

Scan

**ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่
ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต**

นายกิตติ สุกหอม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ.2551

**Provincial Electricity Authority Head Quarters Officers' Opinion towards
Intranet Usage**

Mr Kittti Sukhorm

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2008

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่
ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต
ชื่อและนามสกุล นายกิตติ สุกหอม
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จรินทร์ ดันติชัยรัตนกุล

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว



..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์จรินทร์ ดันติชัยรัตนกุล)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สารชัย กมลาญาติ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช



.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ ๒๗ เดือน กพ. พ.ศ. ๒๕๖๒

ชื่อการศึกษา คั่นคว่าอิสระ ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อการ
ใช้ระบบอินทราเน็ต

ผู้ศึกษา นายกิตติ สุกหอม **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จรินทร์ ตันติชัยรัตนกุล **ปีการศึกษา** 2551

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อการ
ใช้ระบบอินทราเน็ต” มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สำนักงานใหญ่ที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตในองค์กร(2)สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำไป
เป็นแนวทางประกอบการพัฒนาระบบอินทราเน็ตให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่
จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสรุปผลการศึกษา
ได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 30-35 ปี มี
การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับพนักงานทั่วไปที่ต่ำกว่าผู้ช่วยหัวหน้าแผนก
ลงมา มีระดับเงินเดือนอยู่ระหว่าง 17,001-23,000 บาท มีการใช้ระบบอินทราเน็ตทุกวัน ระยะเวลา
ในการใช้งานอยู่ระหว่าง 30 นาที-1 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้งานไม่แน่นอน ส่วนใหญ่ใช้ค้นหาข้อมูล
เกี่ยวกับ ระเบียบ/คำสั่ง/อนุมัติต่างๆ ประโยชน์ที่ได้รับส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสาร
ประชาสัมพันธ์ โปรแกรมที่เข้าใช้งานได้แก่ โปรแกรมข่าวสารออนไลน์ พนักงานมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านรูปแบบการให้บริการและด้านความ
สะดวกในการใช้ข้อมูล ด้านประเภทของข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับปัญหาด้าน
รูปแบบการให้บริการอันดับหนึ่งคือ ผู้ใช้งานไม่ทราบว่าหาข้อมูลที่ต้องการจากที่ใดบนเว็บไซต์
ส่วนปัญหาด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูลอันดับหนึ่งคือ การสื่อสารเพื่อรับส่งข้อมูลทางระบบ
อินทราเน็ตเกิดปัญหาขัดข้องบ่อย และปัญหาด้านประเภทของข้อมูลอันดับหนึ่งคือ ระบบ
อินทราเน็ตมีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ

คำสำคัญ ความคิดเห็น พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ระบบอินทราเน็ต

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ จิระภรณ์ ตันติชัยรัตนกุล สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ให้คำปรึกษา ข้อคิด คำแนะนำและติดตามการค้นคว้าอิสระอย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด รวมถึงรองศาสตราจารย์ สำรวัย กมลายุทธ์ ซึ่งได้มาเป็นคณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้บริหารและเพื่อนพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ที่ได้เสียสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบ อินทราเน็ตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

กิตติ สุภหอม

ธันวาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
กรอบแนวคิดการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
ความหมายของความคิดเห็น	12
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	15
ระบบอินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	19
การประเมินการบริหารจัดการสารสนเทศของทริส(TRIS)	20
การประเมินคุณภาพเว็บไซต์ข้อมูลสารสนเทศ	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	50
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในด้านต่างๆ	53
ปัญหาและข้อเสนอแนะ	58
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
สรุปการศึกษา	62
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	
ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	72
ข แบบสอบถาม	74
ประวัติผู้ศึกษา	81

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล	48
ตารางที่ 4.2 ลักษณะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง	50
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบ อินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้านรูปแบบการให้บริการ	54
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบ อินเทอร์เน็ตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล	55
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบ อินเทอร์เน็ตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้านประเภทข้อมูล	56
ตารางที่ 4.6 ปัญหาด้านรูปแบบการให้บริการ	58
ตารางที่ 4.7 ปัญหาด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล	59
ตารางที่ 4.8 ปัญหาด้านประเภทของใช้ข้อมูล	60
ตารางที่ 4.9 ข้อเสนอแนะ	61

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แผนผังเว็บไซต์(Web Site Map) ระบบอินเทอร์เน็ตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	3
ภาพที่ 1.2 กรอบความคิดทางทฤษฎี.....	8

บทที่ 1

บทนำ

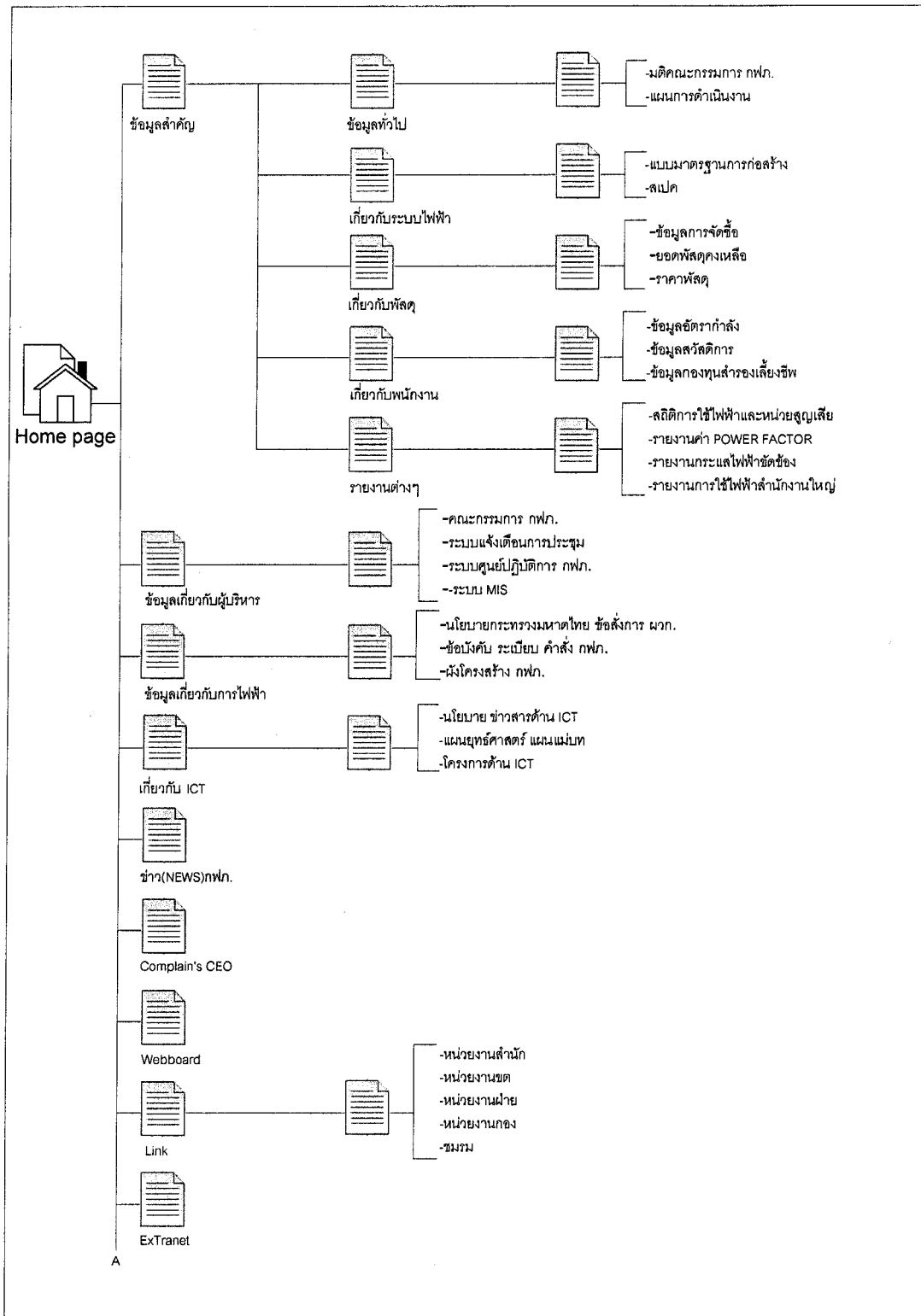
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภคสังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 มีหน้าที่ดูแลการให้บริการกระแสไฟฟ้าใน 73 จังหวัด ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเทพมหานคร ในส่วนภูมิภาคแบ่งความรับผิดชอบออกเป็นการไฟฟ้าเขตจำนวน 12 เขต ได้แก่ การไฟฟ้าเขตภาคเหนือ 1 2 และ 3 การไฟฟ้าเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 2 และ 3 การไฟฟ้าเขตภาคกลาง 1 2 และ 3 การไฟฟ้าเขตภาคใต้ 1 2 และ 3 มีผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 13,948,497 ราย มีพนักงานและลูกจ้างชั่วคราว 25,728 คน ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2550 (ที่มา ข้อมูลสำคัญการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เดือนมีนาคม พ.ศ.2551)

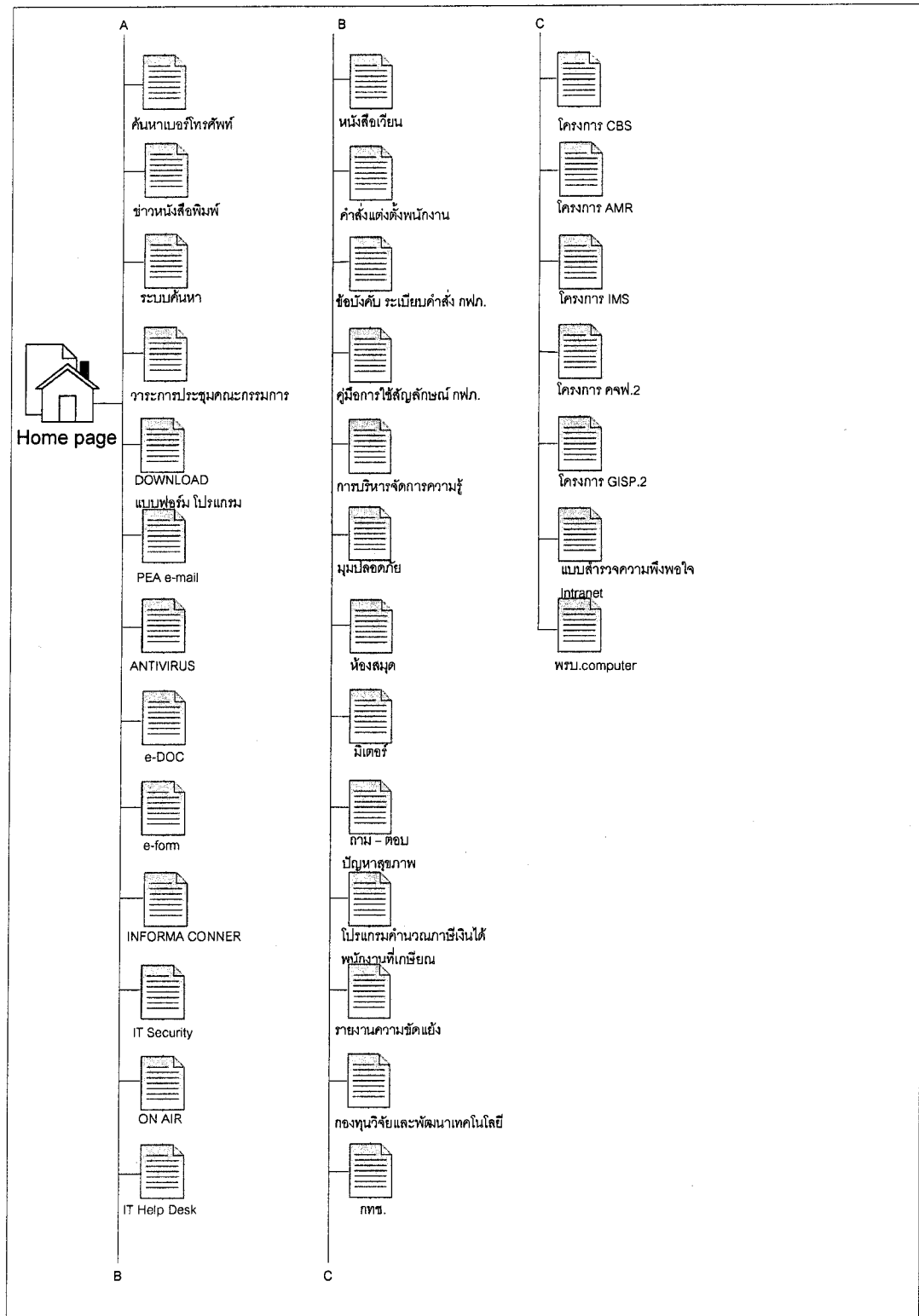
การนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรสำหรับภายในองค์กรนั้นสามารถนำมาถ่ายทอดนโยบาย ข้อมูลสำคัญต่างๆ จากระดับบนสู่ระดับล่าง(ระดับผู้บริหารสู่ระดับพนักงาน)และในทางกลับกันก็สามารถรับฟังความคิดเห็นหรือรับข้อมูลสำคัญจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนได้ จากความสำเร็จของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้องค์กรส่วนหนึ่งได้นำเทคโนโลยีนี้ไปใช้สำหรับบุคลากรภายในองค์กรเอง เรียกว่า ระบบอินทราเน็ต (Intranet) ซึ่งเป็นระบบปิดที่ให้บริการสื่อสาร การปฏิบัติงานร่วมกันและการอำนวยความสะดวกเฉพาะภายในองค์กร สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปยังการไฟฟ้าเขตทั้ง 12 เขต และได้ขยายการเชื่อมโยงเครือข่ายเพิ่มเติมไปยัง การไฟฟ้าชั้น 1 ชั้น 2 และชั้น 3 ทำให้พนักงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์สามารถต่อเชื่อมกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้ใช้ประโยชน์ได้มากขึ้นและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้ดำเนินการพัฒนาระบบอินทราเน็ต เมื่อ ปี พ.ศ.2543 เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่นำไปใช้ประกอบในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นพร้อมทั้งสนับสนุนการสื่อสารของพนักงานและหน่วยงานภายในองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในองค์กรและเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรอีกด้วย รวมทั้งใช้ในการถ่ายทอดนโยบาย เผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ โดยระยะแรกเริ่มดำเนินการที่สำนักงานใหญ่ก่อน ต่อมามีการขยาย

