล็กลงไว้ในอุปกรณ์ต่างๆ ของผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นวิธีช่วยประหยัดพื้นที่ที่ผู้ใช้งานต้องการข้อมูลสำรอง

iCloud จะสำรองข้อมูลอุปกรณ์ iOS ของผู้ใช้งานในช่วงกลางคืนเมื่อมีการเชื่อมต่อกับ Wi-Fi ผู้ใช้งานจึงสามารถเข้าใช้งาน และกู้คืนข้อมูลทั้งหมด รวมถึง iMessage และประวัติการซื้อสินค้าของผู้ใช้งานได้ง่ายในกรณีที่ผู้ใช้งานเปลี่ยนเครื่อง

ข้อความอีเมลทั้งหมดในบัญชี iCloud ของผู้ใช้งานจะถูกจัดเก็บไว้ใน iCloud ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานได้ง่ายจากอุปกรณ์ของผู้ใช้งานหรือที่ iCloud.com ได้, การแชร์กันในครอบครัว ซึ่งสมาชิกในครอบครัวสามารถแชร์สิ่งที่ซื้อมาจาก iTunes และ App Store รวมไปถึง รูปถ่าย ปฏิทิน ตำแหน่งที่ตั้ง และอื่นๆ ให้กันและกันได้สูงสุดถึง 6 คน และหากสมัครสมาชิก Apple

Music แบบครอบครัว ทำให้ผู้ใช้งานทุกคนสามารถเข้าใช้ Apple Music ได้อย่างเต็มรูปแบบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พื้นที่จัดเก็บข้อมูล iCloud เริ่มต้นให้พื้นที่ความจุในการจัดเก็บข้อมูลฟรี 5GB เพิ่ม ซึ่งผู้ใช้งานจะได้รับพื้นที่จัดเก็บข้อมูลฟรี 5GB สำหรับการใช้งานบนอุปกรณ์ทุกเครื่อง ได้แก่ iPhone, iPad, iPod touch, Mac หรือ PC ของผู้ใช้งาน แต่ถ้ากรณีคอลเลกชันรูปภาพ วิดีโอ หรือเอกสารของผู้ใช้งานมีขนาดใหญ่ ผู้ใช้งานสามารถอัปเดตพื้นที่จัดเก็บข้อมูลได้สูงสุดถึง 2TB

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกวรรณ อัจฉริยะชาญวนิช และคณะ (2557:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ซอฟต์แวร์บริหารโครงการบนกลุ่มเมฆในองค์กรเอกชน โดยงานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแบบจำลองเพื่อวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ซอฟต์แวร์บริหารโครงการบนกลุ่มเมฆในองค์กรเอกชนในประเทศไทย โดยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ และได้พัฒนาเป็นแบบจำลองขึ้น โดยได้นำปัจจัยจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM 2 บางส่วนมาใช้ ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยอีกส่วนหนึ่งเกิดจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและนำเสนอโดยผู้วิจัยเอง ได้แก่ การทำงานร่วมกัน การใช้งานบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ซึ่งแบบจำลองนี้จะช่วยให้นักพัฒนาซอฟต์แวร์ได้พัฒนาซอฟต์แวร์บริหารโครงการบนกลุ่มเมฆที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 331 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ซอฟต์แวร์บริหารโครงการบนกลุ่มเมฆในองค์กรเอกชนในประเทศไทยคือ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การทำงานร่วมกัน และการใช้งานบนอุปกรณ์เคลื่อนที่

ภานุพงศ์ เสกทวิลาภ (2557:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สืบค้นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับการให้บริการซอฟต์แวร์ (SaaS: Software-as-a-Service) (2) เพื่อเสนอแนวทางสร้างการยอมรับ Cloud Storage การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น พนักงานองค์กรเอกชน ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 400 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลการศึกษาสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-25 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ

ปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน มีการใช้บริการ Cloud Storage ประเภทเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Google Drive มากที่สุด และมีประสบการณ์การใช้งาน Cloud Storage อยู่ระหว่าง 1-3 ปี มากที่สุด จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางการตลาด การรับรู้ประสิทธิภาพการเรียนรู้ จรรยาบรรณ ความคาดหวังเกี่ยวกับผลลัพธ์ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้งาน Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ในขณะที่ปัจจัยด้านสมรรถภาพทางคอมพิวเตอร์และศักยภาพด้านการสร้างโอกาสทางธุรกิจไม่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) โดยมีนัยสำคัญที่ 0.05

ศิริวรรณ คร้ามกลาง (2557:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและความตั้งใจใช้บริการระบบการจัดเก็บข้อมูลบนก้อนเมฆของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและความตั้งใจใช้บริการระบบการจัดเก็บข้อมูลบนก้อนเมฆของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บข้อมูลบนก้อนเมฆ (Cloud Storage) ประกอบด้วย ความรู้และทักษะ ความสะดวกในการใช้บริการ ความเสถียรของระบบ และประโยชน์ของการใช้บริการ ตัวแปรต้นกลาง ได้แก่ ทัศนคติต่อระบบ การจัดเก็บข้อมูลบนก้อนเมฆ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความตั้งใจใช้บริการระบบการจัดเก็บข้อมูลบนก้อนเมฆ ผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบการจัดเก็บข้อมูลบนก้อนเมฆ (Cloud Storage) และเป็นบุคคลที่ทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีอายุตั้งแต่ 21 -60 ปี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บข้อมูลบนก้อนเมฆ (Cloud Storage) มีอิทธิพลต่อทัศนคติของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร 2. ปัจจัยเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บข้อมูลบนก้อนเมฆ (Cloud Storage) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการระบบการจัดเก็บข้อมูลบนก้อนเมฆ (Cloud Storage) มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการระบบการจัดเก็บข้อมูลบนก้อนเมฆ (Cloud Storage) มีอิทธิพลทางบวกต่อทัศนคติของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร 3. ปัจจัยเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บข้อมูลบนก้อนเมฆ (Cloud Storage) มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการระบบการจัดเก็บข้อมูลบนก้อนเมฆ (Cloud Storage) มีอิทธิพลทางบวกต่อทัศนคติของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร 4. ปัจจัยเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บข้อมูลบนก้อนเมฆ (Cloud Storage) มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการระบบการจัดเก็บข้อมูลบนก้อนเมฆ (Cloud Storage) มีอิทธิพลทางบวกต่อทัศนคติของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ศิลป์ณรงค์ ฉวีพัฒน์ และคณะ (2559:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจการใช้งานระบบประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาในระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อการใช้งานระบบประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยมีผู้ให้ข้อมูลเป็นเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จำนวน 19 คนในการทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการบนระบบ Cloud Computing และด้านคุณภาพของการทำงานในระบบ พบว่าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 ด้านเจ้าหน้าที่ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ด้านการให้บริการบนระบบ Cloud Computing ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.24 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 ด้านคุณภาพของการทำงานในระบบ ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 สรุปได้ค่าการใช้งานระบบประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

Vanessa Ratten (2013:บทคัดย่ออ้างถึงโดย ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ) ศึกษาเรื่อง Cloud Computing: ทักษะคติทางสังคมของจรรยาบรรณผู้ประกอบการ เทคโนโลยีทางการตลาด สมรรถภาพทางคอมพิวเตอร์ และความคาดหวังเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ซึ่งเป็นงานวิจัยของมหาวิทยาลัย La Trobe เมืองเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย โดยทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดย Cloud Computing เป็นนวัตกรรมทาง เทคโนโลยีที่สำคัญในปัจจุบัน และกำลังจะได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในสังคม โดย ผู้ทำการวิจัย มีวัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อสำรวจพฤติกรรมด้านความตั้งใจใช้ Cloud Computing โดย สอดคล้องกับทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) มีการแจกแบบสอบถาม เพื่อ ทดสอบหากกลุ่มตัวอย่างกับกลุ่มนักศึกษาที่มีความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็ว โดยมี ปัจจัยที่ทำการศึกษา คือ สักยภาพการเป็นผู้ประกอบการ จรรยาบรรณ เทคโนโลยีสารสนเทศทาง การตลาด สมรรถภาพทางคอมพิวเตอร์ และความคาดหวังเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจ ด้านพฤติกรรมและประสิทธิภาพการเรียนรู้ ผลการศึกษาพบว่า ด้านจรรยาบรรณ ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศทางการตลาด และด้านการเป็นผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจด้าน พฤติกรรมการใช้ Cloud Computing จากการศึกษาวิเคราะห์ทางสถิติพบว่าสนับสนุนทฤษฎีปัญญา ทางสังคม (Social Cognitive Theory) สามารถเข้าใจความรู้สึกทั้งภายในและภายนอกได้ ส่งผลให้ ความตั้งใจของแต่ละบุคคลนำ Cloud Computing มาใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ งานวิจัยชิ้นนี้ สนับสนุนการเรียนรู้ที่ตอบสนองทางด้านเทคโนโลยีการศึกษาและการประยุกต์ด้านการตลาด ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) กับการให้บริการ Cloud Computing จะเน้น ความสำคัญของการเรียนรู้แต่ละบุคคล เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมและการนำมาใช้กับการศึกษาเพื่อ พัฒนาความก้าวหน้าให้สูงขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ซึ่งมีการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ ซึ่งไม่ทราบประชากรที่แน่นอน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยวิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และเนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากร จึงใช้วิธีการคำนวณสูตรของ W.G. Cochran (1953) อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ (2551) โดยทำการสุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน มีวิธีคำนวณดังนี้

$$n = \frac{P(1-P) Z^2}{d^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ n = ขนาดของตัวอย่าง

p = สัดส่วนประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม

z = ความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%)

d = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

จากสูตรการคำนวณข้างต้นจะได้ $n = (0.5)(1-0.5) 1.96^2 / (0.05)^2 = 385$ ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15 ตัวอย่าง รวมขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลผู้วิจัยจะทำการเก็บแบบสอบถามจากคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ซึ่งมีการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์สงวนไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น เมื่อผู้เผยแพร่เห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังตารางที่ 3.1 แสดงข้อมูลจาก การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยใช้ข้อมูลข้างต้นในการสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาคู่ด้วยวิธีแบบเจาะจง

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำแนกตามสถานภาพแรงงาน จังหวัดในภาคกลาง พ.ศ. 2559 และจำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป จำแนกตามการมี การใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามจังหวัดในภาคกลาง พ.ศ. 2559

ลำดับ	จังหวัดในพื้นที่ภาคกลาง	กำลังแรงงานรวมภาคกลาง	การใช้คอมพิวเตอร์ภาคกลาง	ใช้อินเทอร์เน็ตภาคกลาง	การมีโทรศัพท์มือถือภาคกลาง	ค่าเฉลี่ย
1	กรุงเทพมหานคร	5,276,175	4,080,875	5,592,956	7,380,117	5,582,531
2	สมุทรปราการ	1,337,178	616,916	1,150,225	1,778,450	1,220,692
3	ชลบุรี	1,040,490	469,826	968,932	1,425,689	976,234
4	นนทบุรี	914,425	614,854	930,058	1,331,188	947,631
5	ปทุมธานี	931,353	574,548	902,768	1,265,847	918,629
6	นครปฐม	654,216	285,956	503,345	814,176	564,423
7	สมุทรสาคร	683,993	266,822	477,588	779,697	552,025
8	ระยอง	544,362	335,258	529,774	712,862	530,564
9	พระนครศรีอยุธยา	497,875	276,414	508,588	709,338	498,054
10	ราชบุรี	476,554	223,322	352,803	613,874	416,638
11	ลพบุรี	449,948	228,756	318,301	587,551	396,139
12	สุพรรณบุรี	480,535	184,055	289,351	627,556	395,374
13	ฉะเชิงเทรา	434,042	192,957	333,422	611,967	393,097
14	สระบุรี	404,664	228,157	337,997	557,040	381,965
15	กาญจนบุรี	472,369	156,486	287,167	576,992	373,254
16	ปราจีนบุรี	347,863	149,118	244,249	434,012	293,811
17	จันทบุรี	332,461	153,097	257,183	419,305	290,512
18	สระแก้ว	314,643	143,780	219,098	419,991	274,378

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2559

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	จังหวัดในพื้นที่ ภาคกลาง	กำลัง แรงงาน รวม ภาคกลาง	การใช้ คอมพิวเตอร์ ภาคกลาง	การใช้ อินเทอร์เน็ต ภาคกลาง	การมี โทรศัพท์ มือถือ ภาคกลาง	ค่าเฉลี่ย
19	เพชรบุรี	286,037	125,709	206,432	358,042	244,055
20	ประจวบคีรีขันธ์	276,441	110,590	185,487	341,351	228,467
21	ชัยนาท	176,379	71,302	113,878	228,931	147,623
22	ตราด	165,602	68,675	122,168	210,940	141,846
23	นครนายก	147,276	56,819	103,260	215,141	130,624
24	อ่างทอง	144,655	71,193	104,586	187,409	126,961
25	สิงห์บุรี	114,229	62,283	91,725	154,820	105,764
26	สมุทรสงคราม	112,819	51,121	80,213	143,249	96,851

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2559

ตารางที่ 3.2 แสดงการคำนวณหาจำนวนการเก็บตัวอย่างภายใน 13 จังหวัดที่อยู่ในพื้นที่ภาคกลาง

จังหวัด	ค่าเฉลี่ย	ขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง	จำนวนการเก็บ แบบสอบถาม (ชุด)
1. กรุงเทพมหานคร	5,582,531	166.7418581	180
2. สมุทรปราการ	1,220,692	36.46025487	40
3. ชลบุรี	976,234	29.15865942	35
4. นนทบุรี	947,631	28.30433052	35
5. ปทุมธานี	918,629	27.43807661	35
6. นครปฐม	564,423	16.85847973	25
7. สมุทรสาคร	552,025	16.48816251	25
8. ระยอง	530,564	15.84715449	25
9. พระนครศรีอยุธยา	498,054	14.87612186	25
10. ราชบุรี	416,638	12.44436244	20
11. ลพบุรี	396,139	11.83208045	20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

จังหวัด	ค่าเฉลี่ย	ขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง	จำนวนการเก็บ แบบสอบถาม (ชุด)
12. สุพรรณบุรี	395,374	11.80923851	20
13. ฉะเชิงเทรา	393,097	11.74122045	20
รวม	13,392,032	400	505

จากตารางที่ 3.2 ข้อมูลจำนวนประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำแนกตามสถานภาพแรงงาน จังหวัดในภาคกลาง พ.ศ. 2559 และจำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป จำแนกตามการมีการใช้ เครื่องมือ/อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามจังหวัดในเขตภาคกลาง พ.ศ. 2559 จากทั้ง 26 จังหวัดในเขตภาคกลาง ผู้วิจัยได้นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยจำนวนการเก็บตัวอย่างโดยเลือกแบบเจาะจง 13 จังหวัดที่อยู่ในเขตภาคกลาง ซึ่งมีสถานภาพแรงงาน และการใช้งานเครื่องมือ/อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน 13 อันดับของข้อมูลสถิติดังแสดงตารางที่ 3.1 สามารถสรุปจำนวนการเก็บแบบสอบถามทั้งสิ้น 505 ชุด โดยจะใช้แบบสอบถามในการคำนวณ ตามขนาดตัวอย่างที่สุ่มได้คือ 400 ชุด ซึ่งแบบสอบถามที่เกินจาก 400 ชุด นั้นคือ 105 ชุด เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดของการเก็บข้อมูลผู้วิจัยแสดงรายละเอียดดังนี้

3.1.3 สถานที่ทำการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถามในเขตภาคกลาง เป็นจำนวน 13 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ชลบุรี นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม สมุทรสาคร ระยอง พระนครศรีอยุธยา ราชบุรี ลพบุรี สุพรรณบุรี และฉะเชิงเทรา

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจังหวัดที่ท่านอาศัยอยู่ปัจจุบัน

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) จำนวน 4 ข้อ

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสพการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะแบบสอบถามเป็น Likert Scale ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

แบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

แบบสอบถามตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ ตำราทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขต และแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหา และวัตถุประสงค์

2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. จัดพิมพ์แบบสอบถามร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ ขอคำแนะนำ และพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้รับการแก้ไขแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสม โดยขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน มีรายนามดังนี้

ตารางที่ 3.3 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. ดร. สิงหะ นวิสุข	รองคณบดี	คณะกรรมการบริหารและจัดการ
2. ผศ.ศราวณี พึ่งผู้นำ	อาจารย์ประจำ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอม
3. ผศ.ดร.ชลิตา ศรีนวล	อาจารย์ประจำ	เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

5. ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดย ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Congruency) โดยใช้สมการ

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3.2)$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง
R แทน ผลรวมจากคะแนนรายชื่อที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินนั้นมีการแทนค่าคำตอบ ดังนี้

คำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (1)

ไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ (0)

คำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (-1)

ค่า IOC มีค่าตั้งแต่ -1.00 ถึง 1.00 โดยปกติจะพิจารณาคัดเลือกคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.50 หากคำถามข้อใดมีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 ผู้ศึกษาจะนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient,

1990) ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยมีเกณฑ์ในการ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการเรียนการสอน เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์เป็นการ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แปลผลค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้ (เกียรตินาค สุจริต, 2552) งานวิจัยฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.794 ซึ่งมีค่าระดับความเชื่อมั่นสูง

ค่าความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น
0.71-1.00	สูง
0.41-0.70	ปานกลาง
0.21-0.40	ต่ำ
0.00-0.20	ต่ำมาก/ไม่มีเลย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

- ขอจดหมายจากคณะกรรมการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากสถานที่เก็บข้อมูลจากตัวอย่าง
- ผู้วิจัยเก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามแก่ตัวอย่าง และอธิบายวิธีการตอบ

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เอกสารอื่นๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสาร สัมมนา สถิติในรายงานต่างๆ ทั้งของภาครัฐ และเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบของเนื้อหา

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับมาได้แล้ว นำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ จากนั้นนำมาตรวจการให้คะแนน และนำผลคะแนนที่ได้มาประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย มีวิธีการดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing)

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2 การลงรหัส (Coding)

นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3.4.3 การประมวลผลข้อมูล (Data Processing)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยนำข้อมูลที่ทรงรหัสแล้วมาบันทึก และประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนา และทำการทดสอบสมมติฐาน

3.4.4 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ใช้สถิติเชิงบรรยายกับแบบสอบถามดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล นำข้อมูลที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่ หาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) ของตัวแปร นำเสนอในรูปแบบของตารางพร้อมอธิบาย

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ นำข้อมูลที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่ หาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) ของตัวแปร นำเสนอในรูปแบบของตารางพร้อมอธิบาย

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทุกตัวแปรตามเป็นรายชื่อ และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอ้างอิง ชูศรี วงศ์รัตน์, 2554 ใช้เกณฑ์ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.000 - 0.999 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์ไม่แตกต่างกันมาก หากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ประสบการณ์ แตกต่างกันมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย		ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย โดยวิธีการทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทุกตัวแปรตามเป็นรายชื่อ และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ค่าคะแนนเฉลี่ย		ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอ้างอิงถึง ชูศรี วงศ์รัตรระ, 2554 ใช้เกณฑ์ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 0.000 - 0.999 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจแตกต่างกันมาก

แบบสอบถามส่วนที่ 5 ซึ่งเป็นส่วนสุดท้ายเป็นการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการพรรณนาในส่วนของคุณสมบัติปลายเปิด (Open Ended) ซึ่งเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.4.5 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3.4 สมมติฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	Multiple Linear Regression Analysis
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	Multiple Linear Regression Analysis
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	Multiple Linear Regression Analysis
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	Multiple Linear Regression Analysis

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	Multiple Linear Regression Analysis

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คือ

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มประชากรที่ศึกษาได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจังหวัดที่ท่านอาศัยอยู่ปัจจุบัน ซึ่งคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลแต่ละข้อ} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \quad (3.3)$$

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group data) อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543)

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \quad (3.4)$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x_i$ คือ ผลรวมของค่าต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง

n คือ ขนาดตัวอย่าง

3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ โดยใช้ร่วมกับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะของการกระจายข้อมูล คำนวณได้จากสูตร อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.5)$$

เมื่อ $S.D.$ หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 X หมายถึง คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.5.2.1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หลายตัวร่วมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม เรียกว่า ตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + \varepsilon_i \quad (3.6)$$

เมื่อ Y_i = ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรตามของประชากร เมื่อ $i = 1, 2, \dots, n$
 X_{ji} = ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรอิสระที่ j เมื่อ $j = 1, 2, \dots, k$
 β_0 = ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ X_i ทุกค่าเป็น 0)
 β_j = ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน
 ε_i = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ i
 k = จำนวนตัวแปรอิสระ
 n = ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

ข้อสมมติ (Assumption) ของการวิเคราะห์ถดถอย

1. ε_i มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) โดยมีค่าคาดหวัง (Expected Value) เป็นศูนย์ และมีความแปรปรวนคงที่
2. ε_i และ ε_j สำหรับ $i \neq j$ เป็นอิสระต่อกัน
3. X_{ji} แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณจะใช้เมทริกซ์เป็นเครื่องมือโดยกำหนดค่าต่าง ๆ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณของ Y_i ที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการเรียกว่าสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยมีสมการดังนี้

$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} + \dots + b_k X_{ki} \quad (3.7)$$

โดยที่ \hat{Y}_i เป็นค่าประมาณของ Y_i และ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ เป็นค่าประมาณของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ ตามลำดับ ในการหาตัวประมาณ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ ของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ จะหาได้โดยใช้วิธี Least Squares Method ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือ ได้มีสูตรในการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1} X'Y$$

เมื่อกำหนดให้

$$Y = \begin{bmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ \vdots \\ Y_n \end{bmatrix}, X = \begin{bmatrix} 1 & X_{11} & X_{21} & \dots & X_{k1} \\ 1 & X_{12} & X_{22} & \dots & X_{k2} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ 1 & X_{1x} & X_{2x} & \dots & X_{kx} \end{bmatrix}, b = \begin{bmatrix} b_0 \\ b_1 \\ \vdots \\ b_k \end{bmatrix} \quad (3.8)$$

การทดสอบสมการความถดถอยเชิงซ้อน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว โดยมีสมมติฐานคือ

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$$

$$H_1 : \text{มี } \beta_j \text{ อย่างน้อย 1 ค่า } \neq 0, \text{ เมื่อ } j = 1, 2, \dots, k$$

เมื่อ β_k เป็นค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ซึ่งแสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงค่า สูตรที่ใช้ในการคำนวณ อ้างถึงใน กัลยา วาณิชย์บัญชา (2553)

$$F = \frac{(b' X' Y - n \bar{Y}^2) / k}{(Y' Y - b' X' Y) / (n - k - 1)} \quad (3.9)$$

เมื่อ k = จำนวนตัวแปรอิสระ
 n = ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 \hat{Y} = ค่าเฉลี่ย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5.2.2 การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity

ขั้นตอนที่ 1 เมื่อตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน จะทำให้เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระกันไม่เป็นจริง การเกิดปัญหา Multicollinearity ทำให้

1. ผลการทดสอบ F และ t ขัดแย้งกัน
2. สัมประสิทธิ์ความถดถอยเปลี่ยนไป เมื่อตัวแปรอิสระในสมการเพิ่มขึ้น
3. ทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยมีเครื่องหมายตรงข้ามกับที่ควรจะเป็น

ดังนั้นการแก้ปัญหาการเกิด Multicollinearity สามารถทำได้โดยการตัดตัวแปรอิสระบางตัวที่มีความสัมพันธ์กันไว้ด้วยกัน โดยใช้เทคนิค VIF (Variance Inflation Factor)

$$X_i = \frac{1}{\sqrt{1 - R_i^2}} \quad (3.10)$$

ถ้า VIF_i มีค่ามาก แสดงว่า ตัวแปรอิสระ X_i มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ มาก
สุภมาส อังศุโชติ (2555) อธิบายถึง ค่า VIF ไม่เกิน 5.3 และค่า Tolerance มากกว่า 0.19 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน

ขั้นตอนที่ 2 เปรียบเทียบค่า F ที่ได้จากการคำนวณกับค่า F ที่ได้จากตารางที่ $df = n - k - 1$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า F ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่า หรือเท่ากับค่า F ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่า X ทั้ง k ตัว ไม่ส่งผลต่อ Y ในรูปเชิงเส้น

ถ้าค่า F ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า F ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 แสดงว่ามี X_i อย่างน้อย 1 ตัวที่ส่งผลต่อ Y ในรูปเชิงเส้น จึงต้องทดสอบต่อไปว่า X_i ตัวใดมีความสัมพันธ์กับ Y โดยใช้สถิติทดสอบเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์การถดถอยทดสอบต่อไป

การทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)

สมมติฐาน

$$H_0 : \beta_j = 0$$

$$H_1 : \beta_j \neq 0$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{S_{b_j}} \quad (3.11)$$

เมื่อ S_{b_j} หาได้จากการถอดรากกำลังสองของ $Var(b_j)$ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$Var(b) = \sigma^2 (X'X)^{-1} \quad (3.12)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ σ^2 คือค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน ซึ่งประมาณได้จากสูตร

$$\sigma^2 = \frac{Y'Y - b'X'Y}{n - k - 1} \quad (3.13)$$

เปรียบเทียบค่า t ที่ได้จากการคำนวณกับค่า t ที่ได้จากตารางที่ $df = n - k - 1$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่าอยู่ระหว่าง $-\frac{t\alpha}{2}, df$ และ $\frac{t\alpha}{2}, df$ ที่ได้จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่าค่า $\beta_j = 0$ นั่นคือ ตัวแปร X_j ไม่ส่งผลต่อตัวแปร Y ในเชิงเส้นตรง

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่า $-\frac{t\alpha}{2}, df$ หรือมากกว่า $\frac{t\alpha}{2}, df$ ค่า t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าค่า $\beta_j \neq 0$ นั่นคือ ตัวแปรตาม X_j ส่งผลต่อตัวแปร Y ในเชิงเส้นตรง

การแปลความหมาย

เมื่อ β_j มีนัยสำคัญ แปลความได้ว่าเมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ค่าของตัวแปรตามจะเปลี่ยนแปลงไป β_j หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆ คงที่

Coefficient of determination, (R^2) R^2 บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์โดยบอกให้ทราบถึง สัดส่วน หรือร้อยละความแปรปรวนของ Y ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ X_j การคำนวณจากสูตร

$$R^2 = \frac{b'X'Y - n\bar{Y}^2}{Y'Y - n\bar{Y}^2} \times 100, 0 \leq R^2 \leq 1 \quad (3.14)$$

การกำหนดค่าตัวแปร ในการศึกษานี้ได้กำหนดค่าของตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

$$k = 3$$

$$n = 400$$

Y_i = ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

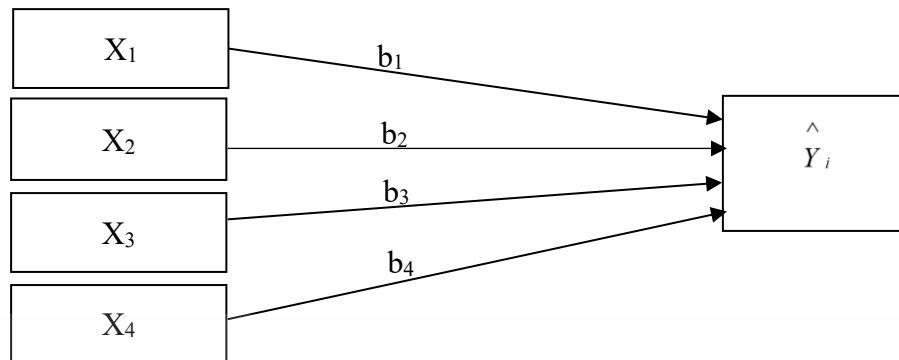
X_1 = ปัจจัยความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นนั้น ทำให้ได้สมการความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

สมการ
$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

\hat{Y}_i = ค่าพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของ

กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

X_1 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

X_2 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

X_3 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยอิทธิพลทางสังคม

X_4 = ค่าเฉลี่ยของปัจจัยประสบการณ์

b_0 = ค่าคงที่

$b_1 \dots b_3$ = สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงเส้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ผู้วิจัยได้เสนอรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์

4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานวิจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย (Multiple Regression)

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	153	38.25
หญิง	247	61.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถาม มีข้อมูลทั่วไปดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25

ดังตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถาม มีข้อมูลทั่วไปดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15-20 ปี	20	5.00
21-30 ปี	138	34.50
31-40 ปี	115	28.75
41-50 ปี	89	22.25
51-60 ปี	38	9.50
รวม	400	100.00

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาคือ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และมีอายุ 15-20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	64	16.00
ปริญญาตรี	277	69.25
ปริญญาโท	52	13.00
ปริญญาเอกหรือสูงกว่า	7	1.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถาม มีข้อมูลทั่วไปดังต่อไปนี้

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษاپริญญาตรี จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 มีระดับการศึกษاپริญญาโท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และมีระดับการศึกษاپริญญาเอกหรือสูงกว่า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ดังตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถาม มีข้อมูลทั่วไปดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	108	27.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	86	21.50
พนักงานบริษัท/รับจ้าง Part Time	125	31.25
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์	47	11.75
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน/นักเรียน/นักศึกษา	34	8.50
รวม	400	100.00

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัท/รับจ้าง Part Time จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ ข้าราชการ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และพ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน/นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	60	15.00
15,000-25,000 บาท	158	39.50
25,001-35,000 บาท	85	21.25
35,001-45,000 บาท	57	14.25
มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป	40	10.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถาม มีข้อมูลทั่วไปดังต่อไปนี้

รายได้ต่อเดือน พบว่า ซึ่งเป็นผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,000-25,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือ มีรายได้ 25,001-35,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 มีรายได้ระหว่าง 35,000-45,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และมีรายได้มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของจังหวัดที่อาศัยอยู่ปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

จังหวัดที่อาศัยอยู่ปัจจุบัน หรือตามที่อยู่อาศัยจริง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	142	35.50
สมุทรปราการ	32	8.00
ชลบุรี	28	7.00
นนทบุรี	30	7.50
ปทุมธานี	24	6.00
นครปฐม	18	4.50
สมุทรสาคร	16	4.00
ระยอง	18	4.50
พระนครศรีอยุธยา	20	5.00
ราชบุรี	15	3.75
ลพบุรี	22	5.50
สุพรรณบุรี	24	6.00
ฉะเชิงเทรา	11	2.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถาม มีข้อมูลทั่วไปดังต่อไปนี้

จังหวัดที่อาศัยอยู่ปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีที่อยู่ปัจจุบันที่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 จังหวัดนนทบุรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 จังหวัดชลบุรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 จังหวัดปทุมธานี และสุพรรณบุรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 จังหวัดลพบุรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 จังหวัดนครปฐม และระยอง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 จังหวัดราชบุรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 และจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์

ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้ให้บริการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์จากผู้ให้บริการรายใดมากที่สุด ผู้ใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น เมื่อผู้ใดได้ใช้เอกสารนี้แล้ว กรุณาอย่าเผยแพร่หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต หากมีการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต จะถือว่าผิดกฎหมาย และต้องรับผิดชอบต่อเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลผ่านระบบคลาวด์จากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชนิดใดมากที่สุด ผู้ใช้งานใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เพื่อจัดเก็บข้อมูลประเภทใดมากที่สุด และผู้ใช้งานรู้จักบริการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์จากแหล่งใด ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.7 – 4.11

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ ประเด็นผู้ให้บริการที่ผู้ใช้งานเลือกใช้

ผู้ให้บริการที่ผู้ใช้งานเลือกใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
OneDrive	67	16.75
GoogleDrive	216	54.00
iCloudDrive	78	19.50
Dropbox	36	9.00
อื่นๆ เช่น 4Shared	3	0.75
รวม (คำถามตอบได้หลายคำตอบ)	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 ผู้ให้บริการที่ผู้ใช้งานเลือกใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เลือกใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านผู้ให้บริการ GoogleDrive จำนวน 216 คนคิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคือผู้ให้บริการ iCloudDrive จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ผู้ให้บริการ OneDrive จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ผู้ให้บริการ Dropbox จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และผู้ให้บริการอื่นๆ ได้แก่ 4shared จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ ประเด็นการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ต่อสัปดาห์

การใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	190	47.50
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	122	30.50
มากกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์	32	8.00
ตั้งบันทึกข้อมูลอัตโนมัติ/Autosave	56	14.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.8 การใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ต่อสัปดาห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำนวน 400 คนส่วนใหญ่ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ต่อสัปดาห์ 1-2 ครั้ง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคือ ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ต่อสัปดาห์ 3-4 ครั้ง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ส่วนการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ต่อสัปดาห์ มากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และผู้ใช้งานการตั้งบันทึกข้อมูลอัตโนมัติ/Autosave จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

จำนวน 122 คน เป็นร้อยละ 30.50 ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ต่อสัปดาห์โดยการตั้งบันทึกข้อมูลอัตโนมัติ/Autosave จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ต่อสัปดาห์ มากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ ประเด็นการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์กับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

การใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์กับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ	117	29.25
คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	118	29.50
โทรศัพท์มือถือ/สมาร์ทโฟน/แท็บเล็ต	164	41.00
อื่นๆ โปรดระบุ	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.9 การใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์จากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำนวน 400 คนส่วนใหญ่เลือกใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่าน โทรศัพท์มือถือ/สมาร์ทโฟน/แท็บเล็ต จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ เลือกใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 เลือกใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ ประเด็นการใช้งานจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เพื่อจัดเก็บข้อมูล

การใช้งานจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เพื่อจัดเก็บ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไฟล์ข้อมูล/เอกสาร	187	46.75
ไฟล์รูปภาพ	169	42.25
ไฟล์เสียง/เพลง	42	10.50
ไฟล์วิดีโอ/Rich Media	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.10 การใช้งานจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เพื่อจัดเก็บข้อมูลประเภท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำนวน 400 คนส่วนใหญ่เลือกใช้งานการจัดเก็บข้อมูลประเภท ไฟล์ข้อมูล/เอกสาร จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมาคือ เลือกใช้งานการจัดเก็บข้อมูลประเภท ไฟล์รูปภาพ จำนวน 169

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์ใด ๆ ไม่ควรฉ้อโกงใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 เลือกใช้งานการจัดเก็บข้อมูลประเภท ไฟล์เสียง/เพลง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และเลือกใช้งานการจัดเก็บข้อมูลประเภท ไฟล์วิดีโอ/Rich Media จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ประเด็น ผู้ใช้งานรู้จักบริการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์จากแหล่ง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ผู้ใช้งานรู้จักบริการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์จาก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คนในครอบครัว	146	17.26
เพื่อน	254	30.02
บริษัทที่ผู้ใช้งานปฏิบัติงาน	107	12.65
โฆษณาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต	230	27.19
งานสัมมนาทางเทคโนโลยี	49	5.79
ข่าวสารจากภาครัฐ	41	4.85
อื่นๆ เช่น อาจารย์ และตนเอง เป็นต้น	19	2.25
รวม (คำถามตอบได้หลายคำตอบ)	846	100.00