เครือข่ายระบบสื่อสารไปยังการไฟฟ้าเขต และการไฟฟ้าต่างๆทำให้การใช้ระบบอินทราเน็ตมีการใช้งานอย่างทั่วถึงในปี พ. ศ.2546 กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบการจัดทำระบบอินทราเน็ตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการพัฒนาและปรับปรุงเว็บเพจ(Web page) ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย มีการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในองค์กร ซึ่งสารสนเทศที่อยู่ในระบบอินทราเน็ตจะต้องได้รับการประเมินโดยกระทรวงการคลังในเรื่องการประเมินการบริหารจัดการสารสนเทศที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการทั้งภายในและภายนอกองค์กร จึงเป็นอีกเหตุผลหนึ่งว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องจัดทำระบบอินทราเน็ตให้ครอบคลุมในส่วนที่ต้องประเมิน

การพัฒนาระบบสารสนเทศอินทราเน็ตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปัจจุบันประกอบด้วยสารสนเทศดังแสดงในแผนผังเว็บไซต์ภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 แผนที่เว็บไซต์(Web Site Map) ระบบอินเทอร์เน็ตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



ภาพที่ 1.1 (ต่อ)แผนผังเว็บไซต์(Web Site Map) ระบบอินทราเน็ตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากภาพที่ 1.1 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลสำคัญ เป็นข้อมูลที่ผู้บริหารและพนักงานทั่วไปใช้ประกอบการพิจารณาในการปฏิบัติงาน มีหัวข้อย่อยดังนี้

- ข้อมูลทั่วไป
- เกี่ยวกับระบบไฟฟ้า
- เกี่ยวกับพัสดุ
- เกี่ยวกับพนักงาน
- รายงานต่างๆของระบบไฟฟ้า

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหาร เป็นข้อมูลช่วยการตัดสินใจ ตารางนัดหมายการประชุมต่างๆของผู้บริหารมีหัวข้อย่อยดังนี้

- คณะกรรมการ กฟผ.
- ระบบแจ้งเตือนการประชุม
- ระบบศูนย์ปฏิบัติการ กฟผ.
- ระบบ MIS

ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้า เป็นข้อมูลขององค์กรมีหัวข้อย่อยดังนี้

- นโยบายกระทรวงมหาดไทย ข้อสั่งการ ผวก.
- ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ผังโครงสร้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เกี่ยวกับ ICT เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและสื่อสารมีหัวข้อย่อยดังนี้

- นโยบาย ข่าวสารด้าน ICT
- แผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท
- โครงการของICT

ข่าว (NEWS) เป็นข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆจากหน่วยงานภายในองค์กร

COMPLAIN PEA'S CEO ใช้เขียนข้อความร้องเรียนถึงผู้ว่าการ

WEBBOARD เป็นกระดานสนทนาของพนักงานทั่วไป

LINK เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆได้แก่ หน่วยงานระดับสำนัก

หน่วยงานระดับเขต หน่วยงานระดับฝ่าย หน่วยงานระดับกอง ชมรม

EXTRANET(pea passport) ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานและการเข้าถึงโปรแกรมเฉพาะของพนักงานแต่ละคน

ค้นหาเบอร์โทรศัพท์ ค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ตามชื่อพนักงาน หน่วยงาน
 ข่าวหนังสือพิมพ์ เป็นข่าวที่น่าสนใจเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจากหนังสือพิมพ์
 ฉบับต่างๆ

ระบบค้นหา ใช้ค้นหาเอกสารที่อยู่ในระบบอินทราเน็ตตามคำที่ต้องการค้นหา
 วาระการประชุมคณะกรรมการ เป็นวาระการประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ
Download แบบฟอร์ม โปรแกรม ใช้โหลดแบบฟอร์มรายงาน แบบฟอร์มเบิก
 สวัสดิการ แบบฟอร์มในการปฏิบัติงาน และดาวน์โหลดโปรแกรมการใช้งาน

PEA e-mail เข้าใช้ e-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ANTIVIRUS ใช้ดาวน์โหลดโปรแกรมแอนตี้ไวรัส

e-DOC เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

e-form เป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์

INFORMA CONNER ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้ส่งเอกสารระหว่าง
 หน่วยงาน

IT Security เป็นข้อมูลระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ON AIR คู่มือถ่ายทอดสดการประชุม การบรรยายที่สำคัญ

IT Help Desk เป็นข้อมูลที่ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ

หนังสือเวียน เป็นข้อมูลหนังสือเวียนที่ได้เคยเวียนให้รับทราบแล้ว

คำสั่งแต่งตั้งพนักงาน เป็นข้อมูลคำสั่งแต่งตั้งพนักงานที่ได้ประกาศไปแล้ว

ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง กฟผ เป็นข้อมูลรวบรวมข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ของการ
 ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้ประกาศไปแล้ว

คู่มือการใช้สัญลักษณ์ กฟผ. เป็นคู่มือการใช้สัญลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่
 จัดทำใหม่

การบริหารจัดการความรู้ เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการบริหาร
 จัดการความรู้(Knowledge Management)ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

มุมปลอดภัย ข้อมูลความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ห้องสมุด ข้อมูลการยืมหนังสือ การค้นหาหนังสือในห้องสมุด

มิเตอร์ ข้อมูลคู่มือ แบบฟอร์มการอ่านหน่วยมิเตอร์ของมิเตอร์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ

ถาม-ตอบ ปัญหาสุขภาพ ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพของสถานพยาบาล

โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้พนักงานเกษียณ ใช้คำนวณภาษีเงินได้พนักงานที่จะ
 เกษียณอายุ

รายงานความขัดแย้ง เป็นแบบกรอกข้อมูลความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนรวม
ของพนักงาน

กองทุนวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี
กทข. ข้อมูลการได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
โครงการ CBS โครงการ AMR โครงการ IMS โครงการ คอฟ.2
โครงการ GISP.2 เป็นการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์โครงการต่างๆ

แบบสำรวจความพึงพอใจ intranet เป็นแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในระบบ
อินทราเน็ตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

พรบ.computer เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการใช้คอมพิวเตอร์

จากนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มุ่งเน้นการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้เกิด
ความเข้าใจที่ดีและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งถ่ายทอดนโยบาย ข่าวสาร และ
ข้อมูลสำคัญต่างๆ ให้กับพนักงานในทุกระดับ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็น
ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่
เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ
อินทราเน็ตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ที่มีต่อการใช้
ระบบอินทราเน็ตในองค์กร

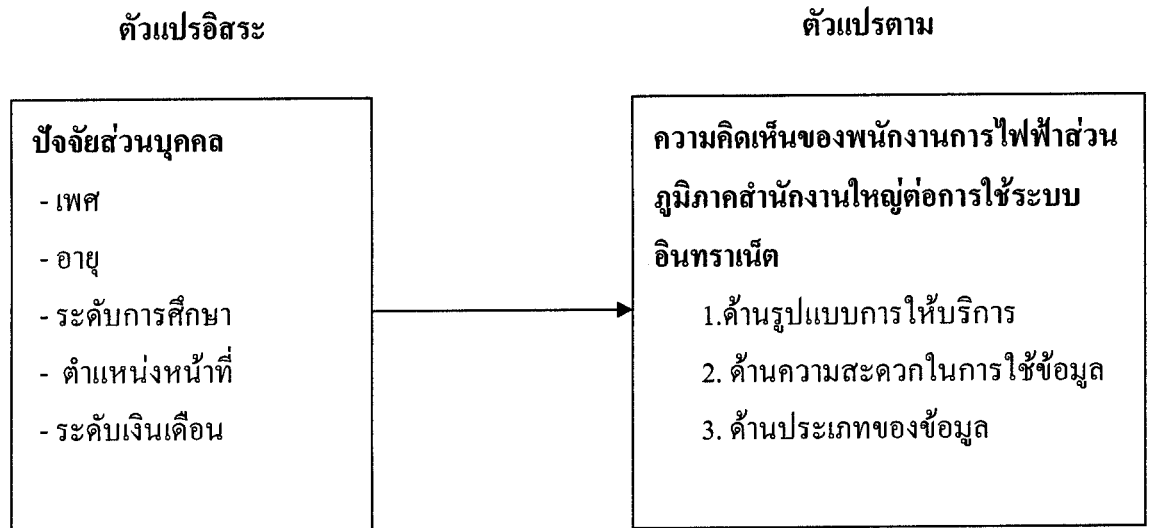
2.2 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นแนวทางประกอบการพัฒนาระบบ
อินทราเน็ต ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากขึ้น

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ที่มีระดับตำแหน่งต่างๆ ที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตจำนวน 6,164 คน ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2550

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ที่มีต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตใน 3 ด้านได้แก่ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล และด้านประเภทของข้อมูล

4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ สิงหาคม พ.ศ. 2551 ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2551 รวมระยะเวลา 3 เดือน

4.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 ระดับการศึกษา

1.4 ตำแหน่งหน้าที่

-ผู้บริหารระดับสูง : พนักงานในตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่าย รองผู้อำนวยการฝ่าย ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่า

-ผู้บริหารระดับกลาง : พนักงานในตำแหน่ง ผู้อำนวยการกอง รองผู้อำนวยการกอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง หรือเทียบเท่า

-ผู้บริหารระดับต้น : พนักงานในตำแหน่ง หัวหน้าแผนก ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก หรือเทียบเท่า

-พนักงานทั่วไป : พนักงานในตำแหน่งที่ต่ำกว่า ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก ลงมา

1.5 ระดับเงินเดือน

2) ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อการใช้ระบบระบบอินทราเน็ต

2.1 ด้านรูปแบบการให้บริการ

2.2 ด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล

2.3 ด้านประเภทของข้อมูล

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตครั้งนี้ ได้แก่

5.1 ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการแสดงออกซึ่งวิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นเรื่องของจิตใจและเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริงหรือสถานการณ์ต่างๆ ขึ้นกับคุณสมบัติส่วนบุคคล ความคิดเห็นคล้ายกับทัศนคติ แต่เป็นความรู้สึกที่ผิวเผินหรือหยาบกว่าทัศนคติ

5.2 ระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการข้อมูลในรูปแบบเดียวกับที่ใช้งานในอินเทอร์เน็ต และขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปถึงบุคลากรทุกหน่วยงาน ให้สามารถเรียกค้นข้อมูลและสื่อสารถึงกันได้ รูปแบบสำคัญที่มีในอินเทอร์เน็ต คือ การใช้ระบบเว็บเป็นศูนย์บริการข้อมูลและข่าวสารภายในสามารถให้ข้อมูลได้ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหวและเป็นเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้งาน โดยได้ผนวกบริการข้อมูลอื่นรวมไว้ในตัว เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนย้ายแฟ้มข้อมูล และกระดานข่าว เป็นต้น ดังตัวอย่างของระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง ระบบเครือข่ายมหาดไทยที่เชื่อมโยงโยงศาลากลางจังหวัดทั่วประเทศ เป็นต้น

5.3 ระบบอินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง ระบบเครือข่ายที่มีการสร้างเว็บไซต์เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ชุดข้อมูลข่าวสารต่างๆของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมทั้งเป็นที่เชื่อมโยงไปยังระบบงานย่อยต่างๆและเว็บไซต์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ระบบอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. องค์กรสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับการประเมินด้านการบริหารจัดการสารสนเทศ ในส่วนที่ตอบสนองต่อความต้องการภายในองค์กรตามนโยบายของรัฐบาลในการกำหนดตัวชี้วัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปีบัญชี

3. ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการระบบอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและรวบรวมผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. อินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
4. การประเมินการบริหารจัดการสารสนเทศของทริส(TRIS)
5. การประเมินคุณภาพเว็บข้อมูลสารสนเทศ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของความคิดเห็น

1.1 คำจำกัดความของคำว่าความคิดเห็น (opinion)

คำจำกัดความของความคิดเห็น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์(2534:107) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความชอบ ความไม่ชอบ ความคิดเห็น ความรู้สึกพึงใจของเราต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ

- 1.ความรู้สึกในทางบวก เป็นการแสดงในลักษณะของความพึงพอใจ เห็น ชอบ สนับสนุน
- 2.ความรู้สึกในทางลบ เป็นการแสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ และไม่สนับสนุน
- 3.ความรู้สึกที่เป็นกลาง คือไม่มีความรู้สึกใดๆ

แนวทางวิธีการวัดความคิดเห็นอาจกระทำได้ โดยการสัมภาษณ์ การสังเกต หรือ การใช้แบบสอบถาม

บุญเรียง ขจรศิลป์(2539:78) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อหรือมีความรู้สึกอย่างไรนั้น เป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้น ดังนั้นการวัดความคิดเห็นของบุคคลเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ การใช้ความคิดเห็น

เป็นตัวอย่างที่บ่งชี้ถึงเจตคติของแต่ละบุคคลนั้น ต้องยอมรับว่าอาจคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง แต่อย่างไรก็ตามความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นก็เป็นลักษณะธรรมดาของการวัด

สงวน สุทธิเลิศอรุณ,จำรัส คังสุวรรณ และจิตพงษ์ ธรรมานุสรณ์ (2552) ให้คำจำกัดความว่า ความคิดเห็น คือการแสดงออกซึ่งวิจารณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นมีความหมายที่แคบกว่าเจตคติ เพราะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (face) และเจตคติ(attitude)ของบุคคล ในขณะที่เจตคติแสดงสภาพความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

ปทานุกรมสังคมวิทยา(ราชบัณฑิต 2532:246) กล่าวว่า ความคิดเห็น ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า opinion ในภาษาอังกฤษหมายถึง

1)ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นความจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันเสมอไปก็ตาม

2)ทัศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

3)คำแถลงที่ยอมรับนับถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา

Good (1973:339) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นหมายถึงความเชื่อ ความคิด หรือ การลงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเห็นการถูกต้องหรือไม่

Morgan และ King (1971:750) กล่าวว่าความคิดเห็นคือการยอมรับในคำพูดที่เกิดขึ้นโดยทัศนคติ

Engle และ Snellgrove (1976 :320) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกด้านเจตคติที่ออกมาเป็นคำพูด เป็นการสรุปหรือการลงความคิดเห็น โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่

Shaw และ Wright(1976:320) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งเป็นการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation judgement) หรือทัศนะ(point of view) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลของทัศนคติ

Issak (1981:203) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางคำพูด หรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์หนึ่งจากคำถามที่ได้รับ

พจนานุกรมของ Weber (1994:950) ให้ความหมายว่าความคิดเห็นเป็นความเชื่อ ความคิด การเลือกตัดสินใจที่ไม่อยู่บนพื้นฐานของความแน่ใจหรือความรู้อย่างถ่องแท้ แต่เชื่อว่าเป็นจริง มีประโยชน์ มีคุณค่า เป็นความเชื่อส่วนบุคคล

โดยสรุป ความคิดเห็นหมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการ แสดงออกซึ่งวิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นเรื่องของจิตใจและเปลี่ยนแปลงไปตาม ข้อเท็จจริง หรือสถานการณ์ต่างๆ ขึ้นกับคุณสมบัติส่วนบุคคลความคิดเห็นคล้ายกับทัศนคติ แต่ เป็นความรู้สึกที่ผิวเผินหรือหยาบกว่าทัศนคติ

1.2 ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่ง หนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อ และความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การ สำรวจความคิดเห็นจะเป็นประ โยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการ เปลี่ยนแปลงระบบงาน

1.3 ประเภทของความคิดเห็น

Remmers และ Rumme (1965) ได้กล่าวว่าความคิดเห็นมี 2 ประเภท คือ

1.3.1 ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และ ประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุดได้แก่ ความรักจนหลงบูชา ทิศทางลบสุด ได้แก่รังเกียจมาก ความคิดเห็นรุนแรงเปลี่ยนได้ยาก

1.3.2 ความคิดเห็นจากความรู้อย่างเข้าใจ การมีความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับ ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่นความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ ความรู้ความเข้าใจ ในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

การวัดระดับความคิดเห็นสามารถวัดโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

- 1.ปัจจัยทางพันธุกรรม และสรีระ
- 2.ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล
- 3.อิทธิพลของผู้ปกครอง
- 4.ทัศนคติ และความคิดเห็นของกลุ่ม
- 5.สื่อมวลชนหรือสื่อต่างๆ

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

นักวิชาการและนักวิจัย ได้ให้ความหมายของ “ การบริการ “ ดังนี้

บริการ หมายถึง การกระทำหรือผลงานที่ผู้ประกอบการมอบให้ผู้บริโภค โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้(Intangible) ผู้บริโภคเมื่อซื้อบริการแล้วก็ไม่ได้มีสิทธิเป็นเจ้าของทรัพย์สินใดๆ นอกจากสิทธิในการได้รับบริการตามที่ตกลงเท่านั้น(บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ 2544:196-198)

1.1 การจัดกลุ่มบริการ โดยทั่วไป “ การบริการ “มักคู่ไปกับ”สินค้า” จะมากหรือน้อยแตกต่างกันไป ดังนี้ คือ

- สินค้าล้วน ไม่มีบริการ(Pure tangible Goods) เช่น สนุก ยาสีฟัน ฯลฯ
- สินค้ามีบริการบ้าง(Tangible Goods with Accompanying service) เช่น รถยนต์ที่ต้องมีบริการหลังการขาย
- สินค้าและบริการอย่างละเท่าๆกัน(Hybrid) เช่น ผู้บริโภคคาดหวังที่จะได้ “อาหาร” และ”บริการ”พร้อมกันทั้งสองอย่าง เมื่อเข้าไปในภัตตาคาร
- บริการเป็นส่วนใหญ่มีสินค้าบ้าง(Major Service with Accompanying minor Goods) เช่น ผู้โดยสารเครื่องบิน สิ่งที่ได้รับ คือ “บริการ”เป็นส่วนใหญ่ แต่ก็มี “อาหารและเครื่องดื่ม” ให้เป็นส่วนประกอบ
- บริการล้วน(Pure service) เช่น บริการรับเลี้ยงเด็ก บริการดูแลคนชรา

1.2 ลักษณะของการบริการและนัยทางการตลาด การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1.2.1 สัมผัสไม่ได้ (Intangibility)บริการเป็นสิ่งที่สัมผัสได้ก่อนข้างยาก ผู้บริโภคไม่สามารถมองเห็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรือเกิดความรู้ได้ก่อนที่จะมีการซื้อ เพื่อลดความไม่แน่ใจ ผู้บริโภคจะมองหาหลักฐานที่จะบอกได้ว่า ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ด้วยเหตุผลนี้ผู้ประกอบการให้บริการจึงต้องบริการหลักฐาน(manage the Evidance)หรือทำให้สิ่งที่จับต้องไม่ได้ดูเสมือนจับต้องได้(Tangibilize the Intangible) เช่น ความสะอาดในโรงแรมแสดงให้เห็นด้วยการคาดกระดาษที่โลฮาร์ระบุข้อความว่าผ่านการฆ่าเชื้อโรคแล้ว

1.2.2 แยกบริโภคไม่ได้(Inseparability)เมื่อซื้อบริการผู้บริโภคต้องรับบริการนั้นอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ จะแยกเก็บไว้บริโภคเป็นคราวๆไม่ได้ นอกจากนี้ผลลัพธ์ของการบริการจะออกมาดีหรือไม่ ยังขึ้นอยู่กับตัวผู้บริการเองและผู้รับบริการอีกด้วย เช่น วิทยากรที่ประสบ

ความสำเร็จกับผู้ฟังกลุ่มหนึ่ง ก็ไม่แน่ว่าจะไปประสบความสำเร็จกับผู้ฟังกลุ่มที่สอง ทั้งที่เนื้อหาที่บรรยายและการเตรียมการอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

1.2.3 ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความแปรปรวน (Variability) ซึ่งมีผลให้ผู้ประกอบการควบคุมคุณภาพการให้บริการได้ลำบาก แพทย์ที่อยู่โรงพยาบาลเดียวกันอาจให้บริการรักษาโรคที่เหมือนกันออกมาได้ประทับใจคนไข้ได้ไม่เท่ากัน ผู้บริหารกิจการการให้บริการมีแนวทางในการรับมือกับปัญหาดังกล่าว ดังนี้

1) ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพัฒนานักบุคลากร เพราะเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ

2) กำหนดวิธีการในการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน เช่น เมื่อลูกค้ามานั่งที่โต๊ะรับบริการ ทุกคนจะได้รับน้ำเย็น 1 แก้ว โดยไม่ต้องร้องขอ

1.2.4 เสียหายได้ (Perishability) บริการจะเกิดความเสียหายในลักษณะ "เสียโอกาส" เช่น กรณีคนไข้นัดแพทย์แล้วไม่มา ฉะนั้นเวลาที่แพทย์จัดไว้ให้คนไข้ผู้นั้นต้องผ่านไปโดยแพทย์ที่ให้บริการไม่ได้ประโยชน์ที่ควรจะได้ในช่วงเวลานั้น

ความเสียหายในลักษณะ "เสียโอกาส" เช่นนี้ยังเกิดกับธุรกิจอื่นๆ อีกซึ่งนักการตลาดมีกลยุทธ์ในการรับมือดังนี้

1) การตั้งราคาที่แตกต่างกัน (Differential Pricing) เช่น คิรราคาบริการโทรศัพท์ในช่วงเวลาตี (Demand ต่ำ) ถูกกว่าค่าบริการในช่วงอื่น

2) การเปิดให้บริการในช่วง Nonpeak เช่น กรณีร้านเซสเตอร์กริลล์ มีเมนูอาหารเช้าในสาขาที่ตั้งอยู่นอกห้างสรรพสินค้า

3) การจัดบริการเสริม (Complementary Services) ในช่วงที่มีลูกค้ามาก เช่นภัตตาคารอาหารไทย Blue Elephant ในยุโรป เปิดเมนูขาย Cocktail ให้กับลูกค้าระหว่างอยู่ในคิวรอ

4) จ้างพนักงาน part time เสริมในช่วง Peak Demand

1.3 ส่วนประกอบทางการบริการ (service Mix)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539:172) สมคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ได้บัญญัติศัพท์คำว่า ส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix) ว่า คือบรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริการใดๆ ที่มีคุณภาพของบริการนั้นๆ และอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาของลูกค้าได้ สามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ออกเป็น 3 กลุ่ม ใหญ่ๆ ดังนี้

1.3.1 กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ(Pre-service factor หรือ Pre-delivery factor) ได้แก่

- ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงบริษัท(Company Image)
- ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท (Creditability)
- ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost Service)
- ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity Of Service)

กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการนี้จะทำให้ผู้ซื้อ/ผู้รับบริการ เกิดความคาดหวังถึงสิ่งที่ได้รับเมื่อซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ

1.3.2 กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ(During- service factors หรือ during-deliver Factors) ได้แก่

- ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)
- ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนบริการ(Correctness)
- กริยา มารยาทที่ค้ำจุนของผู้ให้บริการ(Courtesy)
- ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนให้บริการ(Complexity)
- ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะรับบริการ(Carefulness)
- ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ(Carelessness)
- ฝีมือ ภูมิปัญญาและความสามารถของผู้ให้บริการ(competence)

กลุ่มที่มีผลขณะรับบริการหรือจุดสัมผัสบริการ ซึ่งจะเป็นจุดที่ผู้รับบริการสามารถตัดสินใจว่า สิ่งที่น่าคาดหวังไว้จากการเปิดรับข่าวสารนั้นๆ ได้ต่ำกว่า สูงกว่า หรือ เท่ากับความคาดหวัง

1.3.3 กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว(Post-service Factor Pre-delivery factor) ได้แก่

-ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ(Conformance to Customer Expectation)

-ความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ(Completeness of service)

-ความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพของการบริการ(Consistency of service Quality)

-การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า(Complain handling)

-ความคุ้มค่าเงิน หรือ ไม่ชอบบริการนั้น (Cost Effectiveness)หลังจากลูกค้าได้รับบริการนั้นจนครบถ้วนแล้ว

1.4 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 440) โดยสามารถแบ่งแยกลักษณะคุณภาพ ในการให้บริการออกได้ เป็น 10 ลักษณะ ดังนี้

1.การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2.การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3.ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

4.ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจิตรณูภาพ

5.ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องมีความสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6.ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7.การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตามที่ลูกค้าต้องการ

8.ความปลอดภัย (Security) บริการที่ ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ

9.การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangibility) บริการที่ ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10.การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

3. ระบบอินทราเน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ.2503 โดยมีหน้าที่ดูแลการจำหน่ายไฟฟ้า ในจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีหน่วยงานในส่วนภูมิภาคแบ่งออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ แต่ละภาคประกอบด้วย 3 การไฟฟ้าเขต รวม 12 การไฟฟ้าเขต

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการจัดทำและพัฒนา เว็บไซต์ ของระบบอินทราเน็ตขึ้นเพื่อสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยให้พนักงานเกิดความเข้าใจในองค์กรและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งใช้ถ่ายทอดนโยบาย เผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลที่สำคัญ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการติดตั้งระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต และเริ่มพัฒนาเว็บไซต์ ตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 เพื่อเผยแพร่ข่าวสารขั้นตอนการดำเนินการ การขอใช้บริการ และ ประชาสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บน อินเทอร์เน็ต และเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 รองผู้ว่าการวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า ได้มีบัญชาให้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำเว็บไซต์ แนะนำข้อมูล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต่อมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้เช่าใช้บริการ อินเทอร์เน็ต จากผู้ให้บริการ (ISP: อินเทอร์เน็ต Service Provider) โดยมีความเร็วในการรับส่งข้อมูล (Bandwidth) ขนาด 2 Mbps และได้ขยายการเชื่อมโยงเครือข่ายเพิ่มเติมไปยัง การไฟฟ้าชั้น 1 ชั้น 2 และ ชั้น 3 โดยเช่าใช้บริการเครือข่ายเฉพาะองค์กรแบบเสมือน (VPN, VPDN) จาก บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทำให้พนักงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีเครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์ต่อเชื่อมกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถต่อเข้าอินเทอร์เน็ตได้ทั้งหมด (ตามอนุมัติหลักการกำหนดการใช้งาน อินเทอร์เน็ต ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ลงวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ. 2546)