จากตารางที่ 4.11 ผู้ใช้งานรู้จักบริการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์จากแหล่งใด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่แหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้งานรู้จักบริการการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ นั้นคือ เพื่อน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 30.02 รองลงมาคือ โฆษณาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 27.19 คนในครอบครัว จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 17.26 บริษัทที่ผู้ใช้งานปฏิบัติงาน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 12.65 งานสัมมนาทางเทคโนโลยี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 5.79 ข่าวสารจากภาครัฐ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 4.85 และอื่นๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.12 – 4.16

ดังตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์ ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ

มาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.55 และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความเอกละเอียดนี้เป็นเอกสารที่สวอนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.16

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต้น ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์

ตัวแปรต้น	N = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	3.70	0.61	มาก	1
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	3.65	0.65	มาก	2
อิทธิพลทางสังคม	3.46	0.65	มาก	3
ประสบการณ์	3.37	0.78	ปานกลาง	4
โดยรวม	3.55	0.16	มาก	-

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย มีดังนี้

ลำดับที่ 1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.70 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61

ลำดับที่ 2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.65 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

ลำดับที่ 3 อิทธิพลทางสังคม ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.46 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

ลำดับที่ 4 ประสบการณ์ ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.37 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78

ดังตารางที่ 4.13 พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน

การจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ในภาพรวม เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.70 และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.61

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับที่
1. การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้จำนวนมากขึ้น	3.68	0.74	มาก	4
2. การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	3.71	0.72	มาก	3
3. การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยให้การทำงานของผู้ใช้งานสะดวกมากขึ้น	3.74	0.76	มาก	2
4. การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยให้แก้ไขข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา	3.61	0.78	มาก	6
5. การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยสำรองข้อมูล ป้องกันการสูญหายของข้อมูล สร้างความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลมากขึ้น	3.66	0.74	มาก	5
6. การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยประหยัดงบประมาณการซื้ออุปกรณ์เครื่องมือเพื่อการจัดเก็บข้อมูล เช่น แฟลชไดรฟ์ ฮาร์ดดิส เป็นต้น	3.78	0.79	มาก	1
โดยรวม	3.70	0.61	มาก	-

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย มีดังนี้

ลำดับที่ 1 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยประหยัดงบประมาณการซื้ออุปกรณ์เครื่องมือเพื่อการจัดเก็บข้อมูล เช่น แฟลชไดรฟ์ ฮาร์ดดิส เป็นต้น ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในเอกสารนี้ระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.78 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

ลำดับที่ 2 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยให้การดำเนินงานของท่านสะดวกมากขึ้น ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.74 โดยระดับความคิดเห็นของ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.76

ลำดับที่ 3 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้งานมี ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.78 โดยระดับความคิดเห็นของ ปัจจัยที่มีผล ต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาค กลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 4 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้จำนวนมากขึ้น ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.68 โดยระดับความคิดเห็นของ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงาน ในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.74

ลำดับที่ 5 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยสำรองข้อมูล ป้องกันการสูญหายของข้อมูล สร้างความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลมากขึ้น ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดย พิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.66 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน การจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งาน แต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

ลำดับที่ 6 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยให้แก้ไขข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา ผู้ใช้งานมี ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.61 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผล ต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาค กลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.78

ดังตารางที่ 4.14 พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ใน ภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.65 และ ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบ คลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.65

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 ผลวิเคราะห์การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน
การจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับที่
1. การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ทำได้ง่าย	3.64	0.78	มาก	3
2. โปรแกรม/แอปพลิเคชัน เพื่อใช้เก็บ ข้อมูลผ่านคลาวด์ สามารถติดตั้งได้ง่าย	3.68	0.78	มาก	2
3. การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ทำให้ เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	3.73	0.76	มาก	1
4. การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ทำให้ แก้ไขข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย	3.63	0.76	มาก	4
5. ผู้ใช้งานไม่มีความกังวลในการใช้งาน การจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์	3.58	0.81	มาก	5
โดยรวม	3.65	0.65	มาก	-

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย มีดังนี้

ลำดับที่ 1 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.73 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาสวนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

ลำดับที่ 2 โปรแกรม/แอปพลิเคชัน เพื่อใช้เก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ สามารถติดตั้งได้ง่าย ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.68 โดยระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานรายคนไม่แตกต่างกันมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.78

ลำดับที่ 3 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ทำได้ง่าย ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.64 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78

ลำดับที่ 4 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ทำให้แก้ไขข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.63 โดยระดับความคิดเห็นปัจจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทยของผู้ใช้งานรายคนไม่แตกต่างกันมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.76

ลำดับที่ 5 ผู้ใช้งานไม่มีความกังวลในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์ ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.58 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

ตารางที่ 4.15 พบว่า อิทธิพลทางสังคมมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.46 และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.65

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย มีดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางสังคม ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

อิทธิพลทางสังคม	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับที่
1. ผู้ใช้งานตัดสินใจใช้คลาวด์ ด้วยตัวเอง	3.61	0.85	มาก	1
2. ผู้ใช้งานตัดสินใจใช้คลาวด์ เมื่อพบเห็นผู้ใช้งานคนอื่นใช้งานคลาวด์	3.46	0.81	มาก	2
3. ผู้ใช้งานตัดสินใจใช้คลาวด์ เมื่อได้ชมวิดีโอ หรืออ่านรีวิวจากผู้มีความรู้ด้านเทคโนโลยี	3.37	0.85	ปานกลาง	4
4. การใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้งาน	3.39	0.83	ปานกลาง	3
โดยรวม	3.46	0.65	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้งานตัดสินใจใช้คลาวด์ ด้วยตัวเอง ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.61 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้งานตัดสินใจใช้คลาวด์ เมื่อพบเห็นผู้ใช้งานคนอื่นใช้งานคลาวด์ ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.46 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 3 การใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.39 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้งานตัดสินใจใช้คลาวด์ เมื่อได้ชมวิดีโอ หรืออ่านรีวิวจากผู้มีความรู้ด้านเทคโนโลยี ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.37 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85

ตารางที่ 4.16 พบว่า ประสพการณ์มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.37 และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.78 เมื่อพิจารณารายข้อมีดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้งานเคยใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ เพื่อเก็บเอกสาร/ข้อมูลส่วนตัว ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.57 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้งานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เป็นอย่างดี สามารถแนะนำผู้อื่นได้ ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ใช้งานผู้ใดเห็นประโยชน์หรือข้อผิดพลาดไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเฉลี่ย 3.39 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ประสพการณ์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย โดยจำแนกเป็นรายชื่อ

ประสพการณ์	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับที่
1. ผู้ใช้งานเคยมีประสพการณ์ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์มาก่อนหน้า	3.35	1.04	ปานกลาง	4
2. ผู้ใช้งานมีความเข้าใจถึงการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์มาก่อน	3.34	0.99	ปานกลาง	5
3. ผู้ใช้งานเคยเข้าใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ เมื่อไม่กี่สัปดาห์ที่ผ่านมา	3.19	1.04	ปานกลาง	6
4. ผู้ใช้งานเคยใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ เพื่อการทำงาน	3.39	0.95	ปานกลาง	3
5. ผู้ใช้งานเคยใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ เพื่อเก็บเอกสาร/ข้อมูลส่วนตัว	3.57	0.81	มาก	1
6. ผู้ใช้งานมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เป็นอย่างดี สามารถแนะนำผู้อื่นได้	3.39	0.97	ปานกลาง	2
โดยรวม	3.37	0.78	ปานกลาง	-

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้งานเคยใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ เพื่อการทำงาน ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.39 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้งานเคยมีประสบการณ์ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์มาก่อนหน้านี้แล้ว ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.35 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนแตกต่างกันมาก พิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04

ลำดับที่ 5 ผู้ใช้งานมีความเข้าใจถึงการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์มาก่อน ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.34 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99

ลำดับที่ 6 ผู้ใช้งานเคยเข้าใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ เมื่อไม่กี่สัปดาห์ที่ผ่านมา ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.19 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนแตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04

4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.17 – 4.22

ดังตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.50 และระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยในภาพรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.14 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย มีดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ใช้งานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.66 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย	N = 400		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.40	0.69	ปานกลาง	4
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.61	0.67	มาก	2
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.32	0.76	ปานกลาง	5
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.48	0.66	มาก	3
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.66	0.66	มาก	1
โดยรวม	3.50	0.14	มาก	-

ลำดับที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ผู้ใช้งานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.61 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

ลำดับที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้งานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.48 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

ลำดับที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้ใช้งานมีระดับความพึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.40 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งาน การจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

ลำดับที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ใช้งานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.32 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งาน การจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

ดังตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.40 และ ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.69 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้งานคิดว่าการให้บริการระบบมีมาตรฐานการใช้งานที่เท่าเทียมกันกับผู้ใช้ทุกคน ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.44 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้งานได้รับความเสมอภาคในการเข้าใช้งานระบบได้อย่างราบรื่น ไม่รู้สึกถูกกีดกันในการเข้าใช้งาน ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.43 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้งานได้รับการแนะนำการใช้งานเกี่ยวกับระบบจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.42 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง

ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.84

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ผู้ใช้งานได้รับการแนะนำการใช้งานเกี่ยวกับระบบจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค	3.42	0.84	มาก	3
2. ผู้ใช้งานได้รับความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาทางระบบจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกับผู้ใช้ทุกคน	3.31	0.80	ปานกลาง	4
3. ผู้ใช้งานได้รับความเสมอภาคในการเข้าใช้งานระบบได้อย่างราบรื่น ไม่รู้สึกถูกกีดกันในการเข้าใช้งาน	3.43	0.79	มาก	2
4. ผู้ใช้งานคิดว่าการให้บริการระบบมีมาตรฐานการใช้งานที่เท่าเทียมกันกับผู้ใช้ทุกคน	3.44	0.77	มาก	1
ความพึงพอใจโดยรวม	3.40	0.69	ปานกลาง	-

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้งานได้รับความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาทางระบบจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกับผู้ใช้ทุกคน ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.31 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80

ดังตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.61 และระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบน

เอกสารนี้ มีมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.67 กับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1. ผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ระบบได้ในระยะเวลาที่ต้องการ	3.62	0.77	มาก	2
2. ผู้ใช้งานสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ตามระยะเวลาที่ต้องการ	3.62	0.74	มาก	3
3. ผู้ใช้งานสามารถเรียกใช้งานข้อมูล เช่น การดาวน์โหลด/ เปิดอ่าน/แก้ไขข้อมูล ฯลฯ ได้ตามระยะเวลาที่ต้องการ	3.63	0.77	มาก	1
4. ผู้ใช้งานได้รับการแก้ไขปัญหา ในการใช้งานระบบได้ตามระยะเวลาที่ต้องการ	3.58	0.81	มาก	4
ความพึงพอใจโดยรวม	3.61	0.67	มาก	-

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้งานสามารถเรียกใช้งานข้อมูล เช่น การดาวน์โหลด/ เปิดอ่าน/แก้ไขข้อมูล ฯลฯ ได้ตามระยะเวลาที่ท่านต้องการ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.63 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ระบบได้ในระยะเวลาที่ท่านต้องการ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.62 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้งานสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ตามระยะเวลาที่ท่านต้องการ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.62 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้งานได้รับการแก้ไขปัญหา ในการใช้งานระบบได้ตามระยะเวลาที่ต้องการ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.58 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1. ผู้ใช้งานไม่พบข้อผิดพลาดของระบบ	3.33	0.84	ปานกลาง	1
2. ผู้ใช้งานได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลืออย่างเพียงพอต่อความต้องการ เช่น คู่มือการใช้งานหรือวิดีโอแนะนำ	3.33	0.81	ปานกลาง	2
3. ผู้ใช้งานคิดว่าจำนวนพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.29	0.98	ปานกลาง	3
ความพึงพอใจโดยรวม	3.32	0.76	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.32 และระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอไม่แตกต่างกันมาก โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่า 0.76

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้งานไม่พบข้อผิดพลาดของระบบ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.33 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้งานได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลืออย่างเพียงพอต่อความต้องการ เช่น คู่มือการใช้งาน หรือวิดีโอแนะนำ เป็นต้น ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.33 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้งานคิดว่าจำนวนพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมีเพียงพอต่อความต้องการ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.29 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.98

ดังตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.48 และระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.66

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1. ผู้ใช้งานได้รับบริการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ขาดช่วง	3.49	0.79	มาก	2
2. เมื่อเกิดปัญหาผู้ใช้งานได้รับความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องตามที่ผู้ใช้งานต้องการความช่วยเหลือ	3.42	0.81	มาก	3
3. ผู้ใช้งานได้รับแจ้งเตือนอย่างต่อเนื่องเมื่อระบบพบความผิดปกติจากการใช้งาน เช่น การเข้าสู่ระบบจากอุปกรณ์ชิ้นใหม่	3.52	0.76	มาก	1
ความพึงพอใจโดยรวม	3.48	0.66	มาก	-

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีดังนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น ไม่ควรนำข้อมูลไปใช้ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้งานได้รับแจ้งเตือนอย่างต่อเนื่อง เมื่อระบบพบความผิดปกติจากการใช้งาน เช่น การเข้าสู่ระบบจากอุปกรณ์ชิ้นใหม่ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.52 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้งานได้รับบริการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ขาดช่วง ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.49 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

ลำดับที่ 3 เมื่อเกิดปัญหาผู้ใช้งานได้รับความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามที่ผู้ใช้งานต้องการความช่วยเหลือ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.42 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1. ผู้ใช้งานคิดว่าระบบมีการ อัปเดต ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพอย่างก้าวหน้า	3.65	0.70	มาก	4
2. ผู้ใช้งานคิดว่าระบบจะมีความสามารถใหม่เพิ่มขึ้นอีก อย่างต่อเนื่อง	3.66	0.77	มาก	1
3. ผู้ใช้งานคิดว่าระบบจะมีวิธีการใช้งานในรูปแบบใหม่ที่ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม	3.66	0.76	มาก	2
4. ผู้ใช้งานคิดว่าระบบจะเพิ่มพื้นที่จัดเก็บข้อมูลให้ขนาดใหญ่มากขึ้นกว่าบริการเดิม	3.65	0.83	มาก	3
ความพึงพอใจโดยรวม	3.66	0.66	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.66 และระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาส่วเนียงเบนมาตรฐานรวมคือ 0.66

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้งานคิดว่าระบบจะมีความสามารถใหม่เพิ่มขึ้นอีก อย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.66 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของผู้ใช้งานแต่ละคน ไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้งานคิดว่าระบบจะมีวิธีการใช้งานในรูปแบบใหม่ที่ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.66 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของผู้ใช้งานแต่ละคน ไม่แตกต่างกันมาก โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.76

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้งานคิดว่าระบบจะเพิ่มพื้นที่จัดเก็บข้อมูลให้มีขนาดใหญ่มากขึ้นกว่าบริการที่มีอยู่เดิม ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.65 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของผู้ใช้งานแต่ละคน ไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้งานคิดว่าระบบมีการ อัปเดต ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอย่างก้าวหน้า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.65 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของผู้ใช้งานแต่ละคน ไม่แตกต่างกันมาก โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.70

4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย (Multiple Regression)

ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.23 – 4.27

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตัวแปร	b_j	t	p-value	VIF	Tolerance
ค่าคงที่	0.901	5.554	0.000**		
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	-0.133	-2.457	0.014*	1.850	0.540
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	0.154	2.682	0.008**	2.356	0.425
อิทธิพลทางสังคม	0.354	6.676	0.000**	2.061	0.485
ประสบการณ์	0.356	8.129	0.000**	1.988	0.503

$R = 0.713$; $R^2 = 0.509$; Adjusted $R^2 = 0.504$; $F = 102.304$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ค่า F เท่ากับ 102.304 มีค่า $p\text{-value} = 0.000^{**}$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่ามีตัวแปรต้นอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยมีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.504 ซึ่งอธิบายว่าปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้นสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้ร้อยละ 50.4 และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($b_3 = 0.154$) อิทธิพลทางสังคม ($b_4 = 0.354$) ประสบการณ์ ($b_5 = 0.356$) ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคในเชิงบวก และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ($b_2 = -0.133$) ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ภาคในเชิงลบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค สามารถแสดงเป็นสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ดังนี้

สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณที่ประมาณการได้จากการศึกษาครั้งนี้มีค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.504 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอิสระดังกล่าวมีผลต่อการกำหนดระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ร้อยละ 50.4 ที่เหลือร้อยละ 49.6 เป็นตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้ศึกษา ซึ่งจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำให้สามารถสรุปสมการของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ดังนี้

$$Y_{\text{ความพึงพอใจการใช้งานด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค}} = 0.901** - 0.133*X_1 + 0.154**X_2 + 0.354**X_3 + 0.356**X_4$$

โดยที่ X_1 = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

X_2 = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

X_3 = ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม

X_4 = ปัจจัยด้านประสบการณ์

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ตัวแปร	b_j	t	p-value	VIF	Tolerance
ค่าคงที่	0.546	3.533	0.000**		
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	0.230	4.478	0.000**	1.850	0.540
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	0.392	7.158	0.000**	2.356	0.425
อิทธิพลทางสังคม	0.019	0.385	0.700	2.061	0.485
ประสบการณ์	0.213	5.097	0.000**	1.988	0.503