ระบบอินทราเน็ตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ภายใต้ชื่อ <http://intra.pea.co.th/> มีการให้บริการข้อมูลประกอบด้วย หัวข้อผู้บริหาร กฟภ. แนะนำหน่วยงาน ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน ข้อมูลเกี่ยวกับพัสดุ ข้อมูลการจำหน่ายไฟฟ้า เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระเบียบ/อนุมัติ/คำสั่ง Link ไปยังหน่วยงานต่างๆ สรุปการใช้งบลงทุนประจำปี ตรวจสอบค่าใช้จ่าย ข้อมูลสวัสดิการ ข่าวสาร

ประกาศต่างๆ บริการถาม-ตอบ บริการ Download Software และอื่นๆ เช่นการค้นหาเบอร์โทรศัพท์ที่
 สภากาแฟ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการให้บริการข้อมูลสำหรับผู้บริหารและข้อมูลเฉพาะบุคคลที่
 ต้องยืนยันตัวบุคคลโดยใช้ Username และ Password ได้แก่ ระบบ MIS ระบบ Schedule Online
 ระบบ e-mail ระบบ e-DOC ระบบ Extranet ระบบอินเทอร์เน็ต และระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์

4. การประเมินการบริหารจัดการสารสนเทศของทริส(TRIS)

ข้อมูลต่อไปนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของการประเมินการบริหารจัดการสารสนเทศ ที่ใช้
 ประเมินระบบสารสนเทศของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยบริษัท ไทยเรตติ้งแอนด์อินฟอร์เมชัน
 เซอร์วิส จำกัด (ทริส:TRIS) กำหนดไว้ดังนี้

4.1 ระบบสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการภายในและภายนอกองค์กร

4.1.1 การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อลดต้นทุนการผลิตหรือต้นทุนการ

ให้บริการระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการผลิต อาจเชื่อมโยงถึงระดับการวางกลยุทธ์โดยระบบฯ
 จะช่วยเหลือในการจัดเตรียมวัตถุดิบประสงคของการผลิตสินค้าในระยะยาว เช่น การหาสถานที่ตั้ง
 โรงงานใหม่ หรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีการผลิตแบบใหม่ ในระดับผู้บริหารงาน
 ระบบฯ ช่วยวิเคราะห์และตรวจสอบค่าใช้จ่ายและการใช้ทรัพยากรในการผลิตสินค้า ระดับ
 ผู้ชำนาญการ ระบบฯ สร้างและเผยแพร่แบบสินค้าใหม่ ๆ หรือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต ใน
 ระดับผู้ปฏิบัติการ ระบบฯ จะสนับสนุนการติดตามสถานะการทำงานในกระบวนการผลิต

แนวทางโดยสรุป : การนำระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือช่วยลดต้นทุนของการผลิต /
 การให้บริการ ซึ่งผลที่ได้สามารถสะท้อนถึงต้นทุนการผลิต / การให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม

ตัวอย่าง : รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้า อาจนำระบบฯ มาใช้เพื่อช่วยในการสั่งซื้อสินค้า
 แต่ละครั้งให้สอดคล้องตามปริมาณการใช้งานหรือเพื่อให้มีราคาต่ำสุด (Economic order quantity)
 หรือกรณีที่ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ขององค์กรเป็นการบริหารงาน อาจนำระบบฯ มาช่วยในการปรับปรุง
 การทำงานให้มีประสิทธิภาพและลดระยะเวลาการทำงาน ทำให้สามารถลดบุคลากรและค่าใช้จ่าย
 ของวัสดุสำนักงาน ซึ่งทำให้องค์กรสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ได้

(ที่มา : ดัดแปลงจาก Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon “ระบบสารสนเทศเพื่อการ
 จัดการ” สत्यุทธ์ สว่างวรรณ PhD เรียบเรียง : 37)

ในกรณีที่แผนงานไม่ชัดเจน หรือ ผลลัพธ์ไม่สอดคล้องกับหัวข้อประเมิน จะพิจารณาจาก :

- มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการลดต้นทุนซึ่งเป็นต้นทุนหลัก/ค่าใช้จ่ายหลักขององค์กร โดยเห็นผลที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน

4.1.2 การนำระบบเข้ามาช่วยการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ระบบสารสนเทศสามารถนำเข้ามาช่วยในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างรวดเร็ว สำหรับภายในองค์กรนั้นสามารถนำมาถ่ายทอดนโยบาย ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ จากระดับบนสู่ระดับล่าง (ระดับผู้บริหาร สู่ระดับพนักงาน) และในทางกลับกันก็สามารถรับฟังความคิดเห็นหรือรับข้อมูลสำคัญจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนได้จากความสำเร็จของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้องค์กรส่วนหนึ่งได้นำเทคโนโลยีนี้ไปใช้สำหรับบุคลากรภายในองค์กรเอง เรียกว่า ระบบอินทราเน็ต (Intranet) ซึ่งเป็นระบบปิดที่ให้บริการสื่อสาร การปฏิบัติงานร่วมกัน และการอำนวยความสะดวกภายในองค์กร โดยความสามารถในการเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบดังกล่าวทำให้ขอบเขตการบริหารงานขยายตัวออกไปมาก ผู้บริหารสามารถใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เอกสารเว็บ (Web documents) และซอฟต์แวร์กลุ่ม (work-group software) ในการสื่อสารกับพนักงานนับพันคนได้บ่อยเท่าที่ต้องการ หรือแม้แต่ใช้ในการสื่อสารกับกลุ่มพนักงานที่ออกไปทำหน้าที่เฉพาะด้านที่อยู่ไกลออกไปมากสำหรับภายนอกองค์กร (ลูกค้า ผู้ใช้บริการ หรือบริษัทคู่ค้า ฯลฯ) การสื่อสารระหว่างกันข้อมูลสามารถถูกส่งออกไปได้ยังส่วนต่าง ๆ อย่างง่ายดาย องค์กรต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจมาเป็นแบบนี้มากขึ้นทุกขณะ เพื่อความสะดวกในการบริการจัดการและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

(ที่มา:ดัดแปลงจาก Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon “ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ” สัณยฤทธิ์ สว่างวรรณ PhD เรียบเรียง : 15 - 20)

แนวทางโดยสรุป :

การสื่อสารภายในองค์กร : เพื่อให้เกิดความเข้าใจภายในองค์กรเอง และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งถ่ายทอดนโยบาย ข่าวสาร และข้อมูลสำคัญต่าง ๆ

การสื่อสารกับภายนอกองค์กร : เพื่อเป็นการให้ข้อมูลกับผู้มีส่วนได้เสียให้เกิดความเข้าใจ รวมทั้งการแจ้งข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ต่างๆ นอกจากนี้ยังรวมถึงการประสานงานกับภายนอกองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตัวอย่าง :

การสื่อสารภายในองค์กรผ่านทางเว็บไซต์ของแต่ละฝ่าย / ส่วน การส่งข่าวสารผ่านทาง e-mail โดยมีเนื้อหา นโยบาย / ทิศทางขององค์กร / คำชี้แจงของผู้บริหาร ฯลฯ สำหรับการสื่อสารกับภายนอก เช่น การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้สนใจหรือผู้รับบริการทราบผ่านทาง e-mail และเว็บไซต์อย่าง

สมัครร่วมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการสื่อสารกับบริษัทผู้ค้าได้โดยตรงโดยไม่ต้องใช้สื่อตัวกลางและขั้นตอนการสื่อสารตัวกลางที่มีประสิทธิภาพต่ำทั้งหลาย นอกจากนี้องค์กรสามารถจัดตั้งเว็บไซต์ที่ทำงานและพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลาในกรณีที่แผนงานไม่ชัดเจน หรือผลลัพธ์ไม่สอดคล้องกับหัวข้อประเมิน จะพิจารณาจาก :

สื่อสารภายในองค์กร

1. มีระบบกระจายข่าวสาร/ข้อมูลให้เหมาะสมเฉพาะกลุ่ม/ฝ่าย
2. ในแต่ละฝ่ายจะสามารถ distribute ข่าวสารกันภายในฝ่ายได้

สื่อสารภายนอกองค์กร

3. มี Website (คุณภาพของ Website ประเมินที่ 2.6.4)
4. มีระบบ E-mail แจ้งข่าวให้บุคคลภายนอกที่สนใจ หรือ webboard ให้แสดงความ

ความคิดเห็น

5. มี Call Center

4.2.3 การนำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

(Learning Organization) ระบบสารสนเทศสามารถช่วยส่งเสริมด้านการเรียนรู้ได้อย่างสะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะแวดล้อมที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นต้องให้บุคลากรเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ โดยอาศัยช่องทางของระบบฯ ที่มีจุดเด่นในความคล่องตัวในการเผยแพร่และเข้าถึงจากจุดต่างๆ และรูปแบบของ รวมถึงความรวดเร็วในการปรับเปลี่ยนเนื้อหา นอกจากนี้ยังประยุกต์ให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสะสมและรวบรวมข้อมูลความรู้ความชำนาญของบุคคลให้คงอยู่ในองค์กรได้

แนวทางโดยสรุป : ระบบสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรในองค์กรให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

(ที่มา : ดัดแปลงจาก “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” พ.ศ. 2546 มาตรา 11)

ตัวอย่าง :

1. การใช้ระบบเครือข่ายที่มีอยู่และพัฒนาเป็น Web based Training ที่มีหลักสูตรที่หลากหลายและสามารถเข้าใช้ได้ตลอดเวลา

2. ใช้หลักสูตรแบบ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยในการฝึกอบรมเพื่อให้ความเข้าใจมากขึ้น
3. สำหรับองค์กรที่มีบุคลากรกระจายตามที่ตั้งต่าง ๆ อาจใช้ระบบ e-learning มาปรับใช้ให้เหมาะสม
4. การจัดทำห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้าใช้บริการ
5. ทางด้านการเผยแพร่ความรู้ อาจมีการเขียนบทความภายในและขึ้นตามเว็บไซต์ ภายในของแต่ละฝ่ายเพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ในกรณีที่แผนงานไม่ชัดเจน หรือ ผลลัพธ์ไม่สอดคล้องกับหัวข้อประเมิน จะพิจารณาจาก :

- มีการเผยแพร่ข่าวสาร โดยทั่วไปที่มีประโยชน์กันภายในองค์กร
- มีระบบ e-learning และการติดตามประเมินผลของผู้ที่เข้าเรียน
- มีระบบการถ่ายทอดความรู้ / แบ่งปันความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management) และมีการ Update ข้อมูลเป็นประจำ

4.1.4 การเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์อย่างเหมาะสม

เว็บไซต์เป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีข้อมูลที่เหมาะสมและทันกาลเพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่สนใจให้สามารถติดตามได้อย่างสม่ำเสมอ

แนวทางโดยสรุป : การเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ทั้งทางด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน โดยมีเนื้อหาที่เพียงพอเหมาะสมกับความต้องการของผู้ที่สนใจติดตามข้อมูล รวมถึงมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และสะดวกในการเข้าถึงหรือค้นหาข้อมูล อย่างไรก็ตามข้อมูลที่เปิดเผยต้องอยู่ในกรอบที่องค์กรสามารถเปิดเผยต่อสาธารณชนได้

ตัวอย่าง : เว็บไซต์ควรประกอบด้วยข้อมูลทางด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน เช่น รายงานประจำปี ผลการดำเนินงาน ผู้บริหาร โครงสร้างองค์กร ข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ ข่าวสารสำคัญขององค์กร รายละเอียดของช่องการติดต่อกับองค์กรที่มีสาระพอเพียงและมีข้อมูลที่ทันกาล เป็นต้น

ในกรณีที่แผนงานไม่ชัดเจน หรือ ผลลัพธ์ไม่สอดคล้องกับหัวข้อประเมิน จะพิจารณาจาก :

- ความทันสมัยของข้อมูลในเว็บไซต์ และความสะดวกในการค้นหาข้อมูล
- รายละเอียดในเว็บไซต์ เช่น
 - มีประวัติ การกิจ โครงสร้าง
 - มีที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ (ลงระดับฝ่าย) e-mail
 - มีข่าวทั่วไป ข่าวของหน่วยงาน
 - มีภาษาเพื่อเลือกแสดงผลมากกว่า 1 ภาษา

- มี link ทัวไป และ link ที่เกี่ยวข้อง
- มีข้อมูลกฎระเบียบ ขั้นตอนบริการ แบบฟอร์มดาวน์โหลด
- มีคำแนะนำ website หรือ ฟัง website
- เปิดเผยรายงานประจำปี
- การเปิดเผยข้อมูลด้านการเงินรายปี/รายไตรมาส
- มีการเปิดเผยข้อมูลด้านผลการดำเนินงาน (Operation)

5. การประเมินคุณภาพเว็บข้อมูลสารสนเทศ

ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม ได้เขียนบทความการประเมินคุณภาพเว็บข้อมูลสารสนเทศ ว่า การออกแบบและพัฒนาเว็บได้เพิ่มขึ้นโดยลำดับและนับวันจะยิ่งทวีจำนวนขึ้น ในปัจจุบันมีเว็บเพจออนไลน์ในระบบอินเทอร์เน็ตนับร้อยๆ ล้านเว็บ แต่มีคำถามสำคัญที่ต้องมาหาคำตอบก็คือ เว็บแบบไหนที่มีคุณภาพดี เว็บแบบใดจึงจะถือว่าเป็นเว็บที่มีคุณค่า และเหมาะสมสำหรับนำมาใช้ประโยชน์ เป็นเรื่องที่ต้องตอบคำถามกันอยู่เสมอและยังไม่มีคำตอบที่ชัดเจน เมื่อพิจารณาแบบประเมินเว็บเพจของ ดร.แนนซี อีเวอร์ฮาร์ท (Everhart, 1996) ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น รัฐนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา ซึ่งกำหนดระดับการให้คะแนนเอาไว้ที่น่าสนใจและน่าจะนำมาขยายความ เพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณภาพของเว็บสำหรับนักออกแบบและพัฒนาเว็บ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จะได้มีแนวทางในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพที่สามารถอธิบายเหตุผลได้ โดยแนวคิดของอีเวอร์ฮาร์ท จะมีด้วยกัน 9 ด้านคือ

(การ ประเมิน คุณ ภาพ เว็บ ข้ อ มู ล ส า ร ส น เ ท ศ [Online]
<http://library.rsu.ac.th/pdf/jvol9num1chapter2.pdf> วันที่สืบค้น 10 กันยายน 2551)

1. ความทันสมัย (Currency)
2. เนื้อหาและข้อมูล (Content and Information)
3. ความน่าเชื่อถือ (Authority)
4. การเชื่อมโยงข้อมูล (Navigation)
5. การปฏิบัติจริง (Experience)

6. ความเป็นมัลติมีเดีย (Multimedia)
7. การให้ข้อมูล (Treatment)
8. การเข้าถึงข้อมูล (Access)
9. ความหลากหลายของข้อมูล (Miscellaneous)

เนื่องจากแนวคิดทั้ง 9 ด้านยังขาดรายละเอียดและเหตุผล ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจถึงเหตุผลและที่มาของระดับการประเมิน จึงจำเป็นต้องขยายความและชี้ให้เห็นว่าเหตุผลที่ต้องประเมินเว็บไซต์ในแต่ละด้านนั้นคืออะไร

1. ความทันสมัย

ความทันสมัยของเว็บไซต์ จัดเป็นหัวข้อสำคัญของการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากข้อมูลสารสนเทศที่ปรากฏอยู่ในเว็บไซต์จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานก็เมื่อ ข้อมูล นั้นเป็นข้อมูลที่ใหม่ ทันต่อสถานการณ์และได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามระยะเวลาอย่างเหมาะสม การประเมินเว็บไซต์ในด้านของความทันสมัยควรประเมินในสามส่วนด้วยกันคือ

เว็บไซต์แสดงวันที่ปรับปรุงข้อมูลครั้งล่าสุด เป็นสิ่งที่แสดงความชัดเจนของเว็บไซต์ว่าความทันสมัยของข้อมูลระดับใด เพราะเว็บไซต์ที่แสดงถึงวันที่ปรับปรุงข้อมูลทุกวันย่อมแสดงว่าเป็นเว็บที่มีความเป็นปัจจุบันมากที่สุด สำหรับเว็บบางประเภทเช่น เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ย่อมจะต้องปรับปรุงข่าวสารและข้อมูลของเว็บเป็นปัจจุบันทุกวัน ก็จะแสดงวันที่ของหนังสือพิมพ์ที่นำข้อมูลมาออนไลน์ ทุกวันอยู่แล้ว เป็นตัวอย่างของความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ในขณะที่เว็บไซต์จำนวนมากไม่ได้แสดงวันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด อันทำให้ไม่ทราบว่าข้อมูลดังกล่าวดำเนินการเมื่อใด ก็จะเป็นปัญหาในการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์

ดังนั้นเว็บไซต์ที่แสดงวันที่ปรับปรุงครั้งล่าสุด จะแสดงวันที่ปรับปรุงเว็บเอาไว้ในส่วนใด ส่วนหนึ่งของเว็บ โดยนิยมก็นำมาแสดงเอาไว้ด้านล่างของเว็บไซต์ ตัวอย่างแสดงวันที่ปรับปรุงข้อมูลเช่น

ปรับปรุงล่าสุด วันอังคารที่ 22 มิถุนายน 2547

Last updated: 6/22/2004

แต่ในบางเว็บไซต์ที่แสดงวันเวลาของเว็บในแต่ละวัน ไม่ได้หมายถึง การปรับปรุงเว็บไซต์ แต่เป็นการนำเอาเวลาของเครื่องคอมพิวเตอร์ขึ้นมาแสดงที่หน้าเว็บเพจ ไม่จัดเป็นวันเวลาที่ปรับปรุงข้อมูล

ประโยชน์ของการแสดงวันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุดคือ ทำให้ทราบว่าข้อมูลในเว็บได้รับการปรับปรุงเมื่อใด

การอ้างอิงข้อมูลในเว็บสามารถแสดงวันที่ปรับปรุงข้อมูล สามารถพิจารณาได้ว่าจะใช้ข้อมูลของเว็บหรือไม่

เว็บที่มีมาตรฐานควรจะต้องแสดงวันที่ในการปรับปรุงข้อมูลของเว็บ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่และการบำรุงรักษาเว็บของผู้สร้างหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งในความเป็นจริงโปรแกรมที่ใช้ในการสร้างเว็บสามารถกำหนดให้แสดงวันที่ในการปรับปรุงเว็บ โดยอัตโนมัติอยู่แล้วทุกครั้งที่ปรับเปลี่ยนข้อมูลใดๆ ในเว็บเพจ จึงไม่ใช่เรื่องยากในการจัดทำเพียงแต่ผู้จัดทำเว็บเพจต้องใส่ใจในรายละเอียดเท่านั้น

เว็บไซต์แสดงการปรับปรุงข้อมูลอยู่เสมอเป็นปัจจุบัน หมายถึง ข้อมูลที่อยู่ในเว็บเป็นข้อมูลที่ทันสมัยและอยู่ในช่วงระยะเวลาปัจจุบัน ไม่ใช่แค่การแสดงวันที่และเวลาในการปรับปรุงข้อมูลเท่านั้น เพราะวันที่และเวลาที่ปรับปรุงครั้งล่าสุด อาจเป็นเพียงวันและเวลาที่ปรับเปลี่ยนรายละเอียดของเว็บเพจ บางอย่าง เช่นเปลี่ยนแปลงสีข้อความ หรือการใส่กราฟฟิกส์ใหม่ๆ เข้ามาในเว็บเพจ แต่ข้อมูลใน เว็บเพจอาจเป็นข้อมูลที่เก่าและล้าสมัยไปแล้ว ลักษณะของการปรับปรุงข้อมูลอยู่เสมอเป็นปัจจุบันเช่นข้อมูลขององค์กรหรือหน่วยงานในปี พ.ศ. 2547 ก็ควรมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เช่น

ข้อมูล ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2547 แสดงวันและวันที่ในเว็บไซต์ แต่มีข้อมูลของวันเดือนปี ในปี พ.ศ. 2545,2546 ขณะที่ข้อมูลที่ควรจะนำเสนอควรเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. 2547 ด้วย ก็ถือได้ว่าข้อมูลของเว็บไม่ได้ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเป็นข้อมูลเก่าของปีที่ผ่านมา

แต่ถ้าเว็บไซต์เป็นเว็บที่แสดงรายละเอียดของข้อมูลในอดีตก็ไม่ถือว่า ข้อมูลของเว็บนั้นล้าสมัยเพราะภายในเว็บ เว็บไซต์ก็ควรมีข้อมูลรายละเอียดที่ผ่านไป มาแล้วในอดีต และควรอย่างยิ่งที่จะเก็บข้อมูลเดิมๆ เอาไว้ทั้งหมดโดยไม่จำเป็นต้องปรับปรุงข้อมูลหรือแสดงวันที่ปรับปรุงเป็นปัจจุบันก็ได้ เพียงแต่ควรมีเว็บเพจใหม่ๆ ที่มีข้อมูลหรือรายละเอียดที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบันปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ด้วยเพื่อแสดงให้เห็นเว็บไซต์มีการปรับปรุงในทันสมัยและเป็นปัจจุบันปรากฏอยู่ ซึ่งแสดงว่าเว็บได้รับการดูแลและพัฒนาข้อมูลอยู่ตลอดเวลาโดยหน่วยงานหรือผู้ดูแล

เว็บที่มีมาตรฐานจึงควรแสดงการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งเช่น แสดงการอ้างอิงของข้อมูลภายในเว็บเพจ เช่น ข้อมูลที่แสดงอยู่ในเว็บเพจนำมาจากที่ใด เป็นข้อมูลเมื่อวันที่เท่าไร อันเป็นรายละเอียดที่จะช่วยทำให้ผู้ใช้บริการของข้อมูลสามารถนำไปอ้างอิงและใช้ประโยชน์ของข้อมูลที่ทันสมัย อันเป็นสิ่งสำคัญของข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีการกล่าวถึงว่า บางเว็บไซต์ข้อมูลขาดความทันสมัย ไม่เป็นปัจจุบัน

เว็บไซต์แสดงสถิติของจำนวนการเข้าใช้และปรับปรุงข้อมูล เป็นลักษณะตัวนับจำนวนของเว็บไซต์ที่จะแสดงสถิติจำนวนของผู้ที่เข้าใช้บริการและจำนวนครั้งที่ปรับปรุงข้อมูล อยู่ในรูปของตัวนับจำนวนที่จะแสดงร่วมกับวันที่และเวลาในการปรับปรุงข้อมูล เป็นสิ่งที่แสดงถึงจำนวนผู้เข้าใช้บริการข้อมูลในเว็บและช่วยให้ผู้จัดทำได้ทราบถึงความนิยมและความสำคัญของเว็บเพจ เพราะถ้าเว็บเพจ ที่จัดทำเป็นประโยชน์และข้อมูลเป็นที่ต้องการของผู้ใช้ก็จะมี การเข้าใช้บ่อยครั้ง สามารถบอกได้ว่าเว็บมีความถี่ในการเข้าใช้งานในแต่ละช่วงเวลาระดับใดบ้าง โดยการบอกเวลาที่เริ่มต้นติดตั้งตัวนับจำนวนก็จะทำให้ทราบได้ว่าในช่วงเวลาหนึ่งมีผู้เข้าใช้บริการข้อมูลระดับใด

แต่สถิติจำนวนการเข้าใช้มีเงื่อนไขสำคัญคือ การเผยแพร่เว็บไซต์ให้เป็นที่รู้จักด้วย จึงต้อง มีความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่เว็บไซต์ ที่เรียกว่าการเพิ่มชื่อเว็บไซต์ (Add URL) เข้าไปยังเว็บประเภทสืบค้นข้อมูลต่างๆ เมื่อเวลาที่มีการสืบค้นข้อมูลหรือต้องการข้อมูลที่สร้างเป็น เว็บเพจ ผู้สืบค้นก็จะสืบค้นข้อมูลผ่านเครื่องมือสืบค้นมายังเว็บเพจที่สร้างขึ้น ถ้าเว็บจัดทำไม่น่าสนใจหรือมีข้อมูลล้าสมัย ก็จะมีเพียงคนสืบค้นเข้ามาแวะชมแล้วก็ผ่านไป ไม่เข้ามาสนใจหรือใช้งานข้อมูลในเว็บเพจนั้นอีก แต่ถ้าข้อมูลในเว็บเพจทันสมัยและมีการจัดทำดีก็อาจถูกนำไปเชื่อมโยงกับเว็บต่างๆ หรือมีการแนะนำให้เข้ามายังเว็บไซต์เหล่านั้นบ่อยๆ ก็จะทำให้ตัวนับจำนวนแสดงผลมากขึ้นตามลำดับ

2. เนื้อหาและข้อมูล

เว็บไซต์ต้องมีเนื้อหาและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เป็นสิ่งที่ตรวจสอบและวัดความเป็นเว็บไซต์ ที่ดีได้ง่าย รวมทั้งสามารถประเมินคุณค่าของเว็บไซต์ได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะถ้าเว็บไซต์มีเนื้อหาข้อมูลที่ตรงตามหลักสูตรและการเรียนการสอนของนักเรียน หรือทำให้เป็นเนื้อหาข้อมูลประกอบ การเรียนตามหลักสูตรและน่าสนใจชวนคิดตามย่อมเป็นประโยชน์

โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเนื้อหาที่น่าสนใจบนเว็บไซต์เป็นเนื้อหาที่หาไม่ได้ในห้องสมุด ย่อมเป็นเนื้อหาที่มีคุณค่า นำไปใช้ประโยชน์ได้โดยตรง แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างชัดเจนว่าเป็นแหล่งเนื้อหาและข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ ที่แตกต่างออกไปจากแหล่งเรียนรู้เดิมๆ อย่างห้องสมุด เนื้อหาที่น่าสนใจนั้นย่อมมีความหมายและเป็นประโยชน์

การที่เราจะสรุปประโยชน์ของข้อมูลและเนื้อหาที่ติดตั้งในเว็บไซต์ หัวเรื่องของเว็บก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ต้องพิจารณา เพราะเว็บ ไซต์มากมายที่ตั้งหัวเรื่องของเว็บหรือตั้งชื่อเว็บเอาไว้อย่างดี จาก หัวเรื่องก็แทบจะเชื่อได้ว่าเว็บนั้นเป็นประโยชน์เช่น เว็บความรู้เรื่องประเทศไทย แต่เมื่อเข้าไปดูเนื้อหา กลับกลายเป็นเว็บโฆษณาท่องเที่ยวภายในประเทศ หรือกลายเป็นบริษัททัวร์ เนื้อหาจึงกลายเป็นเรื่องของการค้ามากกว่าที่จะเป็นความรู้แท้จริง สิ่งสำคัญที่สุดของข้อมูลและเนื้อหาใน