$R = 0.732$; $R^2 = 0.536$; Adjusted $R^2 = 0.531$; $F = 113.929$; $p\text{-value} = 0.000**$

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ค่า F เท่ากับ 113.929 มีค่า p-value = 0.000** ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่ามีตัวแปรต้นอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยมีค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.531 ซึ่งอธิบายว่าปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้นสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ได้ร้อยละ 53.1 และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ($b_2 = 0.230$) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($b_3 = 0.392$) ประสิทธิภาพ ($b_5 = 0.213$) ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ในเชิงบวก และพบว่าอิทธิพลทางสังคม ($b_4 = 0.019$) ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณที่ประมาณการได้จากการศึกษาครั้งนี้มีค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.531 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอิสระดังกล่าวมีผลต่อการกำหนดระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ร้อยละ 53.1 ส่วนที่เหลือร้อยละ 46.9 เป็นตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้ศึกษา ซึ่งจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำให้สามารถสรุปสมการของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ดังนี้

$$Y_{\text{ความพึงพอใจการใช้งานด้านการให้บริการที่ตรงเวลา}} = 0.546** + 0.230**X_1 + 0.392**X_2 + 0.019X_3 + 0.213**X_4$$

โดยที่ X_1 = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

X_2 = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

X_3 = ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม

X_4 = ปัจจัยด้านประสพการณ์

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสพการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตัวแปร	b_j	t	p-value	VIF	Tolerance
ค่าคงที่	0.593	3.292	0.001**		
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	-0.093	-1.546	0.123	1.850	0.540
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	0.145	2.269	0.024*	2.356	0.425
อิทธิพลทางสังคม	0.239	4.052	0.000**	2.061	0.485
ประสบการณ์	0.508	10.436	0.000**	1.988	0.503

$R = 0.715$; $R^2 = 0.511$; Adjusted $R^2 = 0.506$; $F = 103.177$; $p\text{-value} = 0.000**$

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ค่า F เท่ากับ 103.177 มีค่า p-value = 0.000** ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่ามีตัวแปรต้นอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.506 ซึ่งอธิบายว่าปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้นสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้ร้อยละ 50.6 และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ อิทธิพลทางสังคม ($b_4 = 0.239$) ประสบการณ์ ($b_5 = 0.508$) ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในเชิงบวก และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($b_3 = 0.145$) ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในเชิงบวก และพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ($b_2 = -0.093$) ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคน

วัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สามารถแสดงเป็นสมการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมได้เห็นว่าเอกสารนี้ไม่เหมาะสมใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ดังนี้ สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณที่ประมาณการได้จากการศึกษาครั้งนี้มีค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.506 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอิสระดังกล่าวมีผลต่อการกำหนดระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ร้อยละ 50.6 ที่เหลือร้อยละ 49.4 เป็นตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้ศึกษา ซึ่งจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำให้สามารถสรุปสมการของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ดังนี้

$$Y_{\text{ความพึงพอใจการใช้งานด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ}} = 0.593^{**} - 0.093X_1 + 0.145X_2 + 0.239^{**}X_3 + 0.508^{**}X_4$$

โดยที่ X_1 = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

X_2 = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

X_3 = ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม

X_4 = ปัจจัยด้านประสบการณ์

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตัวแปร	b_j	t	p-value	VIF	Tolerance
ค่าคงที่	0.709	4.550	0.000**		
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	0.033	0.629	0.530	1.850	0.540
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	0.254	4.618	0.000**	2.356	0.425
อิทธิพลทางสังคม	0.209	4.096	0.000**	2.061	0.485
ประสบการณ์	0.296	7.033	0.000**	1.988	0.503

$R = 0.718$; $R^2 = 0.516$; Adjusted $R^2 = 0.511$; $F = 105.267$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ค่า F เท่ากับ 105.267 มีค่า p-value = 0.000** ซึ่งน้อยกว่า 0.01

แสดงว่ามีตัวแปรต้นอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูล เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้โดยไม่ผ่านการแก้ไขใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.511 ซึ่งอธิบายว่าปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้นสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้ร้อยละ 51.1 และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($b_3 = 0.254$) อิทธิพลทางสังคม ($b_4 = 0.209$) ประสพการณ์ ($b_5 = 0.296$) ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในเชิงบวก และพบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ($b_2 = 0.033$) ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณที่ประมาณการได้จากการศึกษาครั้งนี้มีค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.511 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอิสระดังกล่าวมีผลต่อการกำหนดระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 51.1 ที่เหลือร้อยละ 48.9 เป็นตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้ศึกษา ซึ่งจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำให้สามารถสรุปสมการของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

$$Y_{\text{ความพึงพอใจการใช้งานด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง}} = 0.709^{**} + 0.033X_1 + 0.254^{**}X_2 + 0.209^{**}X_3 + 0.296^{**}X_4$$

โดยที่ X_1 = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

X_2 = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

X_3 = ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม

X_4 = ปัจจัยด้านประสพการณ์

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสพการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตัวแปร	b_j	t	p-value	VIF	Tolerance
ค่าคงที่	0.784	4.859	0.000**		
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	0.216	4.027	0.000**	1.850	0.540
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	0.274	4.806	0.000**	2.356	0.425
อิทธิพลทางสังคม	0.157	2.968	0.003**	2.061	0.485
ประสบการณ์	0.157	3.605	0.000**	1.988	0.503

$R = 0.685$; $R^2 = 0.469$; Adjusted $R^2 = 0.463$; $F = 87.138$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ค่า F เท่ากับ 87.138 มีค่า $p\text{-value} = 0.000^{**}$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่ามีตัวแปรต้นอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยมีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.463 ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้นสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้ร้อยละ 46.3 และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ($b_2 = 0.216$) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($b_3 = 0.274$) อิทธิพลทางสังคม ($b_4 = 0.157$) และประสบการณ์ ($b_5 = 0.157$) ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในเชิงบวก

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สามารถแสดงเป็นสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ดังนี้

สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณที่ประมาณการได้จากการศึกษาครั้งนี้มีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.463 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอิสระดังกล่าวมีผลต่อการกำหนดระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ร้อยละ 46.3 ที่เหลือร้อยละ 53.7 เป็นตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้ศึกษา ซึ่งจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำให้สามารถสรุปสมการของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังนี้

$$Y_{\text{ความพึงพอใจการใช้งานด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า}} = 0.784^{**} + 0.216^{**}X_1 + 0.274^{**}X_2 + 0.157^{**}X_3 + 0.157^{**}X_4$$

โดยที่ X_1 = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

X_2 = ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

X_3 = ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม

X_4 = ปัจจัยด้านประสบการณ์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา “เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 อายุส่วนใหญ่พบว่า มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาคือ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทหรือรับจ้าง Part Time จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือ ข้าราชการ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15,000-25,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือ มีรายได้ 25,001-35,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และจังหวัดที่ผู้ใช้งานอาศัยอยู่ปัจจุบัน พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีที่อยู่ปัจจุบันที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ พบว่า ผู้ให้บริการที่ผู้ใช้งานเลือกใช้ส่วนใหญ่เลือกใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านผู้ให้บริการ GoogleDrive จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคือผู้ให้บริการ iCloudDrive จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ลำดับที่สามคือ OneDrive จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ส่วนการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ต่อสัปดาห์ ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ต่อสัปดาห์ 1-2 ครั้ง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคือ ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ต่อสัปดาห์ 3-4 ครั้ง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ในประเด็นการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์กับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เลือกใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่าน โทรศัพท์มือถือ/สมาร์ทโฟน/แท็บเล็ต จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ เลือกใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่าน คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 อีกทั้งผู้ใช้งานส่วนใหญ่เลือกใช้งานการจัดเก็บข้อมูลประเภท ไฟล์ข้อมูล/เอกสาร จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมาคือ เลือกใช้งานการจัดเก็บข้อมูลประเภท ไฟล์รูปภาพ จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 และแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้งานรู้จักบริการการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ ส่วนใหญ่ผู้ใช้งานรู้จักบริการจาก เพื่อน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 30.02 รองลงมาคือ โฆษณาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 27.19 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.55 และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.16

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัย การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.70 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 ปัจจัยรองลงคือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.65 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่ไปยังประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.70 และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.61

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยประหยัดงบประมาณการซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือเพื่อการจัดเก็บข้อมูล เช่น แฟลชไดรฟ์ ฮาร์ดดิส เป็นต้น ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.78 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 ลำดับรองลงมาคือ การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยให้การทำงานของท่านสะดวกมากขึ้น ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.74 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.65 และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.65

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.73 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 ลำดับรองลงมาคือ โปรแกรม/แอปพลิเคชัน เพื่อใช้เก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ สามารถติดตั้งได้ง่าย ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.68 โดยระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.78

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.50 และระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยในภาพรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.14 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ใช้งานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.66 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ลำดับรองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ผู้ใช้งานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.61 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.67 แสดงรายละเอียดรายชื่อตามลำดับดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.66 และระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.66

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้งานคิดว่าระบบจะมีความสามารถใหม่เพิ่มขึ้นอีกอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.66 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 ลำดับรองลงมาคือ ผู้ใช้งานคิดว่าระบบจะมีวิธีการใช้งานในรูปแบบใหม่ที่ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.66 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.76

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.61 และระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.67

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ใช้งานสามารถเรียกใช้งานข้อมูล เช่น การดาวน์โหลด/ เปิดอ่าน/แก้ไขข้อมูล ฯลฯ ได้ตามระยะเวลาที่ท่านต้องการ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.63 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 ลำดับรองลงมาคือ ผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ระบบได้ในระยะเวลาที่ท่านต้องการ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 3.62 โดยระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาของผู้ใช้งานแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77

5.1.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย (Multiple Regression)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($b_3 = 0.154$) อิทธิพลทางสังคม ($b_4 = 0.354$) ประสบการณ์ ($b_5 = 0.356$) ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในเชิงบวก และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ($b_2 = -0.133$) ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจใน

การใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคในเชิงลบ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ($b_2 = 0.230$) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($b_3 = 0.392$) และประสบการณ์ ($b_5 = 0.213$) ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาในเชิงบวก และพบว่าอิทธิพลทางสังคม ($b_4 = 0.019$) ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ อิทธิพลทางสังคม ($b_4 = 0.239$) ประสบการณ์ ($b_5 = 0.508$) มีผลต่อความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในเชิงบวก และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($b_3 = 0.145$) ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในเชิงบวก และพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ($b_2 = -0.093$) ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($b_3 = 0.254$) อิทธิพลทางสังคม ($b_4 = 0.209$) ประสบการณ์ ($b_5 = 0.296$) ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในเชิงบวก และพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ($b_2 = 0.033$) ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ($b_2 = 0.216$) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($b_3 = 0.274$) อิทธิพลทางสังคม ($b_4 = 0.157$) และประสบการณ์ ($b_5 = 0.157$) มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในเชิงบวก

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา “เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย” สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับ ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นเมื่อเทียบกับงานวิจัยฉบับอื่นพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญใจ อุณหวัฒน์ ไพบูลย์ (2560) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) ของธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานคร (ฝั่งธนบุรี) โดยผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คำนึงถึงผลิตภัณฑ์หรือการบริการ การส่งเสริมการตลาด ในรูปแบบใหม่ที่ออกมาดึงดูดลูกค้า ความเพียงพอของพนักงานที่ให้บริการ ความเอาใจใส่ของพนักงานที่มีต่อลูกค้า ความมีทักษะในการพูด และการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการของพนักงาน อีกทั้งแจกของที่ระลึกในการใช้บริการ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ผู้ใช้งานคิดว่าการให้บริการระบบมีมาตรฐานการ ใช้งานที่เท่าเทียมกันกับผู้ใช้ทุกคน ผู้ใช้งานได้รับความเสมอภาคในการเข้าใช้งานระบบได้อย่าง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ราบรื่น ไม่รู้สึกถูกกีดกันในการเข้าใช้งาน และผู้ใช้งานได้รับการแนะนำการใช้งานระบบจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจมาก เพราะเมื่อเกิดปัญหาการไม่ได้เข้าใช้งานทางผู้ให้บริการก็สามารถช่วยเหลือแก้ปัญหาทางระบบได้เช่นกัน โดยที่ผู้ใช้งานคิดว่าได้รับความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาทางระบบจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกับผู้ใช้ทุกคน มีความพึงพอใจปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นเมื่อเทียบกับงานวิจัยฉบับอื่นพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Methee Panyaphacharakul (2016) ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง The effect of service quality and customers' satisfaction on their repurchase intention of Tisco bank's hire purchase department โดยผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์ (2560) ยังให้ข้อเสนอแนะว่า ธนาคารควรมีการระบุค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมอย่างชัดเจน ควรเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่มีความเหมาะสม และเป็นธรรมต่อใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต หรือ ควรให้ความสำคัญด้วยการให้ลูกค้าทดลองเปิดใช้บริการ โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม เพื่อเป็นการเปิดใจให้ลูกค้าใช้บริการ ในปัจจุบัน ธนาคารออมสินมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเห็นว่าเหมาะสมแล้ว และควรรักษาให้อยู่ในระดับมาตรฐานอย่างนี้ต่อไป ซึ่งในทัศนะของงานวิจัยฉบับนี้การนำเสนอบริการจัดเก็บข้อมูลต่อผู้ใช้งานควรเป็นไปอย่างราบรื่นเสมอภาคเป็นมาตรฐานเช่นเดียวกัน

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า ผู้ใช้งานสามารถเรียกใช้งานข้อมูล เช่น การดาวน์โหลด เปิดอ่าน และแก้ไขข้อมูลได้ตามระยะเวลาที่ท่านต้องการ ผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ระบบและสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ตามระยะเวลาที่ต้องการ และผู้ใช้งานได้รับการแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบได้ตามระยะเวลาที่ต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นเมื่อเทียบกับงานวิจัยฉบับอื่นพบว่าผลข้างต้นมีความสอดคล้องกับ Methee Panyaphacharakul (2016) โดยผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการที่ตรงต่อเวลามีส่วนช่วยให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้ใช้งานไม่พบข้อผิดพลาดของระบบ ผู้ใช้งานได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลืออย่างเพียงพอต่อความต้องการ เช่น คู่มือการใช้งาน หรือวิดีโอแนะนำ เป็นต้น และผู้ใช้งานคิดว่าจำนวนพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมีเพียงพอต่อความต้องการ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นเมื่อเทียบกับงานวิจัยฉบับอื่นพบว่าผลข้างต้นมีความแตกต่างกับ Methee Panyaphacharakul (2016) โดยพบว่าผลวิเคราะห์ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีความพึงพอใจระดับมาก ผลวิเคราะห์ที่แตกต่างกันข้างต้นผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการให้บริการอย่างเพียงพอทั้งพึงพอใจระดับปานกลางและระดับมากแสดงผลในทัศนะที่ควรปรับปรุงการนำเสนอการให้บริการอย่างเพียงพอมากขึ้น และควรรักษาระดับความพึงพอใจในอัตราเพิ่มเช่นกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้ใช้งานได้รับแจ้งเตือนอย่างต่อเนื่อง เมื่อระบบพบความผิดปกติจากการใช้งาน เช่น การเข้าสู่ระบบจากอุปกรณ์ชิ้นใหม่ อีกทั้งผู้ใช้งานได้รับการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ขาดช่วง ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาผู้ใช้งานได้รับความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามที่ผู้ใช้งานต้องการความช่วยเหลือ มีความพึงพอใจมาก จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นเมื่อเทียบกับงานวิจัยฉบับอื่นพบว่าผลข้างต้นมีความใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Methee Panyaphacharakul (2016) โดยพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์ (2560) ยังให้ข้อเสนอแนะว่า การพัฒนาระบบความปลอดภัยต้องมีอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจเมื่อได้ใช้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเนื่องจากธนาคารที่ให้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตจะต้องให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำรายการและข้อมูลทางการเงินของลูกค้าที่ใช้บริการอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยฉบับนี้ ซึ่งระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้บริการควรเพิ่มประสิทธิภาพความปลอดภัยของระบบอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผู้ใช้งานคิดว่าระบบจะมีความสามารถใหม่เพิ่มขึ้นอีกอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้งานคิดว่าระบบจะมีวิธีการใช้งานในรูปแบบใหม่ที่ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม ผู้ใช้งานคิดว่าระบบจะเพิ่มพื้นที่จัดเก็บข้อมูลให้มีขนาดใหญ่มากขึ้นกว่าบริการที่มีอยู่เดิม และผู้ใช้งานคิดว่าระบบมีการอัปเดต ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจมาก จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นเมื่อเทียบกับงานวิจัยฉบับอื่นพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ Methee Panyaphacharakul (2016) ในประเด็นของด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นถึงการให้บริการอย่างก้าวหน้าคือทัศนคติที่ผู้ให้บริการควรมีการพัฒนาระบบอย่างก้าวหน้า และนำเสนอบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น

5.2.2 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นเมื่อเทียบกับงานวิจัยฉบับอื่นพบว่าผลข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Muslim Amin et. al (2014) ซึ่งศึกษาเรื่อง User satisfaction with mobile websites: the impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust โดยพบว่าผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ มีผลต่อความพึงพอใจ และงานวิจัยของ Dohoon Kim และ Hyejung Chang (2007) ซึ่งศึกษาเรื่อง Key functional characteristics in designing and operating health information websites for user satisfaction: An application of the extended technology acceptance model พบว่าผลการวิเคราะห์เรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังพบว่ามีความใกล้เคียงกับงานวิจัยของ