เว็บไซต์ก็คือ ความถูกต้องของเนื้อหา เป็นคำถามที่ถูกถามมากที่สุดของการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ก็คือ ความน่าเชื่อถือของเว็บ และคำตอบก็คือ ถ้าเนื้อหาของเว็บมีความถูกต้องนั่นคือความน่าเชื่อถือที่สำคัญที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งที่พิสูจน์ยากที่สุด และหากำรับรองหรือยืนยัน ได้ยาก ผู้ที่สืบค้นเข้ามาในเว็บและต้องการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ก็ย่อมไม่ทราบว่าข้อมูลที่นำเสนอบนเว็บไซต์นั้นถูกต้องหรือไม่ เพราะผู้ใช้ข้อมูลก็เพียงต้องการข้อมูลหรือไม่ค้นหาข้อมูลนำไปใช้ไม่ใช่ผู้ที่จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ความถูกต้องจึงต้องมืองค์ประกอบอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องเช่น ข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลหน่วยงาน ที่นำมาจากสื่ออื่นๆ ที่เคยเผยแพร่แล้ว เช่น การเผยแพร่ข้อมูลโรคติดต่อต่างๆ ที่เคยอยู่ในแผ่นพับใบปลิว ก็นำมาสร้างเว็บไซต์เป็นต้น ข้อมูลจึงจะน่าเชื่อถือมากที่สุด หรือโดยเฉพาะข้อมูลจากตำราโดยตรง

เมื่อเนื้อหาที่มีความถูกต้องสมบูรณ์สิ่งที่จะต้องคำนึงต่อไปคือ เนื้อหาและข้อมูลต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดทำเว็บไซต์ เนื้อหาและข้อมูลตรงตามชื่อและสอดคล้องกับหน่วยงานที่ดำเนินการอย่างชัดเจน จึงจะถือได้ว่าเว็บไซต์มีความถูกต้อง เนื้อหาและข้อมูลควรมีลักษณะเป็นภาษาเขียนเพื่อนำเชื่อถือและสละสลวย มีลักษณะการใช้ภาษาที่สุภาพ ไม่ใช้ภาษาพูด ไม่หยาบคาย และมีการใช้ภาษาที่เป็นทางการ การพิมพ์ไม่ผิดพลาด การใช้สระ พยัญชนะต่างๆ มีความถูกต้องสมบูรณ์ถือว่าเว็บไซต์มีคุณภาพดี

3. ความน่าเชื่อถือ

เว็บไซต์ที่มีคุณภาพไม่ใช่เพียงแต่ทันสมัย มีเนื้อหาและข้อมูลที่ดี ความน่าเชื่อถือต่อเว็บไซต์เป็นเรื่องสำคัญในจะนำเอาข้อมูลไปอ้างอิงหรือใช้ประโยชน์ เพราะข้อมูลและเนื้อหาจะได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์ก็ด้วยเหตุผลที่ว่าเว็บนั้นน่าเชื่อถือ เช่น ถ้าต้องการข้อมูลเกี่ยวกับโรคติดต่อ ข้อมูลที่น่าเชื่อถือที่สุดก็ควรเป็นข้อมูลของกระทรวงสาธารณสุข หรือโรงพยาบาลต่างๆ นั้นหมายความว่า ผู้เข้าไปใช้ประโยชน์จากเว็บก็จะพยายามหาข้อมูลจากเว็บที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการ ทันสมัยและมีข้อมูลเนื้อหาที่ดี แต่ที่สำคัญคือเว็บต้องน่าเชื่อถือนั่นเอง

ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์นั่นคือ ผู้จัดทำเว็บเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเนื้อหา หรือเป็นองค์กรที่รับผิดชอบด้านนั้นโดยตรง โดยแสดงความรับผิดชอบในเว็บอย่างชัดเจน แสดงให้เห็นได้จากส่วนที่สงวนลิขสิทธิ์และผู้รับผิดชอบภายในเว็บ ซึ่งนิยมแสดงไว้ด้านล่างของเว็บไซต์ โดยรวมถึง ความทันสมัยนั่นคือเวลาที่ปรับปรุงครั้งล่าสุดนั่นเอง ตัวอย่างของความน่าเชื่อถือเช่น

- การสงวนลิขสิทธิ์ของเว็บ Copyright © All Rights Reserved
- ผู้รับผิดชอบ Webmaster Prachyanun Nilsook
- ตำแหน่งหน้าที่ผู้จัดทำ หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- ติดต่อ Email: prachyanun@hotmail.com โทร : 01-7037515

- ที่อยู่ของหน่วยงาน วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม อ.เมืองฯ จ.สมุทรสงคราม

ถ้าหน่วยงานหรือองค์กรมีความน่าเชื่อถือสูง เพียงแค่โดเมนเนมก็สามารถบ่งบอกความน่าเชื่อถือได้เช่นกัน

ความน่าเชื่อถือของเว็บสามารถแสดงออกได้หลายรูปแบบ ซึ่งการสร้างความเชื่อถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับเว็บไซต์ เพราะมีเว็บไซต์จำนวนมากที่ไม่ทราบที่มาของผู้จัดทำ ไม่สามารถติดต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ได้ ไม่มีการสงวนลิขสิทธิ์เพราะอาจลอกเลียนจากหนังสือหรือผู้อื่น ไม่มีตำแหน่งหน้าที่การงานหรือหน่วยงานที่ชัดเจน ไม่มีที่อยู่ที่จะติดต่อหรือมีแหล่งที่แน่นอน โดเมนเนมไม่มาตรฐาน ฯลฯ ดังนั้นค่าน่าเชื่อถือของเว็บไซต์จึงเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพและประสิทธิภาพของเว็บไซต์ได้ประการหนึ่ง

4. การเชื่อมโยงข้อมูล

การประเมินเว็บไซต์ที่ดีควรจะแสดงการเชื่อมโยงไปยังส่วนต่างๆ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และอ่านได้อย่างชัดเจน การเชื่อมโยงภายในเว็บไซต์ จะมีชื่อเรียกว่า ลิงค์ (Link) การลิงค์หรือการเชื่อมโยงนั้น ถ้าหน้าแรกสามารถบอกได้ว่า เว็บไซต์นั้นมีการจัดการอย่างไร มีเงื่อนไขในการเชื่อมโยงอย่างไร และมี อะไรที่จำเป็นต้องเชื่อมโยงไปยัง ลักษณะอย่างนี้อาจจะมีหน้าพิเศษต่างหากที่เรียกว่า แผนที่เว็บไซต์ หรือ Site map

อีกคำหนึ่ง สำหรับการเชื่อมโยงในลักษณะทั่วไปของเว็บเพจ คือคำว่า Navigation หมายถึงเส้นทางซึ่งเมื่อเปิดเข้าสู่หน้าแรกและมีโฮมเพจ และต้องการเชื่อมโยงหรือไปในเส้นทางใดภายในเว็บไซต์ สิ่งเหล่านี้เรียกว่า Navigation bar ดังนั้น ผู้ที่ออกแบบเว็บไซต์และมีการเชื่อมโยงที่ดี มีการจัดองค์ประกอบได้ดีจะทำให้เว็บไซต์นั้นสามารถเชื่อมโยงได้กับทุกเว็บ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์

ลักษณะการเชื่อมโยงภายในเว็บไซต์ ควรจะแสดงรูปแบบที่ชัดเจนหรือที่เรียกว่า Hypertext นั่นก็คือ ตัวหนังสือที่มีการเชื่อมโยงจะมีการขีดเส้นใต้ไว้อย่างชัดเจน หรือถ้าไม่มีการขีดเส้นใต้เมื่อเลื่อนเมาส์ผ่านไปยังบริเวณที่เป็นตัวอักษรจะปรากฏเป็นรูปมือ ซึ่งรูปแบบเว็บไซต์ที่มีคุณภาพและชัดเจน ส่วนที่เป็น Hypertext และมีการเชื่อมโยงนั้นควรวางรูปแบบที่ชัดเจน เมื่อเลื่อนเมาส์เข้าไปในส่วนที่เป็น Hypertext ก็ควรจะเปลี่ยนแปลงเป็นรูปมือ สี และแบ็คกราวด์ของตัวอักษรก็อาจจะเปลี่ยนไป ซึ่งทำให้ง่ายต่อการสังเกต การเชื่อมโยงที่ดี ตัวที่ทำหน้าที่การเชื่อมโยงควรจะอ่านง่ายและสื่อความหมายชัดเจน เป็นในลักษณะเดียวกันกับวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์ ตัวเชื่อมโยงหรือ ลิงค์ควรจะง่ายต่อการสังเกตและมีขนาดเหมาะสม ตัวเชื่อมโยงควรมีเหตุมีผล

สอดคล้องกันทั้งกลุ่ม เช่น ถ้ามีเมนูที่ทำหน้าที่ในการเชื่อมโยงไปยังเว็บเพจต่างๆ เมนูทั้งกลุ่มนั้นควรมีลักษณะที่สอดคล้องกัน ตัวอย่าง เช่น ถ้าทำเป็นร้านหนังสือหรือห้องสมุด เมนูที่เป็นตัวเชื่อมโยงหรือตัวลิงค์ควรมีลักษณะ รูปหนังสือ ตะกร้าใส่หนังสือ ที่คั่นหนังสือ หรือลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่เกี่ยวข้องกันกับห้องสมุดหรือหนังสือในชุดเดียวกัน

เว็บไซต์ที่มีคุณภาพดี เส้นทางเดินภายในเว็บไซต์หรือการเชื่อมโยงควรจะเป็นในแนวทางเดียวกันในทุกๆ เว็บเพจ หรือที่เรียกว่า มีความสอดคล้องเป็นแนวทางเดียวกันในทุกเว็บเพจ เช่น หน้าแรกของโฮมเพจมีลักษณะการเชื่อมโยงที่เป็นปุ่ม (Botton) หรือเป็นข้อความ ในเว็บเพจหน้าอื่นๆ ก็ควรมีปุ่มหรือตัวเชื่อมโยงลักษณะเดียวกันกับในหน้าโฮมเพจ ลักษณะของการใช้สี การวางรูปแบบ เช่น ถ้าตัวเชื่อมโยงในด้านบนเป็นแถวเรียงกัน ในทุกๆ หน้าก็ควรที่จะวางรูปแบบเป็นแบบเดียวกัน คือเป็นแถวในแนวเดียวกัน ในขณะที่เดียวกันถ้ารูปแบบของการเชื่อมโยงเป็นแถวแนวตั้งเรียงจากบนลงล่างในหน้าแรก หน้าต่อๆ ไปควรจะมีลักษณะเดียวกัน จะทำให้เว็บไซต์ทั้งเว็บมีการเชื่อมโยงหรือเส้นทางเดินเชื่อมโยงเป็นแนวทางเดียวกัน

การเชื่อมโยงในทุกๆ หน้า ควรจะสามารถเชื่อมโยงกลับไปยังหน้าแรกของเว็บไซต์ได้ หรือไปยังหน้าต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ ปริมาณของการเชื่อมโยงภายในเว็บไซต์ควรเป็นไปอย่างเหมาะสม ควรมีการเชื่อมโยงไปยังส่วนสำคัญต่างๆ ในขณะที่เดียวกันก็ไม่ควรมีการเชื่อมโยงมากเกินไป จนกลายเป็นไปด้วยจุดที่เชื่อมโยง เนื่องจากตัวเชื่อมโยงมักจะมีลักษณะเด่นพิเศษ ดังนั้นจะทำให้ข้อมูลหรือข้อความภายในเว็บเพจไม่จุดเด่นที่น่าสนใจเลย ขณะเดียวกันตัวเชื่อมโยงควรจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หมายถึงตัวเชื่อมโยงควรมีรูปแบบในลักษณะเดียวกันกับจุดประสงค์ของเว็บเพจ เช่น ถ้าเว็บเพจนั้นมีการเชื่อมโยงที่ต้องการให้ค้นหาว่าลึกลงไปในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ก็ควรมีตัวลิงค์ที่แสดงสัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของเว็บไซต์นั้น นอกจากนี้ไอคอนหรือปุ่มที่ใช้ในรูปแบบการเชื่อมโยงที่นำมาใช้ควรจะเป็นสิ่งที่ดึงดูดและน่าสนใจ ดูแล้วเข้าใจว่าผู้ออกแบบต้องการให้มีเชื่อมโยงไปยังส่วนใดของเว็บ เช่น กรณีที่ต้องการใช้ไอคอนให้กลับไปยังหน้าแรกหรือหน้าโฮมเพจ มักจะใช้รูปบ้าน เล็กๆ เป็นสัญลักษณ์ เมื่อในเว็บเพจส่วนใดก็ตามเห็นเป็นรูปบ้าน ผู้ใช้มักจะตีความหมายว่าถ้าคลิกหรือเลื่อนเมาส์เข้าไปก็จะกลับไปสู่หน้าโฮมเพจ เช่นเดียวกันลูกศรที่เป็นแถบเลื่อนเมื่อต้องการเลื่อนลงล่าง ก็จะมีลูกศรเป็นไอคอนชี้ลงล่าง เมื่อคลิกก็จะเลื่อนลงด้านล่างอย่างรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันถ้าต้องการกลับมาด้านบนในกรณีที่เป็นเว็บแถบเลื่อนและมีลักษณะทางยาวลงมาด้านล่าง การออกแบบการเชื่อมโยงในลักษณะนี้อาจจะมีลูกศรชี้ขึ้นบน ผู้ใช้ก็คาดเดาได้ว่าเมื่อคลิกลูกศรแล้วจะกลับขึ้นด้านบนของเว็บเพจ นี่ก็คือลักษณะชัดเจนของตัวเชื่อมโยง

5. การนำไปใช้งานจริง

เว็บเพจที่ดีควรมีเนื้อหาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และมีการแสดงผลอย่าง รวดเร็ว ในเว็บเพจต้องทำให้ผู้เข้าชมรู้สึกว่าจะไม่เสียเวลา ไม่ไร้ประโยชน์หรือเว็บเพจไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้ออกแบบต้องคำนึงเสมอว่า ในการนำไปใช้งานจริง ผู้สืบค้นข้อมูล หรือผู้เข้าชม เว็บเพจย่อมเข้ามาเพื่อคิดว่าเว็บเพจที่จัดทำนั้นมีวัตถุประสงค์ตามหัวเรื่องของเว็บเพจ เช่น เว็บเพจ มีวัตถุประสงค์ต้องการเผยแพร่ ข่าวสาร เกี่ยวกับเรื่องเอดส์ เมื่อเข้ามาแล้วก็ควรจะเกี่ยวข้องกับเรื่องราวของเอดส์ ไม่ใช่เป็นการโฆษณาขายยาหรือโฆษณาชวนเชื่อ ซึ่งลักษณะแบบนี้จะไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จะทำให้ผู้เข้าชมรู้สึกว่าจะเสียเวลาในการเข้าเยี่ยมชม นอกจากนี้เนื้อหา และการออกแบบเมื่อนำไปใช้งานจริงควรคำนึงว่าเว็บเพจต้องเป็นที่ดึงดูดสายตาของผู้เข้าชม ทำให้เกิดความน่าสนใจตลอดเวลา และดึงดูดให้ผู้เข้าชมใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูล ชวนติดตามอยู่ตลอดเวลา

6. ความเป็นมัลติมีเดีย

ความเป็น multimedia สำหรับเว็บไซต์เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก เนื่องจากเว็บไซต์ต้องออนไลน์อยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต ในข้อจำกัดของแบนด์วิท และความเร็วในการนำเสนอ จึงยากที่จะทำให้เว็บไซต์แต่ละเว็บไซต์มีความเป็น Multimedia ดังนั้น องค์ประกอบที่สำคัญของความเป็น multimedia ภายในเว็บไซต์ คือ เสียง ภาพ กราฟฟิก ภาพเคลื่อนไหว ควรสอดคล้องกับเนื้อหาภายในเว็บ นอกจากนี้ควรจะเป็น Multimedia ที่เพิ่มความสนใจให้ผู้เข้าชม ภาพเคลื่อนไหวที่นำเสนอควรจะมีเวลาที่เหมาะสมและไม่รบกวนเนื้อหา ภาพกราฟฟิกที่ใช้ไม่ควรมีขนาดใหญ่เกินไปสามารถแสดงผลหรือโหลดขึ้นมาได้อย่างรวดเร็ว สิ่งที่ต้องทำความเข้าใจใน ความเป็น multimedia ของเว็บก็คือ เว็บไซต์ไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้าชมได้ทันที เนื่องจากการออกแบบเว็บไม่สามารถทำให้ใช้เทคนิคหรือกระบวนการได้มากมายอย่างที่ เป็น stand alone ภายในระบบ ดังนั้นความเป็น Multimedia ของเว็บไซต์ จึงหมายถึงการจัดทำภาพประกอบ เสียง ภาพเคลื่อนไหว ภาพ

วิดีโอ หรือภาพนิ่ง โดยเป็นการเสริมหรือเพิ่มให้เว็บไซต์มีคุณค่า และที่สำคัญ multimedia ที่นำมาใช้ต้องสอดคล้องกับเนื้อหา และเป็นประโยชน์ในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้เข้าชมเว็บไซต์

7. การให้ข้อมูล

ในการให้ข้อมูลภายในเว็บไซต์ ข้อมูลที่สำคัญควรจะเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว โดยไม่มีความสลับซับซ้อน แต่การนำเสนอข้อมูลควรมีการจัดรูปแบบและหมวดหมู่ของข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบและใช้งานข้อมูลเหมือน ความลำเอียงเนื่องจากแนวคิดที่ไม่

ตรงกันควรได้รับการแก้ไข แต่ละเว็บไซต์ในกลุ่มของพนักงานจะมีเจ้าหน้าที่บางคนเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อช่วยให้ข้อมูลเป็นไปอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ข้อมูลที่ใช้ควรมีเนื้อหาที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ โดยแสดงได้จากวันเวลาที่ปรับปรุง ขณะเดียวกันเมื่อจัดทำเว็บไซต์ตามวัตถุประสงค์แล้ว เว็บไซต์ควรจะสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายของเว็บ ถ้าเว็บไซต์นั้นจัดทำได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มนักศึกษา หรือวัยรุ่น ก็จะทำให้เว็บนั้นได้รับความนิยม แสดงถึงคุณภาพของผู้ดำเนินการจัดทำเว็บนั่นเอง

ในการออกแบบเว็บเพจที่ดี การจัดเนื้อหาเป็นเรื่องที่สำคัญและการเข้าสู่เนื้อหาเป็นสิ่งที่ต้องจัดทำให้เข้าถึงได้ง่าย และจัดข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ ในที่นี้หมายถึง การให้ข้อมูลเมื่อเข้าเริ่มตั้งแต่หน้าแรก ควรจะมีการจัดการข้อมูลโดยเฉพาะข้อมูลที่สำคัญควรวางไว้ในหน้าแรกๆ มีการเน้นหรือ ให้ความสำคัญเป็นพิเศษ เช่น มีลักษณะที่เป็นหัวข้อใหญ่ หัวข้อย่อย เรียงกันไป ตามลำดับความสำคัญ และการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญนั้นควรเข้าถึงได้อย่างง่ายและรวดเร็ว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการออกแบบเว็บ เว็บที่สวยงามจำนวนมากอาจมีเส้นทางซับซ้อนกว่าที่ผู้เข้าชมการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ ในขณะที่เว็บที่ออกแบบอย่างง่าย แต่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและสะดวก จะได้รับความนิยมสูง และทำให้ผู้เข้าชมได้รับความสะดวกในการใช้งาน การจัดการรูปแบบของเว็บ โดยเฉพาะข้อมูลให้เป็นระบบ จะช่วยให้ผู้เข้าชมสามารถเข้าถึงและรู้สึกว่าเป็นเว็บที่สะดวกต่อการใช้งานแม้ว่าข้อมูลที่น่าสนใจจะธรรมดา การจัดรูปแบบของข้อมูลที่เป็นระบบและง่ายต่อการค้นหาหรือสืบค้นภายในเว็บไซต์นั้นเป็นเทคนิคสำคัญอย่างหนึ่งในการนำเสนอข้อมูลของเว็บไซต์ ผู้ออกแบบเว็บควรคำนึงถึงความเรียบง่าย และความเป็นระเบียบ การแบ่งหัวข้อหรือกลุ่มเอาไว้อย่างชัดเจน ในหน้าเว็บไซต์จะช่วยให้ผู้เข้าชมสะดวกในการค้นหา ตัวอย่าง เว็บไซต์ประเภทวาไรตี้ เป็นตัวอย่างอย่างหนึ่งของการจัดการข้อมูลในเว็บไซต์ เว็บไซต์ที่มีชื่อเสียงจำนวนมากจะมีการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูล และนำเอาข้อมูลที่ต้องการนั้นอยู่ในส่วนแรกของเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้เข้าชมสามารถทำได้สะดวก

เนื้อหาของข้อมูลภายในเว็บเพจ ควรเป็นข้อมูลที่ทันสมัยและตรงตามวัตถุประสงค์ของกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ามาใช้งาน เนื่องจากการออกแบบเว็บเพจ เนื้อหาในแต่ละหน้าของเว็บเพจนั้นควรจะมีอายุที่เหมาะสม หมายความว่า เนื้อหาของเว็บที่น่าสนใจต้องไม่อยู่นานเกินไป เช่น การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน อาจคิดไว้ประมาณ 1-2 เดือน หลังจากนั้นเปลี่ยนหัวเรื่องหรือเนื้อหา เพราะการคงเนื้อหาใดไว้อย่างยาวนาน ย่อมทำให้ผู้เข้าชมรู้สึกว่ายังไม่มีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล ทำให้ไม่อยากเข้าชมอีก และตัวปรับที่ใช้กับตัวเว็บเพจให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายของเว็บ เช่น เว็บประเภทวิชาการ ควรใช้คำที่สละสลวย มีความหมายลึกซึ้ง และใช้คำ

ที่เป็นทางการ ในขณะที่เว็บที่เป็นทางการบางเว็บ มีการนำเอาคำพูดในลักษณะที่เป็นภาษาพูดหรือ คำศัพท์วัยรุ่นมาใช้ ซึ่งทำให้ความน่าเชื่อถือของข้อมูลนั้นลดลง และถูกมองว่าเว็บนั้นไม่ใส่ใจใน สาระเนื้อหา ดังนั้นลักษณะของคำศัพท์ที่ใช้จึงควรเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายของเว็บและเหมาะสม กับเนื้อหาของเว็บด้วย ผู้ออกแบบเว็บถ้าจะออกแบบเว็บที่มีการจัดข้อมูลให้ง่ายและตรงประเด็น เป็นระบบเป็นระเบียบก็ต้องคำนึงถึงความทันสมัยของเนื้อหาและคำศัพท์ที่ใช้ให้เหมาะสมกับ กลุ่มเป้าหมาย

8. การเข้าถึงข้อมูล

สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ เว็บไซต์สามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เมื่อผู้ใช้เข้าสู่ เว็บไซต์นั้นหมายถึง เมื่อผู้ใช้ต้องการเข้าสู่เว็บไซต์โดยการพิมพ์ที่อยู่ของเว็บเช่น URL หรือโดเมน เนม (Domain Name) แล้วกดปุ่ม Enter การแสดงผลของหน้าแรกจะต้องปรากฏอย่างรวดเร็วโดยไม่ เสียเวลานานจะทำให้ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจ แต่ถ้าเว็บได้ออกแบบให้มีกราฟฟิกส์ ภาพเคลื่อนไหว และ เนื้อหาจำนวนมาก เว็บนั้นก็แสดงผลได้ช้า ก็จะทำให้ผู้ใช้รอและเบื่อหน่าย การให้ผู้ใช้รอบ้าง ย่อมรับได้ แต่ถ้าผู้ใช้รอนานเกินไปก็อาจเบื่อหน่ายและเปลี่ยนไปเว็บอื่นในที่สุด

การเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์นอกจากจะแสดงผลรวดเร็วแล้ว เว็บไซต์ควรมหาได้ สะดวกจากเว็บประเภทสืบค้นข้อมูลหรือ Search Engine หรือเว็บได้ Add URL เอาไว้ใน Search Engine เช่น Google หรือ Yahoo ถ้าเป็นในประเทศไทยก็เช่น Sanook , Sansarn ก็จะทำให้ผู้ใช้ สามารถสืบค้นจากเครื่องมือสืบค้นได้รวดเร็ว การโหลดของเว็บได้อย่างรวดเร็วทำให้เสียเวลา น้อยลงในการค้นหาข้อมูล เว็บไซต์ที่แสดงผลจากการค้นหาได้รวดเร็ว ย่อมเป็นที่นิยมของผู้ใช้ เพราะค้นเจอเสมอ แสดงว่าเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว

ข้อมูลในเว็บเพจและงานกราฟฟิกส์ต่างๆ ควรออกแบบให้แสดงผลได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการแสดงผลอย่างรวดเร็วนี้เกิดจากการเลือกใช้รูปภาพที่มีขนาดเล็ก และเลือกใช้ข้อมูลที่เป็น ตัวอักษรอย่างเดียว โดยกราฟฟิกส์ต่างๆ มีไม่มากนัก เลือกการใช้สีสันที่ไม่ใช่กราฟฟิกส์จะช่วยให้ แสดงผลได้ เร็วขึ้น รวมทั้งการไม่มีเว็บหลายเฟรมซ้อนกันอยู่ การเข้าถึงข้อมูลกล่าวกันว่าความ รวดเร็วเป็นเรื่องสำคัญ เว็บที่มีชื่อเสียงหลายเว็บในอดีตออกแบบได้สวยงามต้นตำ มีเทคนิคลูกเล่น แพรพราวแต่ แสดงผลได้ช้า ทำให้หลายเว็บเสื่อมความนิยมลงไป เมื่อเทียบกับเว็บใหม่ๆ ที่เน้น ความรวดเร็วในการแสดงผลเป็นหลัก ทำให้ผู้ใช้ไม่เสียเวลารอนับถือ ความรวดเร็วจึงเป็นประเด็น สำคัญในการออกแบบเว็บเป็นจุดแข่งขันและจุดประเมินสำคัญของเว็บ

9. ความหลากหลายของข้อมูล

ประเด็นสำคัญในส่วนของข้อมูลก็คือ เว็บไซต์ควรมีความหลากหลายและมีเรื่องที่เป็นประโยชน์หลายๆ เรื่อง มีความน่าเชื่อถือและตรวจสอบข้อมูลได้ ข้อมูลนั้นก็จะได้รับความนิยมและแนะนำกันให้เข้ามาชมอีก กรณีที่เว็บมีข้อมูลไม่มากมายนัก แต่เว็บมีข้อมูลสำคัญเพียงพอไม่ยาวเกินไป ไม่สั้นมากเกินไปก็เพียงพอใช้ประโยชน์ได้เหมาะสม องค์กรประกอบในการประเมินอื่นๆ ของความหลากหลายข้อมูลได้แก่

9.1 เว็บไซต์ได้รับรางวัล เป็นประเด็นในการประเมินคุณภาพประการหนึ่ง เช่น เว็บไซต์ได้รับรางวัลยอดเยี่ยม หรือเว็บได้รับการโหวตในสาขาใดๆ หรือเว็บมีการจัดลำดับว่ามีผู้เข้าใช้มาก ล้วนแต่เป็นตัวบ่งบอกคุณภาพได้

9.2 เว็บไซต์ไม่มีเรื่องต้องเสียค่าใช้จ่าย เป็นเว็บที่ให้ข้อมูลโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายก็ควรได้รับ การประเมินระดับดี

9.3 เว็บไซต์มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ดูแลกับผู้ใช่ เช่น มีการตอบคำถาม มีการฝากข้อมูลและข้อความและตอบคำถามสม่ำเสมอ แสดงว่าเป็นเว็บที่ดีในการบริการ