Ibrahim Arpaci (2017) ซึ่งศึกษาเรื่อง Antecedents and consequences of cloud computing adoption เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่จะขึ้นตามการพิจารณาไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

in education to achieve knowledge management พบว่าผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ มีผลต่อการให้บริการคลาวด์คอมพิวติ้ง จากทัศนระของงานวิจัยฉบับอื่นแสดงให้เห็นถึงการรับรู้ถึงประโยชน์มีผลต่อความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่ผู้ให้บริการควรพัฒนาให้บริการเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานมากขึ้นมิใช่เพียงสร้างความสะดวก

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นเมื่อเทียบกับงานวิจัยฉบับอื่นพบว่าผลข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Muslim Amin et. al (2014) พบว่าผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังพบว่ามีผลใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Ibrahim Arpaci (2017) พบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการให้บริการคลาวด์คอมพิวติ้ง แต่งานวิจัยของ Dohoon Kim และ Hyejung Chang (2007) พบว่าผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ จากทัศนระที่พบความแตกต่างของผลการวิจัยข้างต้น พบว่าส่วนใหญ่ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานนั้นมีผลต่อความพึงพอใจส่งผลให้บริการควรนำเสนอระบบที่ง่ายต่อการใช้งานในการทำความเข้าใจ และการใช้งานจริงนั้นสามารถทำได้ง่าย อันนำไปสู่ความพึงพอใจมากขึ้น

อิทธิพลทางสังคม มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นเมื่อเทียบกับงานวิจัยฉบับอื่นพบว่าผลข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Heiko Moryson และ Guido Moeser (2016) ซึ่งศึกษาเรื่อง Consumer adoption of cloud computing services in Germany: Investigation of moderating effects by applying an UTAUT model พบว่าปัจจัยอิทธิพลทางสังคม มีผลต่อทัศนคติการใช้บริการคลาวด์ อีกทั้งงานวิจัยของ Ir.Listyo Dwi Harsono, MT และ Lisandy Arinta Suryana (2014) ซึ่งศึกษาเรื่อง Factors affecting the use behavior of social media using UTAUT 2 model โดยพบว่าอิทธิพลทางสังคมมีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shuiquing Yang (2013) ศึกษาเรื่อง Understanding Undergraduate students' adoption of mobile learning model: A perspective of the extended UTAUT2 โดยพบว่าอิทธิพลทางสังคม มีผลต่อความตั้งใจใช้ m-learning

ส่วนงานวิจัยของ Ayankunle Adegbite Taiwo และ Alan G. Downe (2013) ศึกษาเรื่อง The theory of user acceptance and use of technology (UTAUT): A meta-analytic review of empirical findings แสดงผลการวิเคราะห์ในทัศนระที่แตกต่างคือ อิทธิพลทางสังคม มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจระดับน้อย จากทัศนระที่พบความแตกต่างของผลการวิจัยข้างต้น พบว่าส่วนใหญ่ปัจจัยการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อิทธิพลทางสังคมนั้นมีผลต่อความพึงพอใจส่งผลอิทธิพลทางสังคมมีผลต่อการใช้บริการระบบ และเชื่อมโยงอันนำไปสู่การเกิดความพึงพอใจต่อระบบเช่นกัน

ประสบการณ์ มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นเมื่อเทียบกับงานวิจัยฉบับอื่นพบว่าผลข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Heiko Moryson และ Guido Moeser (2016) พบว่า ประสบการณ์ (IT Experience) มีผลต่อทัศนคติการให้บริการคลาวด์ นอกจากนี้ในงานวิจัยของ Ming-Chen et.all (2016) ซึ่งศึกษาเรื่อง The key factors influencing internet finances services satisfaction: An empirical study in Taiwan แสดงผลการวิเคราะห์ในทัศนะที่แตกต่างคือ ประสบการณ์ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการความตั้งใจ จากทัศนะที่มีผลวิเคราะห์แตกต่างกันผู้วิจัยเห็นถึงประสบการณ์เป็นปัจจัยที่มีความหลากหลายซึ่งทำให้ผลการวิเคราะห์นั้นมีความแตกต่างกันอันเนื่องจากความแตกต่างของเทคโนโลยีที่ผู้ใช้งานได้สัมผัส เรียนรู้ และใช้งานจริงจึงมีผลทำให้ผลการวิเคราะห์มีความแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษา “เรื่อง ความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย” ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทย ซึ่งภาพรวมปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และประสบการณ์ มีภาพรวมของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และประสบการณ์ผู้ใช้งานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถแสดงรายชื่อดังนี้

ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ผู้วิจัยเสนอแนะว่าผู้ให้บริการควรพัฒนาระบบรวมถึงการให้บริการที่จะช่วยให้ผู้ใช้งานมากขึ้น เช่น การพัฒนาระบบและบริการให้ช่วยประหยัดงบประมาณการซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือเพื่อการจัดเก็บข้อมูล เช่น แฟลชไดรฟ์ ฮาร์ดดิส เป็นต้น มากขึ้นกว่าเดิมโดยการพัฒนาระบบให้สามารถรองรับผู้ใช้งานได้มากขึ้น โดยคงราคาการให้บริการเท่าเดิมหรือต่ำกว่าเดิมเพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้งานเข้าถึงบริการมากขึ้น ตลอดจนควรจัดการนำเสนอคุณประโยชน์ในด้านต่างๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยให้การทำงานของท่านสะดวกมากขึ้น ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ช่วยให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้จำนวนมากขึ้น ช่วยสำรอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลป้องกันการสูญหายของข้อมูล สร้างความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลมากขึ้น และช่วยให้แก้ไขข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้งานเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้งานบนระบบคลาวด์นั้นเป็นอีกทางเลือกที่จะช่วยให้ผู้ใช้งานจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสะดวก และความปลอดภัยแก่ข้อมูล

ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ผู้วิจัยเสนอแนะว่าผู้ให้บริการควรนำเสนอบริการที่ช่วยสร้างการเข้าถึงการใช้งานระบบได้ง่ายยิ่งขึ้นผ่านการพัฒนาตัวระบบ โปรแกรม แอปพลิเคชัน ให้ใช้งานง่าย ติดตั้งได้ง่าย เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย แก้ไขข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย อันช่วยทำให้ผู้ใช้งานไม่มีความกังวลในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์

ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม พบว่า ผู้ใช้งานตัดสินใจใช้คลาวด์ด้วยตัวเอง ผู้ใช้งานตัดสินใจใช้คลาวด์เมื่อพบเห็นผู้ใช้งานคนอื่นใช้งานคลาวด์ พบว่าผู้ใช้งานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้งาน มีระดับความคิดเห็นปานกลางในทัศนของการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้งาน และผู้ใช้งานตัดสินใจใช้คลาวด์ เมื่อได้ชมวิดีโอ หรืออ่านรีวิวจากผู้มีความรู้ด้านเทคโนโลยี จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยเสนอแนะว่าการสร้างการรับรู้ของผู้ใช้งานให้เกิดการตัดสินใจใช้งานระบบควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงผลักดันกระตุ้นจากคนรอบข้างผู้ใช้งานให้มีการใช้งานมากขึ้น เกิดการบอกต่อให้ใช้งานระบบมากขึ้น ผ่านการโฆษณาจัดโปรโมชั่น สร้างกิจกรรมแจกของรางวัลดึงดูดให้ผู้ใช้งานเข้ามาลองใช้งานและโน้มน้าวให้เกิดการตัดสินใจใช้งานระบบมากขึ้น

ปัจจัยประสบการณ์ กล่าวถึงประเด็นผู้ใช้งานเคยมีประสบการณ์ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์มาก่อนหน้านี้แล้ว และผู้ใช้งานเคยเข้าใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เมื่อไม่กี่สัปดาห์ที่ผ่านมา พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแต่ละคนแตกต่างกันมาก แสดงถึงผู้ใช้งานที่ตอบแบบสอบถามมีทั้ง ผู้ใช้งานที่ใช้งานบริการอยู่ในปัจจุบัน และผู้ใช้งานที่ใช้บริการไม่บ่อยครั้งนักหรือเคยมีประสบการณ์ใช้บริการมาก่อนแต่ปัจจุบันอาจจะไม่ได้ใช้บริการแล้ว ผู้วิจัยเสนอแนะว่าผู้ให้บริการควรสร้างประสบการณ์ให้ผู้ใช้งานรู้สึกถึงการได้มีส่วนร่วมกับการใช้งานระบบที่มากขึ้น เช่น การทำวิดีโอสอนการใช้งาน การทำให้ระบบอื่นๆ ที่ทำงานใกล้เคียงกัน เช่น อีเมล มีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกันหรือคล้ายคลึงกัน

อีกทั้งผู้วิจัยขอเสนอแนะการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กล่าวโดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย ด้านการให้บริการอย่าง

ก้าวหน้า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้งานมีระดับความไม่พอใจใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ใช้งานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงประเด็นรายชื่อดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้วิจัยเสนอแนะให้สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานผ่านการนำเสนอระบบที่มีมาตรฐาน สร้างความเท่าเทียมให้เกิดกับผู้ใช้ทุกคนในการเข้าใช้งานระบบได้อย่างราบรื่น ไม่รู้สึกถูกกีดกันในการเข้าใช้งาน และพร้อมให้คำแนะนำการใช้งานระบบแก่ผู้ใช้งานอย่างเสมอภาค ตลอดทั้งให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งานเมื่อเกิดปัญหาทางระบบอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกับผู้ใช้ทุกคน ผู้ใช้งานจะมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบและพึงพอใจในบริการที่เพิ่มมากขึ้น

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ผู้วิจัยเสนอแนะให้สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานได้ผ่านการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ระบบ จัดเก็บข้อมูล รวมทั้งเรียกใช้งานข้อมูล เช่น การดาวน์โหลด เปิดอ่าน แก้ไขข้อมูล ฯลฯ ได้ตามระยะเวลาที่ผู้ใช้งานต้องการ และผู้ใช้งานได้รับการแก้ไขปัญหา ในการใช้งานระบบได้ตามระยะเวลาที่ต้องการ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระดับที่มากขึ้น

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้วิจัยเสนอแนะให้สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานให้เพิ่มมากขึ้นผ่านการสร้างตรวจสอบและปรับปรุงพัฒนาระบบสม่ำเสมอเพื่อลดข้อผิดพลาดของระบบ รวมทั้งเตรียมพร้อมสำหรับการให้คำแนะนำและความช่วยเหลืออย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น จัดทำคู่มือการใช้งาน หรือวิดีโอแนะนำ เป็นต้น

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยเสนอแนะให้สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานผ่านการให้ความสำคัญกับการแจ้งเตือนผู้ใช้งานเมื่อระบบพบความผิดปกติจากการใช้งานอย่างต่อเนื่องทันการณ้นำเสนอความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดทั้งระบบต้องสามารถเข้าจัดเก็บข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดช่วงนั่นเอง

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้วิจัยเสนอแนะให้สร้างระบบให้มีความสามารถใหม่เพิ่มขึ้นเช่น มีวิธีการใช้งานในรูปแบบใหม่ที่ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม เพิ่มพื้นที่จัดเก็บข้อมูลให้มีขนาดใหญ่มากขึ้นกว่าบริการที่มีอยู่เดิม และมีการอัปเดตปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของระบบอย่างก้าวหน้าจะช่วยสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานมากขึ้น

กล่าวโดยสรุปประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจมากที่สุดถือเป็นประเด็นที่ควรรักษาให้คงอยู่และควรพัฒนามากขึ้น ส่วนประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจปานกลาง ถือเป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงให้ระบบและบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น จึงจะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ และมีแนวโน้มของผู้ใช้งานเพิ่มมากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย เช่น กลุ่มช่วงวัยตาม Generation และความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การวิจัยในครั้งนี้กำหนดขอบเขตประชากรคือกลุ่มคนวัยทำงานพื้นที่ในเขตภาคกลาง ซึ่งอาจเป็นพื้นที่ที่ค่อนข้างกว้าง ดังนั้นเพื่อให้ผลสะท้อนอย่างเจาะจงมากขึ้นควรกำหนดขอบเขตประชากรที่มีความเจาะจงชัดเจนตามความต้องการของผู้ศึกษามากขึ้น เช่น กลุ่มผู้สูงวัย หรือจัดกลุ่มประชากรตามกลุ่มช่วงวัยที่แตกต่างกันตาม Generation เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อความพึงพอใจการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลางประเทศไทยในเชิงลึก เช่น ผ่านการสัมภาษณ์การทำ Focus Group เป็นต้น เพื่อนำมากำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

4. ประเด็นปัญหาของระบบอินเทอร์เน็ตที่มีการหลอกลวง (Phishing) การขโมยข้อมูลต่างๆ เป็นสิ่งที่ผู้ใช้งานคำนึงถึงมากขึ้นในปัจจุบัน ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้งานที่จัดเก็บในระบบ อันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบคลาวด์ ซึ่งสามารถช่วยยกระดับความพึงพอใจ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งานได้มากขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ อัจฉริยะชาญวณิช, มณีวรรณ ศุภคิมัสโร และสุพิชญา จั่นโพธิ์. 2557. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ซอฟต์แวร์บริหารโครงการบนกลุ่มเมฆในองค์กรเอกชน (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2553. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for windows. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติมา ปรีดีดิถ. 2529. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. 2552. ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช่าง.
- ขวัญใจ อุณหวัฒน์ไพบูลย์. 2560. ศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร (ฝั่งธนบุรี). วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปีที่ 11, ฉบับที่ 2. หน้า 46-58.
- ความหมายของ Cloud Computing [ออนไลน์], www.blog.sogoodweb.com/Article/Detail/9126/Cloud-Computing-คืออะไร. วันที่สืบค้น 8 ธันวาคม 2559.
- ความหมายของ Cloud Storage [ออนไลน์], <http://itnews4u.com/Cloud-Storage.html>. วันที่สืบค้น 18 พฤษภาคม 2559.
- คำชี้แจงกระทรวงแรงงาน [ออนไลน์], www.labour.go.th/th/doc/law/explanation_labour_protection_2560_release_6.pdf. วันที่สืบค้น 24 พฤศจิกายน 2560.
- จักรพงษ์ สือประเสริฐสิทธิ์. 2554. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้บริการการสื่อสารระหว่างกันผ่านข้อความและรูปภาพแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จัวร์พร ทองทะวีย์. 2555. “ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing).” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ) คณะสถิติประยุกต์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉัตรชัย คงสุข. 2535. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายกักตาดคาร และโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน).” สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนะดา วีระพันธ์. 2555. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดลพบุรี.” ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้โดยไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูศรี วงศ์รัตน. 2554. การวิจัยเพื่อการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : ทิปพับลิเคชั่น.

ณกฤษ เสวตนนันท์ นบ. (เกียรตินิยม) นบท. นม. (ความปลอดภัยของระบบคลาวด์) [ออนไลน์],
www.lawyer-thailand.com/คลาวด์คอมพิวเตอร์/.

นพคุณ ดิลกภากรณ์. 2546. “การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบล
แหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นภารัตน์ เลืองจงพู. 2544. “ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงาน
บริการโทรศัพท์.” การศึกษาค้นคว้าอิสระ สารนิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ประเด็นสำคัญของระบบคลาวด์ [ออนไลน์], โดย mk's blog. www.blognone.com/node/71538.
วันที่สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2560.

ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต. วันที่สืบค้น 5
กุมภาพันธ์ 2560.

ผู้ให้บริการ Cloud Storage Dropbox 2015 [ออนไลน์], [www.microsoft.com/th-
th/store/p/dropbox/9wzdncrfj0pk](http://www.microsoft.com/th-th/store/p/dropbox/9wzdncrfj0pk). วันที่สืบค้น 18 พฤษภาคม 2560.

ผู้ให้บริการ Cloud Storage Google Drive 2017 [ออนไลน์], [www.google.com/intl/th_](http://www.google.com/intl/th_ALL/drive/)
[ALL/drive/](http://www.google.com/intl/th_ALL/drive/).
วันที่สืบค้น 18 พฤษภาคม 2560.

ผู้ให้บริการ Cloud Storage iCloud 2017 [ออนไลน์], www.apple.com/th/icloud/. วันที่สืบค้น 18
พฤษภาคม 2560.

ผู้ให้บริการ Cloud Storage OneDrive 2017 [ออนไลน์], [www.microsoft.com/th-
th/store/p/onedrive/9wzdncrfj1p3](http://www.microsoft.com/th-th/store/p/onedrive/9wzdncrfj1p3). วันที่สืบค้น 18 พฤษภาคม 2560.

ผู้ให้บริการ Cloud Storage [ออนไลน์], <https://programsdd.com/2013/12/16/cloud-storage/>. วันที่
สืบค้น 15 กันยายน 2560.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. พิมพ์ครั้งที่ 8.

พัทธ์ธีรา นาคสวัสดิ์. 2554. การยอมรับและการตั้งใจใช้งานระบบบริหารคลังความรู้ กรณีศึกษา องค์กร
ธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ. 2557. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ใน
ระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารของกรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาโนช เนื่องจํานงค์ 2558. แนวทางการนําระบบ Cloud มาใช้ในองค์กร. กรุงเทพฯ: จีเอเบิล.

ยุทธ ไทยวรรณ. 2551. วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย4. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

โยชิน หนูแดง, นิวัตร จารูวาระกุล, กมล สุประภากรพงษ์ และอุดมลักษณ์ กล่องพุดชา. 2552. ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊ค.

รูปแบบของ Cloud [ออนไลน์], www.suntos.wordpress.com/2010/01/24/ส่วนประกอบของ-cloud-computing/, วันที่สืบค้น 8 ธันวาคม 2559.

วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ คร้ามกลาง. 2557. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ และความตั้งใจใช้บริการระบบการจัดเก็บข้อมูลบนก้อนเมฆของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศิลป์ณรงค์ ฉวีพัฒน์ และคณะ. 2559. ความพึงพอใจการใช้งานระบบประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. บทความวิจัย. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

สุกมาส อังสุโชติ. 2555. การเลือกใช้สถิติให้เหมาะสมกับการวิจัย. สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.

ส่วนประกอบของหลักของ cloud computing [ออนไลน์], www.suntos.wordpress.com/2010/01/24/ส่วนประกอบของ-cloud-computing/, วันที่สืบค้น 8 ธันวาคม 2559.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). ธุรกิจบริการและการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์. [ออนไลน์], www.etda.or.th/file_storage/uploaded/Etda_Website/file/Brochure_3ebusiness.pdf. วันที่สืบค้น 4 กุมภาพันธ์ 2560.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). บทความเอกสารอิเล็กทรอนิกส์. 2017. [ออนไลน์], www.etda.or.th/content/1469.html. วันที่สืบค้น 4 กุมภาพันธ์ 2560.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2559. สํารวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559, จำนวนผู้ใช้เทคโนโลยีจำแนกตามกลุ่มอายุ ทัวราชอาณาจักร พ.ศ. 2559.

----- สํารวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559 สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, จำนวน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำแนกตามการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์มือถือ สถานภาพแรงงาน พ.ศ. 2559.

----- การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, จำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป จำแนกตามการมี การใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามภาค พ.ศ. 2559.

----- การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, จำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป จำแนกตามการมี การใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามภาค พ.ศ. 2559.

----- การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, จำนวนประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป จำแนกตามสถานภาพแรงงาน จังหวัดในภาคกลาง พ.ศ. 2559 และจำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป จำแนกตามการมี การใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามจังหวัดในภาคกลาง พ.ศ. 2559.

สำนักที่ปรึกษากรมอนามัย. กลุ่มวัยทำงาน [ออนไลน์], <http://advisor.anamai.moph.go.th/main.php?filename=env105>. วันที่สืบค้น 24 พฤศจิกายน 2560.

อนุเทพ เมืองบน. 2544. “การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางตาพูด.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัยบูรพา.

Agrawal, R. and Prasad, J. 1999. “Are Differences Germane to The Acceptance of New Information Technologies”. *Decision Sciences*. 30, 2 (March): pp. 361-391.

Ajzen, I. 1991. “The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*”. 50: pp. 179-211.

Ajzen, I., Fishbein, M. 1980. *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Prentice Hall.

Anthony T. Velta, Toby J. Velte and Robert Elsenpeter. (2010). *Cloud Computing: A Practical Approach*. United States of America: McGraw-Hill.

Ayankunle A. T., and Alan G. D. 2013. The Theory of User Acceptance and Use of Technology (UTAUT): A Meta-Analytic Review of Empirical Findings. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*. Vol. 49 No. 1. pp. 48-58.

Bandura, A. 1989. Social Cognitive Theory. In: R. Vasta (ed.), *Annals of child development*. Vol. 6, Six theories of child development, Greenwich, CT: JAI Press, pp. 1-60.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการวิจัยและเพื่อใช้ในการอ้างอิงไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techiques*. New York : John Wiley & Sons.

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Cronbach, Lee. J. (1990) . Essentials of Psychology Testing. 5th ed. New York : Harper Collins.
- Davis, F. D. 1989. “Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology”. *MIS Quarterly*. 13(3): pp. 319–340.
- Deci, E., and Ryan, R. 1985. *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. New York: London: Plenum.
- Dohoon K., and Hyejung C. 2007. Key Functional Characteristics in Designing and Operating Health Information Websites for User Satisfaction: An Application of the Extended Technology Acceptance Model, *International Journal of Medical Informatics* 76. pp. 790–800.
- Fishbein, M. and Ajzen, I. 1975. *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Google Cloud Status November 11, 2015. [Online], www.status.cloud.google.com/incident/compute/15056. Search on 5 February 2017.
- Heiko M., and Guido M. 2016. Consumer Adoption of Cloud Computing Services in Germany: Investigation of Moderating Effects by Applying an UTAUT Model. *International Journal of Marketing Studies*; Vol. 8, No. 1. pp. 14-32.
- Ibrahim A., 2017. Antecedents and Consequences of Cloud Computing Adoption in Education to Achieve Knowledge Management, *Computers in Human Behavior* 70. pp. 382–390.
- Ir.Listyo D. H. MT., and Lisandy A. S. 2014. Factors Affecting the Use Behavior of Social Media Using UTAUT 2 Model. Telkom University. Telkom Economics and Business School. Proceedings of the First Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences (AP14Singapore Conference), pp. 1-14.
- Karahanna, E.; Straub, D. W. and Chervany, N. L. 1999. “Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption Beliefs”. *MIS Quarterly*. 23, 2 (June): pp. 183-213.
- Lori MacVittie. July 14, 2008. [Online], www.devcentral.f5.com/articles/4-things-you-need-in-a-cloud-computing-infrastructure. Search on 8 December 2016.
- Maslow, Abraham. (1970). *Maturation and Personality*. New York : Haper and Row.
- , (1970). *Motivation and Personality*. (2 nd ed). New York : McGraw-Hill.
- Methee P., 2016. The Effect of Service Quality and Customers’ Sastisfaction on their Repurchase Intention of Tisco Bank’s Hire Purchase Department. Master of Business Administration.
- Michael Muchmore and Jill Duffy. March 31, 2017. [Online], www.pcmag.com/roundup/306323/the-best-cloud-storage-providers-and-file-syncing-services. Search on 18 May 2016.

- Millet, J. D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw-Hill.
- Ming-Chih C., Shih-Shiunn C., Hung-Ming Y., and Wei-Guang T. 2016. The Key Factors Influencing Internet Finances Services Satisfaction: An Empirical Study in Taiwan, *American Journal of Industrial and Business Management*. pp. 748-762.
- Muslim A., Sajad R., and Maryam A. 2014. User Satisfaction with Mobile Websites: The Impact of Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU) and Trust, *Nankai Business Review International*. Vol. 5, No. 3. pp. 258-274.
- Rogers, E. M. 1995. *The diffusion of innovations*. Fourth edition. New York. Free Press.
- Shuiqing Y. 2013. Understanding Undergraduate Students' Adoption of Mobile Learning Model: A Perspective of the Extended UTAUT2. *Journal of Convergence Information Technology (JCIT)*. Volume8, Number 10. pp. 969-979.
- Taylor, S., Todd, P.A. 1995. "Understanding information technology usage: a test of compelling models", *Information Systems Research*, 6(2), pp. 144-176.
- Teo, T. S. H; Lim, V. K. G. and Lai, R. Y. C. 1999. "Intrinsic and Extrinsic Motivation in Internet Usage". *Omega*. 27, 1 (February): pp. 25-37.
- Thornthawat Thongnab. January. 27. 2017. [Online], www.news.microsoft.com/th-th/2017/01/27/microsoft_survey_th/#sm.001tfvf8n1cpjehdt6b2ng83q24da#D11XM91LVCyF6dFX.97. Search on 5 February 2017.
- Triandis, H. C. 1980. "Values, attitudes, and interpersonal behavior", *Nebraska Symposium on Motivation*, vol. 27, pp. 195-259.
- Vanessa Ratten. 2013. Cloud computing: A social cognitive perspective of ethics, entrepreneurship, technology marketing, computer self-efficacy and outcome expectancy on behavioural intentions. *Australasian Marketing Journal*, 21(3), 137-146.
- Venkatesh, V. and Bala, H. (2008), "Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions", *Decision Sciences*. 39(2): pp. 273–315
- Venkatesh, V. and Davis, F.D. 2000. "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies". *Management Science*. 46: pp. 186-204.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Yevgeniy Sverdlik. August 19. 2015. [Online], www.datacenterknowledge.com/archives/2015/08/19/lightning-strikes-google-data-center-disrupts-cloud-services/. Search on 5 February 2017.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม



เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ จัดทำโดย นางสาวกฤตา นาจันทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความและช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. 15-20 ปี

() 2. 21-30 ปี

() 3. 31-40 ปี

() 4. 41-50 ปี

() 5. 51-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี





() 3. ปริญญาโท

() 4. ปริญญาเอกหรือสูงกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. อาชีพ
- () 1. ข้าราชการ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () 3. พนักงานบริษัท/รับจ้าง Part time () 4. ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ฟรีแลนซ์
 () 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน/นักเรียน/นักศึกษา
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- () 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท () 2. 15,000-25,000 บาท
 () 3. 25,001-35,000 บาท () 4. 35,000-45,000 บาท
 () 5. มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป
6. จังหวัดที่ท่านอาศัยอยู่ปัจจุบัน หรือตามที่อยู่อาศัยจริง
- () 1. กรุงเทพมหานคร () 2. สมุทรปราการ
 () 3. ชลบุรี () 4. นนทบุรี
 () 5. ปทุมธานี () 6. นครปฐม
 () 7. สมุทรสาคร () 8. ระยอง
 () 9. พระนครศรีอยุธยา () 10. ราชบุรี
 () 11. ลพบุรี () 12. สุพรรณบุรี
 () 13. ฉะเชิงเทรา () 14. จังหวัดอื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์

1. ปัจจุบันท่านใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์จากผู้ให้บริการรายใด (มากที่สุด)
- () 1.  OneDrive () 2.  Google Drive
 () 3.  iCloud Drive () 4.  Dropbox
 () 5. อื่นๆ โปรดระบุ
2. ท่านใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ โดยประมาณ กี่ครั้งต่อสัปดาห์
- () 1. 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ () 2. 3-4 ครั้ง/สัปดาห์
 () 3. มากกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์ () 4. ตั้งบันทึกข้อมูลอัตโนมัติ/Autosave
3. ท่านใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์จากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชนิดใดมากที่สุด
- () 1. คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ () 2. คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก
 () 3. โทรศัพท์มือถือ/สมาร์ทโฟน/แท็บเล็ต () 4. อื่นๆ โปรดระบุ
4. ท่านใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์เพื่อจัดเก็บข้อมูลประเภทใดมากที่สุด
- () 1. ไฟล์ข้อมูล/เอกสาร () 2. ไฟล์รูปภาพ
 () 3. ไฟล์เสียง/เพลง () 4. ไฟล์วิดีโอ/Rich Media

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ท่านรู้จักบริการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| () 1. คนในครอบครัว | () 2. เพื่อน |
| () 3. บริษัทที่ท่านปฏิบัติงาน | () 4. โฆษณาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต |
| () 5. งานสัมมนาทางเทคโนโลยี | () 6. ข่าวสารจากภาครัฐ |
| () 7. อื่นๆ โปรดระบุ | |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (PU) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEOU) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ประสบการณ์ (Experience) ที่มีผลต่อการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

การใช้คลาวด์ (Cloud Usage) ในที่นี้หมายถึง การจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงาน อายุตั้งแต่ 15 - 60 ปี ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness: PU) หมายถึง การรับรู้ถึงการใช้งานเทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์ นั้นสามารถเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์และคุณภาพในการทำงานมากขึ้น

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use: PEOU) หมายถึง การรับรู้ความง่ายและสะดวก จากการใช้งานเทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์

อิทธิพลทางสังคม (SI: Social Influence) หมายถึง ระดับความเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือความคิดของบุคคลอื่นหรือองค์กรที่ผู้ใช้งานปฏิบัติงานอยู่

ประสบการณ์ (Experience) หมายถึง ประสบการณ์ที่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีเคยรับรู้หรือเคยศึกษาเกี่ยวกับการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (PU)					
1.1 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้จำนวนมากขึ้น					
1.2 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว					
1.3 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยให้การดำเนินงานของท่านสะดวกมากขึ้น					
1.4 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยแก้ไขข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา					
1.5 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยสำรองข้อมูล ป้องกันการสูญหายของข้อมูล สร้างความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลมากขึ้น					
1.6 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ช่วยประหยัดงบประมาณ การซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือเพื่อการจัดเก็บข้อมูล เช่น แฟลชไดรฟ์ ฮาร์ดดิส เป็นต้น					
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (PEOU)					
2.1 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ทำได้ง่าย					
2.2 โปรแกรม/แอปพลิเคชัน เพื่อใช้เก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ สามารถติดตั้งได้ง่าย					
2.3 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย					
2.4 การจัดเก็บข้อมูลผ่านคลาวด์ ทำให้แก้ไขข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย					
2.5 ท่านไม่มีความกังวลในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
3. อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)					
3.1 ท่านตัดสินใจใช้คลาวด์ ด้วยตัวเอง					
3.2 ท่านตัดสินใจใช้คลาวด์ เมื่อพบเห็นผู้ใช้งานคนอื่น ใช้งานคลาวด์					
3.3 ท่านตัดสินใจใช้คลาวด์ เมื่อได้ชมวิดีโอ หรืออ่าน รีวิวจากผู้มีความรู้ด้านเทคโนโลยี					
3.4 การใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ส่งเสริม ภาพลักษณ์ที่ดีแก่ท่าน					
4. ประสบการณ์ (Experience)					
4.1 ท่านเคยมีประสบการณ์ ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่าน ระบบคลาวด์มาก่อนหน้านี้แล้ว					
4.2 ท่านมีความเข้าใจถึงการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่าน ระบบคลาวด์มาก่อน					
4.3 ท่านเคยเข้าใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ เมื่อไม่กี่สัปดาห์ที่ผ่านมา					
4.4 ท่านเคยใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ เพื่อการทำงาน					
4.5 ท่านเคยใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ เพื่อเก็บเอกสาร/ข้อมูลส่วนตัว					
4.6 ท่านมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานจัดเก็บข้อมูล ผ่านระบบคลาวด์เป็นอย่างดี สามารถแนะนำผู้อื่นได้					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ของ
กลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

ผู้ให้บริการ (User) ในที่นี้หมายถึง ผู้ใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ ซึ่งเป็นกลุ่ม

คนวัยทำงานอายุตั้งแต่ 15 - 60 ปี ในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมที่ทุกคนจะได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ซึ่ง ผู้ใช้บริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีความตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นส่วนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มี จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำ หน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบ คลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)					
1.1 ท่านได้รับการแนะนำการใช้งานเกี่ยวกับระบบจากผู้ ให้บริการอย่างเสมอภาค					
1.2 ท่านได้รับความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาทางระบบ จากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกับผู้ใช้ทุกคน					
1.3 ท่านได้รับความเสมอภาคในการเข้าใช้งานระบบได้ อย่างราบรื่น ไม่รู้สึกถูกกีดกันในการเข้าใช้งาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารของงานวิจัยที่ดำเนินการโดยงานพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบ คลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)					
1.4 ท่านคิดว่าการให้บริการระบบมีมาตรฐานการใช้งาน ที่ทำเทียมกันกับผู้ใช้ทุกคน					
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service)					
2.1 ท่านสามารถเข้าสู่ระบบได้ในระยะเวลาที่ท่าน ต้องการ					
2.2 ท่านสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ตามระยะเวลาที่ท่าน ต้องการ					
2.3 ท่านสามารถเรียกใช้งานข้อมูล เช่น การดาวน์โหลด/ เปิดอ่าน/แก้ไขข้อมูล ฯลฯ ได้ตามระยะเวลาที่ท่าน ต้องการ					
2.4 ท่านได้รับการแก้ไขปัญหา ในการใช้งานระบบได้ ตามระยะเวลาที่ต้องการ					
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)					
3.1 ท่านไม่พบข้อผิดพลาดของระบบ					
3.2 ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลืออย่างเพียงพอ ต่อความต้องการ เช่น คู่มือการใช้งาน หรือวิดีโอแนะนำ เป็นต้น					
3.3 ท่านคิดว่าจำนวนพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมีเพียงพอ ต่อความต้องการ					
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)					
4.1 ท่านได้รับบริการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ ขาดช่วง					
4.2 เมื่อเกิดปัญหาท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามที่ท่านต้องการความ ช่วยเหลือ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบ คลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)					
4.3 ท่านได้รับแจ้งเตือนอย่างต่อเนื่อง เมื่อระบบพบความ ผิดปกติจากการใช้งาน เช่น เข้าสู่ระบบจากอุปกรณ์ชิ้นใหม่					
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)					
5.1 ท่านคิดว่าระบบมีการ อัปเดต ปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพอย่างก้าวหน้า					
5.2 ท่านคิดว่าระบบจะมีความสามารถใหม่เพิ่มขึ้นอีก อย่างต่อเนื่อง					
5.3 ท่านคิดว่าระบบจะมีวิธีการใช้งานในรูปแบบใหม่ที่ ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม					
5.4 ท่านคิดว่าระบบจะเพิ่มพื้นที่จัดเก็บข้อมูลให้มีขนาด ใหญ่มากขึ้นกว่าบริการที่มีอยู่เดิม					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานการจัดเก็บข้อมูล
ผ่านระบบคลาวด์ของกลุ่มคนวัยทำงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทย

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



Certificate

OF BEST ORAL PRESENTATION


THIS CERTIFICATE IS PROUDLY PRESENTED TO

MS. KULAPA NAJANTONG -

Paper Title: *Understanding the Model of User Satisfaction
in Using Cloud Storage Systems of Employees in Thailand:
A Conceptual Framework*

Your oral presentation has been selected as the best one of
The 5th International Conference on Industrial Engineering and Applications (ICIEA 2018),
Singapore, April 26-28, 2018


Conference Committee


Prof. Shey-Huei Sheu

Conference Executive
ICIEA.ORG

ICIEA 2018

ใบนี้เป็นการมอบรางวัลให้กับคุณ Kulapa Najantong ผู้ที่นำเสนอผลงานวิจัยที่โดดเด่นและน่าสนใจในงานประชุมวิชาการ ICIEA 2018 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถและความเชี่ยวชาญของคุณในด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรมและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร



Certificate

OF PARTICIPATION

THIS CERTIFICATE IS PROUDLY PRESENTED TO

Kulapa Najantong

Paper Title: Understanding the Model of User Satisfaction in Using Cloud Storage Systems of Employees in Thailand: A Conceptual Framework(N182)

for your excellent oral presentation at the conference and your significant contribution to the success of
The 5th International Conference on Industrial Engineering and Applications (ICIEA 2018),
Singapore, April 26-28, 2018

JOSEPHINE V. BERGMAN

Chair

ICIEA2018

Prof. Shey-Huei Sheu

Conference Executive
ICIEA.ORG



Understanding the Model of User Satisfaction in Using Cloud Storage Systems of Employees in Thailand: A Conceptual Framework

Kulapa Najantong

Faculty of Administration and Management
King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
Bangkok, Thailand
e-mail: kulapa.nj@gmail.com

Singha Chaveesuk

Faculty of Administration and Management
King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
Bangkok, Thailand
e-mail: singha@it.kmitl.ac.th

Wornchanok Chaiyasoonthorn

Faculty of Administration and Management
King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
Bangkok, Thailand
e-mail: wornchanok.ch@kmitl.ac.th

Abstract—The use of cloud storage technology has been dramatically increased in Thailand especially for most working people. Satisfaction in using cloud storage systems (e.g., for storing and retrieving information) is one of users' criteria for making a decision to use them. The purpose of this study is to develop a model of User Satisfaction of working people in Thailand in order to define relevant factors that affect their use of cloud storage systems. This conceptual framework is based on a technology acceptance theory (TAM3) that considers perceived usefulness and perceived ease of use and on a Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) that considers social influence and user's experience that affect user's satisfaction. In this model, the following service aspects of Cloud storage systems which have been taken from a service satisfaction research are defined as dependent variables: equitable service, timely service, ample service, continuous service and progressive service.

Keywords—cloud storage system; service satisfaction; TAM3; UTAUT2

I. INTRODUCTION

The technology at the present time is changing fast. Organizations need to apply new, changing technology to perform their tasks efficiently in order to meet demanding users' needs. With growing needs, user satisfaction is a principal variable for recognizing how users feel about their services and changes post-decision and after actual implementation. Cloud computing is a global trend and increasingly more people are using it as an innovative information technology. Cloud computing offers several advantages such as location independence for storing, sharing, revising and accessing files that are synchronized among various users' devices. Understanding Cloud satisfaction can lead to understanding how to develop the system and storage service to work effectively and efficiently. Internet is one of the famous and standard usages of technology for accessing and transferring data. Cloud computing system is a technological platform based on the

Internet. Cloud computing is defined as a distributed computing technology that offers dynamically scalable computing resources including storage, computation, and applications used over the Internet [1]. The key components of cloud computing system are client computers, datacenter and distributed servers. Types of cloud computing include public cloud, private cloud, and hybrid cloud. Cloud Storage System which is a part of cloud computing system. It is defined as a storage space on the Internet handled by a cloud provider who may own a variety of cloud servers.

In the past, storage equipment is on hardware platforms such as flash-drive, CD, DVD, hard-disk, and external hard-disk that users need to buy when they need to store some data. Their cost is based on their storage capacity. If the hardware storage becomes erratic or is breaking down, user's data will be lost and difficult to retrieve.

Cloud storage system has been introduced as a new way for storing electronic data. Users can upload, download, and edit data at anytime and anywhere because cloud storage systems are based on the widely available Internet. Since technology has rapidly been changing rapidly, cloud service providers need to keep developing their services in order to serve cloud users more efficiently. If they can understand user satisfaction of cloud services well, they will also know how to develop, improve, and provide better services and raise customer satisfaction.

According to a survey by the National Statistical Office, Ministry of Information and Communication Technology, most computer, Internet and smart Phone users are working people (15-60 years old) who prefer to use these technologies because of their perceived benefits and satisfaction. Almost all working people in Thailand have used cloud systems in their works [2]. On the other hand, some retired seniors also use some of these technologies for personal reasons [3], [4], [5].

In this research, a Technology Acceptance Model 3 (TAM3) [6] and an extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) [7] are used as base models with suitable independent variables for studying user

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

satisfaction of cloud storage systems for working people in Thailand. The dependent variable is their satisfaction based on the outcomes of a service satisfaction research [8].

II. LITERATURE REVIEWS

A. Technology Acceptance Model 3

The technology Acceptance Model 3 (TAM3) proposed by Venkatesh and Bala in 2008 [6] is shown in Fig. 1. It was further developed from Technology Acceptance Model 2 (TAM2) by Venkatesh and Davis in 2000 [9]. The TAM3 model can explain more about the attributes that affect the Perceived Ease of Use factor (PEOU). It includes computer self-efficacy, perception of external control, computer anxiety and computer playfulness. The attributes of the perceived usefulness factor (PU) include subjective norm, image, job relevance and result demonstrability. As can be seen in Fig. 1, subjective norm is also a moderator of image; output quality is a moderator of job relevance; experience is a moderator of perceived usefulness, perceived ease of use and behavioral intention; and behavioral intention is moderated by voluntariness.

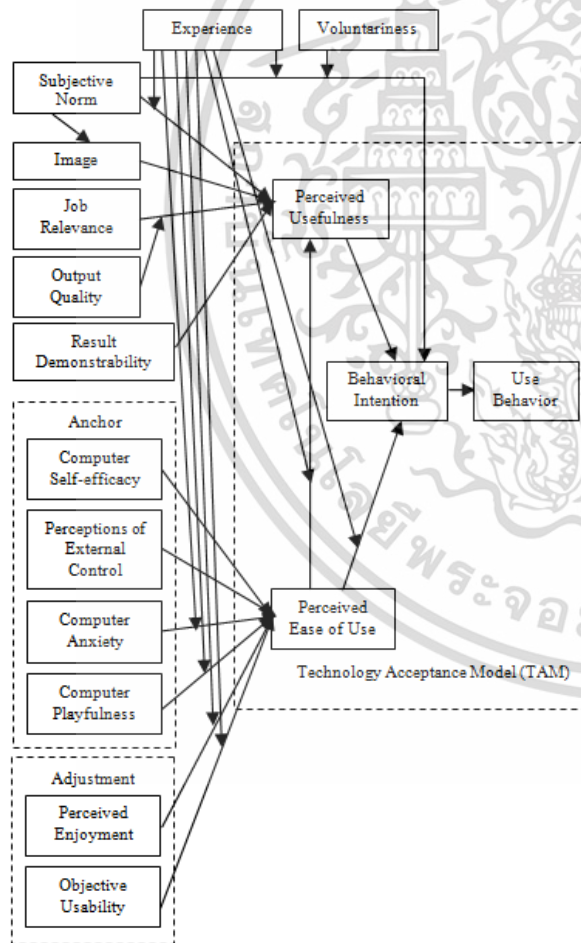


Figure 1. TAM3 by Venkatesh and Bala in 2008.

PEOU has a relationship with perceived usefulness as well as behavioral intention and use behavior. PU also links

to behavioral intention which links to use behavior and actual use. The technology Acceptance Model on cloud and other technological systems have been used in many research studies to explain factors affecting the use behavior of technology. Instances of these studies are such as “Understanding user’s acceptance of personal cloud computing: using the technology acceptance model” [10], “Understanding users’ intention to switch personal cloud storage services: evidence from the Chinese market” [11], “Critical factors for personal cloud storage adoption in China” [12], “Factors Influence the adoption of cloud computing: A comprehensive review” [13], “Technology Acceptance Model, Consumer personality and smartphone users’ satisfaction” [14], “Determinants of user Behavior Intention (BI) on mobile services: a preliminary view” [15], “Testing the Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) with the inclusion of changing fatigue and overload in the context of faculty from seventh-day Adventist universities: A revised model” [16], “Assessing the moderating effect of gender differences and individualism-collectivism at individual-level on the adoption of mobile commerce technology : TAM3 perspective” [17], “Integrating guanxi into technology acceptance: An empirical investigation of WeChat” [18] and “Leading to Intention: The Role of Attitude in Relation to Technology Acceptance Model in E-Learning” [19].

B. Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

The extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT2 was developed by Venkatesh et al. in 2012 [7]. It is shown in Fig. 2 and used to explain the use behavior of technology. The factors in UTAUT2 include performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, and habit that directly influences behavioral intention and use behavior. The links of moderators (age, gender, and experience) are shown in Fig. 2.

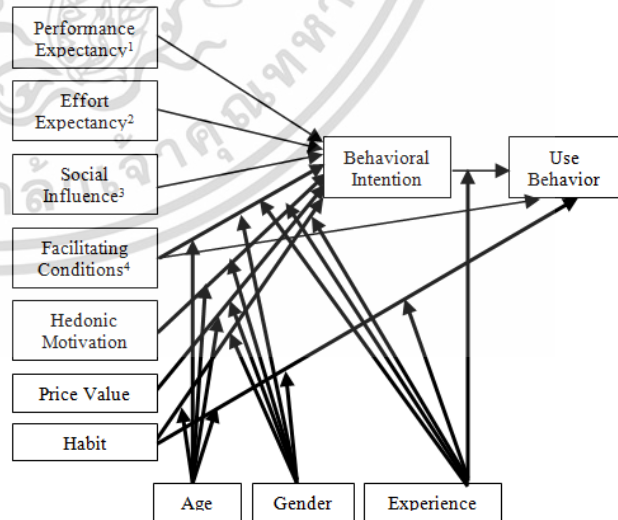


Figure 2. UTAUT2 by Venkatesh et al. in 2012.

It should be noted that Fig. 2 includes the following: 1) Moderated by age and gender; 2) Moderated by age, gender

and experience; 3) Moderated by age, gender and experience; 4) Effect on use behavior is moderated by age and experience; and 5) New relationships are shown as darker lines [7].

The UTAUT2 have been used in many research studies on cloud and other technological systems such as “Understanding users’ intention to switch personal cloud storage services: evidence from the Chinese market” [11], “Factors influence the adoption of cloud computing: A comprehensive review” [13], “Understanding and predicting students’ intention to use mobile cloud storage services” [1], “The Continued use of internet banking: Combining UTAUT2 theory and service quality model” [20], “UTAUT and UTAUT 2: A review and agenda for future research” [21], “Acceptance and use of Lecture Capture System (LCS) in executive business studies extending UTAUT2” [22] and “Factors affecting the use behavior of social media using UTAUT2 model [23]”.

C. Services Satisfaction

Service satisfaction was proposed by Millett in 1954 [8]. As mentioned in the book above, service satisfaction signifies fair and equitable service, timely service, ample service, continuous service and progressive service. Service satisfaction is related to the outcomes of service performance, whether a cloud provider can provide their facilities to meet the users’ needs adequately or not. A cloud provider may not just be able to understand service performance and satisfaction but also can use them as feedback for further improvement and development of their services to better meet users’ needs and provide more users’ satisfaction. Service satisfaction has also been reviewed in many papers such as a paper by Panyaphacharakul in 2016 [24] and a paper by Saengthasirivilai and Skulitsariyaporn in 2017 [25]. Service satisfaction indicators include equitable service, timely service, ample service, continuous service and progressive service.

Equitable Service is defined as provider’s upholding the same standard of provision of a service to all users

Timely Service is defined as in-time, effective service that meets users’ needs

Ample Service is defined as sufficient amount of service at the right place and time

Continuous Service is defined as uninterrupted service while users are being served

Progressive Service is defined as constantly improved service in quality and performance.

Service Satisfaction of cloud storage system has been mentioned in several previous papers such as “An empirical study on the influence factors of the mobile cloud storage service satisfaction” [26], “Tradeoffs between profit and customer satisfaction for service provisioning in the cloud” [27], “Combining QoS prediction and customer satisfaction estimation to solve cloud service trustworthiness evaluation problems” [28], “Smart cloud storage service selection based on fuzzy logic, Theory of evidence and game theory” [29] and “The key factors influencing internet finances services satisfaction: An empirical study in Taiwan” [30].

III. CONCEPTUAL FRAMEWORK AND HYPOTHESIS DEVELOPMENT

To develop its conceptual framework (Fig.3), this research employs three main theories: TAM3, UTAUT2, and service satisfaction theories. Decision-making process links independent variables (PEOU, PU, Social Influence, Experience) to dependent variables (services satisfaction) that can be found in and are based on the results of the original papers: “Integrating Technology Readiness into Technology Acceptance: The TRAM Model” [31], “The Technology Acceptance Model: Past, Present, and Future” [32], “Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model” [33], “Social influence, voluntariness, experience and the internet acceptance, An extension of technology acceptance model within a South-Asian country context” [34] and “Influences of IT Substitutes and User Experience on Post-Adoption User Switching: An Empirical Investigation” [35].

Decision-making process was proposed by Kotler & Keller in 2012 [36] consisting of steps for making a decision. After getting an appropriate choice of cloud storage system, to make a decision to use the system or not depends on the actual use factor in TAM3 or UTAUT2. After all decision-making steps are completed—including problem recognition, searching information, evaluating alternatives—the last step is a post-decision step related to user satisfaction in this conceptual framework. This conceptual framework can help service providers better understand how to develop their information systems to meet service satisfaction criteria.

There have been many research studies on the decision-making process regarding satisfaction such as the following papers: “Explaining the consumer Decision-Making Process: Critical literature review” [37], “Evaluation index system of cloud service and the purchase Decision-Making Process based on AHP” [38], “A Hybrid Multi-Criteria Decision-Making Model for a Cloud Service Selection Problem Using BSC, Fuzzy Delphi Method and Fuzzy AHP” [39], “Factors influencing the adoption of cloud storage by information technology Decision Makers” [40], “Mils-Cloud: A Sensor-Cloud-Based architecture for the Integration of military Tri-Services operations and Decision Making” [41], “Trust and Participation in Organizational Decision Making as Predictors of Satisfaction” [42] and “Causal inferences between participation in decision making, task attributes, work effort, rewards, job satisfaction and commitment” [43].

Based on TAM3, this study uses two independent variables. The first variable is Perceived Usefulness (PU) which includes several attributes such as image, job relevance, output quality, and result demonstrability, which can convey how a cloud storage system can help users to store and quickly access their data from anywhere at any time. The Second independent variable is Perceived Ease of Use (PEOU) which includes several attributes such as computer self-efficacy, perceptions of external control, computer anxiety, computer playfulness, perceived enjoyment and objective usability. They can convey how easy to install and use the program, access the system, and edit data in the cloud storage system. The effects of PU and

PEOU on satisfaction have been mentioned in many papers such as “An integrated adoption model of mobile cloud services: Exploration of key determinants and extension of Technology Acceptance Model” [44], “User satisfaction with mobile websites: the impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust” [45], “User centric cloud service model in public sectors: Policy implications of cloud services” [46], “The usage and adoption of cloud computing by small and medium businesses” [47], “Antecedents and consequences of cloud computing adoption in education to achieve knowledge management” [48], “Understanding behavioral intention to use a cloud computing classroom: A multiple model comparison approach” [49] and “Key functional characteristics in designing and operating health information websites for user satisfaction: An application of the extended technology acceptance model” [50]. Previous research studies have also found that the following attributes: performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, and habit are not applicable as links to the ‘use behavior’ dependent variable of the UTAUT2 model [20].

In addition, UTAUT2 provides two independent variables: Social Influence and Experience. The first variable explains the decision making on whether to use a cloud storage system that is influenced by relatives, friends and colleagues. Social influence in this framework includes a social factor from the people who are close to the user influencing the user’s decision on whether to use a cloud storage system or not. Social influence is the degree to which an individual feels that it is appropriate for him or her to use a new system according to the opinions of other people, i.e., believing in subjective norm on using a new system [7] [51], [52], [53].

The next independent variable of UTAUT2 is Experience which reflects the opportunity to use a technology. A strong weight is given to a variable like Experience in order to better understand the socio-demographic influences on acceptance of emerging technology. Experience is defined as a variable that reflects the opportunity of an individual to pursue a new technology that becomes an operational one as time passes from initial use [54], [55]. If potential users are unexperienced with the technology, it represents a difficulty for them [55], [56]. These concerns are fundamental at a low level of experience that is supposed to gradually decline as the user accumulates more experience [56]. Moreover, Experience has been shown to significantly moderate attitude and behavioral intention to use cloud service systems [18].

The effects of social influence and experience on satisfaction have also been mentioned in several papers such as, “Effects of social influence on satisfaction with PL brands in Thailand” [57], “Social influences on task satisfaction: Model competence and observer field dependence” [58], “Effects of supervisor social influence, Nonverbal immediacy, and biological sex on subordinates’ perceptions of job satisfaction, liking, and supervisor credibility” [59], “Acceptance of blog usage: The roles of technology acceptance, social influence and knowledge sharing motivation” [60], “A first look at quality of experience in personal cloud storage services” [61], “Beyond

user experience of cloud service: Implication for value sensitive approach” [62], “The effects of brand experiences, Trust and satisfaction on building brand loyalty; An empirical research on global brands” [63], “Visitors’ experience, mood and satisfaction in a heritage context: Evidence from an interpretation center” [64] and “The role of satisfaction with leisure travel/tourism services and experience in satisfaction with leisure life and overall life” [65].

User Satisfaction with Cloud Storage Systems in our model is based on Service Satisfaction proposed by Millett in 1954 [8]. It relates service with attributes such as equitable, timely, ample, continuous and progressive. Moreover, Service Satisfaction on cloud storage systems has been reported in many research papers such as “An empirical study on the influence factors of the mobile cloud storage service satisfaction” [26], “Tradeoffs between profit and customer satisfaction for service provisioning in the cloud” [27], “Combining QoS prediction and customer satisfaction estimation to solve cloud service trustworthiness evaluation problems” [28], “Smart cloud storage service selection based on fuzzy logic, Theory of evidence and game theory” [29] and “The key factors influencing internet finances services satisfaction: An empirical study in Taiwan” [30].

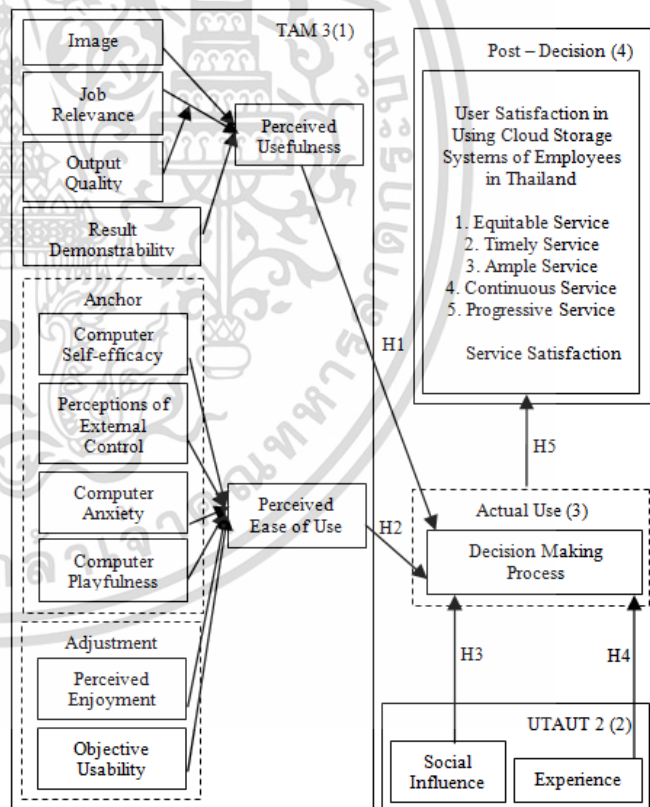


Figure 3. Conceptual framework of this research study.

As discussed above, a conceptual framework as shown in Fig. 3 is developed and five hypotheses are erected to identify factors influencing service satisfaction of cloud storage systems as follows:

H1: Perceived Usefulness positively influences the Actual Use of Cloud Storage Systems.

H2: Perceived Ease of Use positively influences the Actual Use of Cloud Storage Systems.

H3: Social Influence positively influences the Actual Use of Cloud Storage Systems.

H4: Experience positively influences the Actual Use of Cloud Storage Systems.

H5: Actual Use positively influences the User satisfaction of Cloud Storage Systems.

IV. CONTRIBUTIONS AND FURTHER STUDY

The aim of this paper is to propose a conceptual framework that can explain users' satisfaction in using cloud storage systems well. This theoretical framework is based on TAM3, UTAUT2, and service satisfaction theory. The author applies a decision-making process to explain users' behavior. This conceptual framework is a contribution to the mass of knowledge as a provision of a tool for predicting users' satisfaction in using the cloud storage systems. A further study will be deployed as a stage of collecting data from working people by using questionnaires and analyzing data using a structural equation model constructed with AMOS.

REFERENCES

- [1] I. Arpaci, Understanding and predicting students' intention to use mobile cloud storage services, *Computers in Human Behavior* 58, 2016, pp. 150-157.
- [2] The National Statistical Office, Ministry of Information and Communication Technology, The use of information and communication technology in the household in 2016.
- [3] Electronic Transactions Development Agency, Internet User Survey of Thailand in 2017.
- [4] N. S. Keränen, M. Kangas, M. Immonen, H. Similä, H. Enwald, R. Korpelainen and T. Jämsä, Use of Information and Communication Technologies Among Older People With and Without Frailty: A Population-Based Survey, *Journal of Medical Internet Research*, 19(2): e29. 2017.
- [5] S. Loipha, The Elderly and Information Technology, *Journal of Information Science*, 2011.
- [6] V. Venkatesh and H. Bala, Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions, *Decision Sciences*, 39(2): 2008, pp. 273-315.
- [7] V. Venkatesh, T. Y. L. James and X. Xin, Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, *MIS Quarterly* Vol. 36 No. 1, March 2012.
- [8] J. D. Millet, *Management in the Public Service; the quest for effective performance*. New York, McGraw-Hill, 1954.
- [9] V. Venkatesh and F.D. Davis, A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies, *Management Science*, 46: 2000, pp. 186-204.
- [10] M. Eltayeb and M. Dawson, Understanding User's Acceptance of Personal Cloud Computing: Using the Technology Acceptance Model, Springer International Publishing Switzerland, 2016.
- [11] K. Wu, J. Vassileva, and Y. Zhao, Understanding Users' Intention to Switch Personal Cloud Storage Services: Evidence from the Chinese market, *Computer in Human Behavior* 68, 2017, pp. 300-314.
- [12] J. Wang, Critical Factors for Personal Cloud Storage Adoption in China, *Journal of Data and Information Science*, 2016.
- [13] H. S. Hashim, Z. B. Hassan, and A. S. Hashim, Factors Influence the Adoption of Cloud Computing: A Comprehensive Review, *International Journal of Education and Research*, Vol. 3, No. 7, 2015.
- [14] EC. Chang and CY. Huang, Technology Acceptance Model, Consumer Personality and Smartphone Users' Satisfaction, *Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science*. Springer, Cham, 2015.
- [15] K. Shafinah, N. Saharia, R. Sulaimanb, M. S. M. Yusoffb, and M. M. Ikramd, Determinants of User Behavior Intention (BI) on Mobile Services: A Preliminary View, *Procedia Technology* 11, 2013, pp. 127 - 133.
- [16] D. A. Jeffrey, Testing the Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) with the Inclusion of Changing Fatigue and Overload, in the Context of Faculty from Seventh-day Adventist Universities : A Revised Model, Andrews University, 2015.
- [17] K. M.S. Faqih and M.-I. R. M. Jaradat, Assessing the Moderating Effect of Gender Differences and Individualism-Collectivism at Individual-Level on the Adoption of Mobile Commerce Technology: TAM3 Perspective, Department of Information Systems, Faculty of Prince Hussein Bin Abdullah for Information Technology, Al al-Bayt University, Mafraq 25113, Jordan, 2015.
- [18] C. Lisha, C. F. Goh, S. Yifan, and A. Rasli, Integrating guanxi into Technology Acceptance: An Empirical Investigation of WeChat, *Telematics and Informatics* 34, 2017, pp. 1125-1142.
- [19] Z. Hussein, Leading to Intention: The Role of Attitude in Relation to Technology Acceptance Model in E-Learning, *Procedia Computer Science* 105, 2017, pp. 159 - 164.
- [20] M. Albugami, and M. Bellaaj, The Continued Use of Internet Banking: Combining UTAUT2 Theory and Service Quality Model, *Journal of Global Management Research*, 2014.
- [21] A. Chang, UTAUT and UTAUT 2: A Review and Agenda for Future Research, Management Department, School of Business Management, Binus University, *Journal The WINNERS*, Vol. 13 No. 2, September 2012, pp. 106-114.
- [22] M. S. Farooq, M. Salam, N. Jaarfar, A. Fayolle, K. Ayupp, M. R.-Markovic and A. Sajid, Acceptance and Use of Lecture Capture System (LCS) in Executive Business Studies Extending UTAUT2, *Interactive Technology and Smart Education*, Vol. 14, No. 4, 2017, pp. 329-348.
- [23] I. L. D. Harsono, MT, and L. A. Suryana, Factors Affecting the Use Behavior of Social Media Using UTAUT 2 Model, Telkom University, Telkom Economics and Business School, Proceedings of the First Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences (AP14Singapore Conference), 2014.
- [24] M. Panyaphacharakul, The Effect of Service Quality and Customers' Sastisfaction on their Repurchase Intention of Tisco Bank's Hire Purchase Department, Master of Business Administration, 2016.
- [25] R. Saengthasirivilai and C. Skulitsariyaporn, The Development of the Health Care Service Business the Expectations of Elderly for Service Business as Grounded in Future in Bangkok Metropolitan and its Environs, Doctor of Business Administration Rarmkhamhaeng University, 2017.
- [26] K. Choi, I. Cho, H. Park, K. Lee, and J. Kang, An Empirical Study on the Influence Factors of the Mobile Cloud Storage Service Satisfaction, *J Korean Soc Qual Manag* Vol. 41, No. 3, 2013, pp. 381-394.
- [27] J. Chen, C. Wang, B. B. Zhou, L. Sun, Y. C. Lee, and A. Y. Zomaya, Tradeoffs between Profit and Customer Satisfaction for Service Provisioning in the Cloud, HPDC'11, San Jose, California, USA, 2011.
- [28] S. Ding, S. Yang, Y. Zhang, C. Liang, and C. Xia, Combining QoS Prediction and Customer Satisfaction Estimation to Solve Cloud Service Trustworthiness Evaluation Problems, Elsevier, *Knowledge-Based Systems*, 2014, pp: 216-225.
- [29] C. Esposito, M. Ficco, F. Palmieri, and A. Castiglione, Smart Cloud Storage Service Selection Based on Fuzzy Logic, Theory of Evidence

- and Game Theory, *IEEE Transactions on computers*, Vol. 65, No. 8, 2016.
- [30] MC. Chen, SS. Chen, HM. Yeh, and WG. Tsaur, The Key Factors Influencing Internet Finances Services Satisfaction: An Empirical Study in Taiwan, *American Journal of Industrial and Business Management*, 2016, pp. 748-762.
- [31] CH. Lin, HY. Shih, and P. J. Sher, Integrating Technology Readiness into Technology Acceptance: The TRAM Model, *Psychology & Marketing*, Vol. 24(7), 2007, pp. 641-657.
- [32] Y. Lee, K. A. Kozar, and K. R.T. Larsen, The Technology Acceptance Model: Past, Present, and Future, *Communications of the Association for Information Systems*, Volume 12, Article 50, 2003, pp. 752-780.
- [33] T. Pikkarainen, K. Pikkarainen, H. Karjaluoto, and S. Pahlila, Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model, *Internet Research*, Volume 14, Number 3, 2004, pp. 224-235.
- [34] M. S. Abbasi, F. H. Chandio, A. F. Soomro, and F. Shah, Social influence, voluntariness, experience and the internet acceptance, An extension of technology acceptance model within a South-Asian country context, *Journal of Enterprise Information Management*, Vol. 24, No. 1, 2011, pp. 30-52.
- [35] C. Ye, DB. Seo, K. C. Desouza, S. P. Sangareddy, and S. Jha, Influences of IT Substitutes and User Experience on Post-Adoption User Switching: An Empirical Investigation, *Journal of The American Society for Information Science and Technology*, 59(13), 2008, pp. 2115-2132.
- [36] P. Kotler and K.L. Keller, *Marketing Management*, 14th ed, 2012.
- [37] A. Stankevich, Explaining the Consumer Decision-Making Process: Critical Literature Review, *Journal of International Business Research and Marketing*, Volume 2, Issue 6, 2017.
- [38] G. Nie, Q. She, and D. Chen, Evaluation Index System of Cloud Service and the Purchase Decision-Making Process Based on AHP, *International Conference on ICCE*, 2011, AISC 112, pp. 345-352.
- [39] S. Lee, and KK. Seo, A Hybrid Multi-Criteria Decision-Making Model for a Cloud Service Selection Problem Using BSC, Fuzzy Delphi Method and Fuzzy AHP, *Wireless Pers Commun*, 86, 2016, pp. 57-75.
- [40] M. D. Wheelock, Factors Influencing The Adoption of Cloud Storage by Information Technology Decision Makers, A Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy, Capella University, 2013.
- [41] S. Misra, A. Singh, S. Chatterjee, and M. S. Obaidat, Mils-Cloud: A Sensor-Cloud-Based Architecture for the Integration of Military Tri-Services Operations and Decision Making, *IEEE Systems Journal*, Vol. 10, No. 2, 2016.
- [42] J. W. Driscoll, Trust and Participation in Organizational Decision Making as Predictors of Satisfaction, *ACAD MANAGE J*, 1978, vol. 21 no. 1, pp. 44-56.
- [43] B. Scott - Ladd, A. Travaglione, and V. Marshall, Causal inferences between participation in decision making, task attributes, work effort, rewards, job satisfaction and commitment, *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 27, Issue: 5, 2006, pp. 399-414.
- [44] E. Park, and K. J. Kim, An Integrated Adoption Model of Mobile Cloud Services: Exploration of Key Determinants and Extension of Technology Acceptance Model, *Telematics and Informatics* 31, 2014, pp. 376-385.
- [45] M. Amin, S. Rezaei, and M. Abolghasemi, User Satisfaction with Mobile Websites: The Impact of Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU) and Trust, *Nankai Business Review International*, Vol. 5, No. 3, 2014, pp. 258-274.
- [46] DH. Shin, User Centric Cloud Service Model in Public Sectors: Policy Implications of Cloud Services, *Government Information Quarterly* 30, 2013, pp. 194-203.
- [47] P. Gupta, A. Seetharaman, and J. R. Rajb, The Usage and Adoption of Cloud Computing by Small and Medium Businesses, *International Journal of Information Management* 33, 2013, pp. 861- 874.
- [48] I. Arpaci, Antecedents and Consequences of Cloud Computing Adoption in Education to Achieve Knowledge Management, *Computers in Human Behavior* 70, 2017, pp. 382-390.
- [49] WL. Shiau, and P. Y.K. Chau, Understanding Behavioral Intention to Use a Cloud Computing Classroom: A Multiple Model Comparison Approach, *Information & Management* 53, 2016, pp. 355-365.
- [50] D. Kim, and H. Chang, Key Functional Characteristics in Designing and Operating Health Information Websites for User Satisfaction: An Application of the Extended Technology Acceptance Model, *International Journal of Medical Informatics* 76, 2007, pp. 790-800.
- [51] M. C. Diaz, and T. Loraas. Learning new uses of technology while on an audit engagement: Contextualizing general models to advance pragmatic understanding. *International Journal of Accounting Information Systems*, 11, 2010, pp. 61-77.
- [52] N. Muhammad, Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model UTAUT, *Seminar Nasional Aplikasi teknologi Informasi*, 2013.
- [53] P. Seppo, S. Mikko, and Z. Xiaosong, Integrating Habit into UTAUT: The Chinese eBay Case. *Pacific Asia Journal of the Association for Information System*, Vol. 3, No. 2, 2011, pp. 1-30.
- [54] S. S. Kim, and N. K. Malhotra, A Longitudinal Model of Continued IS Use: An Integrative View of Four Mechanisms Underlying Post-Adoption Phenomena, *Management Science* (51:5), 2005, pp. 741-755.
- [55] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View, *MIS Quarterly* (27:3), 2003, pp. 425-478.
- [56] H. Nysveen, and P. E. Pedersen, Influences of co-creation on brand experience, The role of brand engagement, *International Journal of Market Research*, 56(6), 2014, pp. 807-832.
- [57] R. Shannon, Effects of Social Influence on Satisfaction with PL Brands in Thailand, *Springer Proceedings in Business and Economics book series (SPBE)*, 2014.
- [58] H. M. Weiss and C. E. Nowicki, Social Influences on Task Satisfaction: Model Competence and Observer Field Dependence, *Organizational Behavior and Human Performance*, Volume 27, Issue 3, June 1981, pp. 345-366.
- [59] J. J. Teven, Effects of Supervisor Social Influence, Nonverbal Immediacy, and Biological Sex on Subordinates' Perceptions of Job Satisfaction, Liking, and Supervisor Credibility, Associate Professor in the Department of Human Communication Studies at California State University, 2007.
- [60] CL. Hsu, and J. CC. Lin, Acceptance of Blog Usage: The Roles of Technology Acceptance, Social Influence and Knowledge Sharing Motivation, *Information & Management* 45, 2008, pp. 65-74.
- [61] P. Casas, H. R. Fischer, S. Suetter, and R. Schatz, A First Look at Quality of Experience in Personal Cloud Storage Services, *IEEE International Conference on Communications* 2013.
- [62] D. Shin, Beyond User Experience of Cloud Service: Implication for Value Sensitive Approach, *Telematics and Informatics*, Volume 32, Issue 1, 2015, pp. 33-44.
- [63] A. Sahin, C. Zehir, H. Kitapçı, The Effects of Brand Experiences, Trust and Satisfaction on Building Brand Loyalty; An Empirical Research On Global Brands, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 24, 2011, pp. 1288-1301.
- [64] C. de Rojas, and C. Camarero, Visitors' Experience, Mood and Satisfaction in a Heritage Context: Evidence from an Interpretation Center, *Tourism Management* 29, 2008, pp. 525-537.
- [65] J. D. Neala, M. J. Sirgyb and M. Uysalc, The Role of Satisfaction with Leisure Travel/Tourism Services and Experience in Satisfaction with Leisure Life and Overall Life, *Journal of Business Research* 44, 1999, pp. 153-163.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	กุลภา นาจันทร์ทอง
วัน เดือน ปีเกิด	17 กันยายน 2535
ที่อยู่	247/85 ถนนกาญจนาภิเษก แขวงศาลา ธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ 10170
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2558 วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระเจ้าเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง
E-mail	kulapa.nj@gmail.com
โทรศัพท์	090-970-2310



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้