9.4 เว็บไซต์ที่มีการสมัครและจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้เอาไว้เป็นความลับ และเมื่อเรียกใช้ก็มีการกำหนดรหัสเข้าและรหัสผ่าน แสดงถึงการบริการและบริหารเว็บอย่างมีคุณภาพได้

9.5 เว็บไซต์มีข้อมูลที่สามารถผิออกมาทางเครื่องพิมพ์ได้ โดยไม่ต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขใดๆ ก่อนการพิมพ์ แสดงว่าออกมาเป็นอย่างดี แสดงผลได้อย่างเป็นระเบียบ นำข้อมูลไปใช้ได้โดยตรง

9.6 ข้อมูลที่นำเสนอในเว็บไซต์มีขนาดสั้นและไม่มืองค์ประกอบมากมาย จนล้นเลย ข้อมูล เว็บนั้นแสดงว่ามีระบบข้อมูลที่ดี

9.7 เว็บไซต์ที่มีเครื่องมือสืบค้นเป็นของตนเอง แสดงว่าเว็บอาจมีขนาดใหญ่แต่มีระบบ การค้นหาข้อมูลภายในเว็บของตนเองได้ โดยไม่ต้องหาเส้นทางเข้าสู่เว็บอย่างยุ่งยาก

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การประเมินเว็บไซต์ทางการศึกษาหรือข้อมูลสารสนเทศอันจะเป็นประโยชน์กับบุคคลทั่วไป ตามแนวคิดทั้ง 9 ด้านล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งจำเป็นในการออกแบบเว็บไซต์ ซึ่งเว็บใดที่สามารถออกแบบได้ตามแนวคิดทั้ง 9 ด้านก็ถือว่าเป็นเว็บไซต์ที่ดีเยี่ยม การจัดลำดับคะแนนก็สามารถเรียงลำดับตามแนวคิด โดยแบ่งเป็นส่วนคะแนนต่างๆ ได้ตามลำดับ ก็จะทำให้ได้แบบประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ในลักษณะของการประเมินทางด้านข้อมูลสารสนเทศ อันจะทำให้ทราบได้ว่าเว็บไซต์ใดเหมาะสมและเป็นประโยชน์ ผู้ใช้บริการเว็บและผู้ออกแบบเว็บก็จะได้ประโยชน์ด้วยกันทุกฝ่าย เว็บไซต์ที่สร้างขึ้นก็จะมีคุณภาพและเป็นเว็บที่ตีบนอินเทอร์เน็ตต่อไป

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องการศึกษาวิจัยมีดังต่อไปนี้

อนุชา วาสีการ (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานเครือข่าย บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเครือข่ายภายใน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายภายในของพนักงานเครือข่าย บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและระดับความพึงพอใจดังกล่าว ในการศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามจำนวน 395 ชุด ระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544

จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายภายในเพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสาร โดยประโยชน์ที่ได้นั้นช่วยประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เร็วขึ้น และเหตุผลที่ใช้เพราะความสะดวกรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ลักษณะงานที่ใช้มากที่สุดคือ อีเมลล์ และมีการสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ภายในประเทศมากที่สุด ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำมากที่สุดคือ 16.31-19.00 น. จำนวนเว็บไซต์ที่ใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง 3-5 แห่ง ระดับความพึงพอใจการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง และที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า 1) เพศ อายุ ระดับพนักงาน ระดับการศึกษา มีผลต่อความถี่ที่ใช้บริการแตกต่างกัน 2) เพศ อายุ ระดับพนักงาน มีผลต่อลักษณะงานที่ใช้บริการแตกต่างกัน 3) เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจด้าน ความสะดวกการเข้าดูเว็บไซต์และความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลแตกต่างกัน 4) อายุมีผลต่อ ความพึงพอใจด้านขนาดของพื้นที่เก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน 5) ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้าดูเว็บไซต์และการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน 6) ระดับพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจด้านขนาดของพื้นที่เก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และความสะดวกในการเข้าดูเว็บไซต์ไม่แตกต่างกัน และเสนอแนะให้มีการอบรมวิธีการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ถูกต้องให้กับพนักงานและเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์

ผดุงพล เกียรติพันธุ์สดีโส (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการใช้อินเทอร์เน็ต Intranet ในการบริหารองค์การกรณีศึกษาบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานในองค์การโดยใช้เทคโนโลยี Intranet ของบริษัทกรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด และเพื่อสำรวจทัศนคติของผู้บริหารระดับผู้จัดการโครงการ และหัวหน้าโครงการที่มีต่อการนำเทคโนโลยี Intranet มาใช้ในองค์การ

โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจจากแบบสอบถามและค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างในที่นี้ได้แก่ พนักงานระดับผู้จัดการ โครงการและหัวหน้าโครงการหรือเทียบเท่าระดับหัวหน้า ส่วนของบริษัท ไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิสเซส จำกัด จำนวน 37 คน ทั้งนี้ โดยการนำ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษารั้วนี้ ได้แก่ แนวคิดด้านการประเมินประสิทธิภาพขององค์กร และทฤษฎีการสื่อสารและการติดต่อสื่อสารในองค์กร มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินประสิทธิภาพการใช้ Intranet ในประเด็นต่าง ๆ

ผลการศึกษาพบว่า การใช้ Intranet ในการบริหารงานองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั่นคือ พนักงานส่วนใหญ่ได้ใช้งาน Application ต่างๆ ที่บริษัทพัฒนาขึ้นภายใต้เครือข่ายของ Intranet ของบริษัทอย่างทั่วถึงและได้นำข้อมูลที่ได้รับผ่านเครือข่าย Intranet ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้โดยตรงในหลายด้านก่อให้เกิดผลดีที่เห็นได้ชัดทั้งในแง่การติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร นอกจากนี้การนำเทคโนโลยี Intranet มาใช้ในบริษัท สามารถอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างมากในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร การปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดจนช่วยสร้างภาพพจน์ความทันสมัยให้กับบริษัท ได้เป็นอย่างดีและพนักงานส่วนใหญ่ยังมีความเห็นว่าเทคโนโลยี Intranet เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก ข้อมูลที่ปรากฏใน Intranet ก็มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากรวมทั้งมีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์สูง ซึ่งเท่ากับเป็นการย้ำว่าการนำ Intranet มาใช้ในบริษัทประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในแง่ประสิทธิภาพการใช้ Intranet ในการบริหารงานจะพบว่าข้อมูลที่ได้รับจาก Intranet มีส่วนช่วยในงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานโดยตรงในระดับปานกลางเท่านั้นไม่ว่าจะเป็นในด้านการวางแผนงาน การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานการช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน การสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงานและที่สำคัญมีส่วนช่วยในการพัฒนาบุคลากรของบริษัทได้ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นจึงสมควรอย่างยิ่งที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องหาแนวทางเพื่อให้เทคโนโลยี Intranet ได้มีส่วนช่วยในด้านการบริหารงานมากยิ่งขึ้นอาจโดยการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจในการใช้งาน Application ต่างๆ ใน Intranet ให้กับพนักงานตลอดจนพัฒนา Application ที่สามารถนำมาใช้เพื่อการบริหารได้มากขึ้น ขณะเดียวกันผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรของบริษัทก็จำเป็นต้องเพิ่มข้อมูลในด้านดังกล่าวให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการต้องการและเป็นโอกาสในด้านการพัฒนาบุคลากรของบริษัท อาทิข้อมูลการอบรมในหลักสูตรต่างๆ การจัดการฝึกอบรมพนักงานภายใน

บริษัทผ่านเครือข่ายIntranet โดยพัฒนาสื่อการเรียนด้วย ตนเองในรูปแบบ Multimedia CBT (ComputerBased Training) หรืออาจพัฒนา Homepage ที่ให้ความรู้ในวิชาต่างๆ ที่จำเป็น ต่างการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และฝึกฝนทักษะในหัวข้อวิชาที่ต้องการได้ด้วยตนเองในทุกเวลาที่ต้องการสอดคล้องกับหลัก Learning on Demand และเป็นโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง และนำไปสู่การเป็น Learning on Demand และเป็นโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง และนำไปสู่การเป็น Learning Organization ในที่สุด

อรุณมณี ธรรมสระ(2543,บทคัดย่อ)ศึกษาเรื่องการใช้สารสนเทศบนเครือข่าย อินทราเน็ตกรณีศึกษา บริษัท พีโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ การศึกษาการใช้สารสนเทศ และปัญหาอุปสรรคในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของ พนักงานบริษัท พีโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)ระดับบริหาร การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯและ โรงงาน โอเลฟินส์ จ.ระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ วิจัยได้จากการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรอย่างมีระบบ จำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ที่ได้ทดสอบค่าความเชื่อมั่นที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.82 ของระดับ ความเชื่อมั่นที่ 0.5 ได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง นำผลที่ได้มา ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณหาค่าร้อยละ และกำหนดเกณฑ์ประเมินสารสนเทศที่ระดับ ร้อยละ 60

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้เครือข่ายอินทราเน็ตทุกคน มีความถี่ในการเข้าใช้วัน ละ 1 ครั้ง และมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 59.68 เข้าใช้สัปดาห์ละ 1 ครั้งและมากกว่า 1 ครั้ง คิด เป็นร้อยละ 40.32 โดยใช้เวลาร้อยละ 5-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 67.74 และใช้เวลามากกว่า 15 นาที คิดเป็นร้อยละ 32.26

สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินทราเน็ตรวม 21 ประเภท มีผู้ใช้ผ่านเกณฑ์ ประเมิน 14 ประเภท และไม่ผ่านเกณฑ์ประเมิน 7 ประเภท โดยสารสนเทศที่ผ่านเกณฑ์ประเมิน และผู้ใช้มากที่สุดคือระเบียบคำสั่งประกาศ รองลงมาคือ ข่าวเผยแพร่โดย NPC ข่าวสารหน้ารู้ ข่าวสารจากฝ่ายจัดการ ข้อมูลฝ่ายต่างๆ ข่าวบริการทั่วไป ทำเนียบนามบุคลากร สรุปข่าวประจำวัน ข้อมูลธุรกิจ ข่าวหนังสือพิมพ์รายวัน แบบฟอร์มต่างๆ ข้อมูลระบบคุณภาพ ข่าวห้องสมุด และ อิน เแฮ็ส แอปพลิเคชัน ตามลำดับ

สารสนเทศที่พนักงานเห็นว่ามีความประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด 5 อันดับคือ ระเบียบคำสั่งประกาศ ข่าวสารจากฝ่ายจัดการ ข้อมูลธุรกิจ ข้อมูลฝ่ายต่างๆ ข่าวเผยแพร่โดย NPC สารสนเทศที่พนักงานต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด 5 อันดับ คือแบบฟอร์มต่างๆ ระเบียบคำสั่ง

ประกาศ ข้อมูลฝ่ายต่างๆ ข่าวกิจกรรมชมรมและข่าวประชุมสัมมนานิตยสารการ ปัญหาที่พบจากการ ใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตคือ ความไม่ทันสมัยของข้อมูล และจำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอต่อการ ใช้ ข้อเสนอแนะของพนักงาน คือ ต้องการให้เผยแพร่สารสนเทศ ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน มีรายละเอียดมากขึ้น และควรแยกประเภทข้อมูลในแต่ละหัวข้อ ง่ายต่อการเข้าถึง รวมทั้งควรมีสารสนเทศที่ให้ความรู้เฉพาะสาขาแก่พนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ ควรพิจารณาปรับปรุงสารสนเทศที่เผยแพร่บน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกประเภทครอบคลุม ครบถ้วน ทันสมัย ทันเหตุการณ์ โดยมีเนื้อหาที่ สนับสนุนการพัฒนาความรู้และสร้างสรรค์ผลงานที่เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ หลักการบริหารจัดการความรู้ในปัจจุบัน

ไพบลูย์ จงพิพัฒน์วิเศษ (2549,บทคัดย่อ)ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของ ข้าราชการกรมศุลกากรในเขตกรุงเทพมหานครการวิจัยนี้มี วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร และด้าน เครื่องมืออุปกรณ์ต่อระบบอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจโดยรวมของ ข้าราชการต่อระบบอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากร เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะข้อมูลด้าน ประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากร และเพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร และด้าน เครื่องมืออุปกรณ์กับความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากรในการ ดำเนินการวิจัย ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการกรมศุลกากร ในเขต กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการ สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงจาก ข้าราชการกรมศุลกากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 355 คน โดยได้ทำการทดสอบความ น่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยค่าสัมประสิทธิ์ ครอนมาคัลล์ฟา แล้วนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าสถิติที่เหมาะสม ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และการทดสอบค่าทีกับค่าเอฟ ที่นัยสำคัญ 0.05 รวมทั้งใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความ ถดถอย โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ผล ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมศุลกากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ที่ตอบ แบบสอบถามเป็นชาย มีอายุระหว่าง 26 ปีถึงอายุ 31 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่ เป็น ข้าราชการระดับ 1 – 5 และระยะเวลาทำงานในกรมศุลกากรจะมีอายุการทำงาน 21 ปีขึ้นไป และเมื่อพิจารณาระดับนัยสำคัญทางสถิติของปัจจัยด้านประชากร พบว่า ปัจจัยด้านอายุ และระดับ การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

โดยที่ความพึงพอใจของข้าราชการ กรมศุลกากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ “พอใจ” ต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากร และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร และปัจจัยด้านเครื่องมืออุปกรณ์ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ซึ่งแสดงว่าปัจจัยทั้งสองประเภทมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากร ของข้าราชการกรมศุลกากรในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ชินวัตร จรรจนานิมิตร(2549,บทคัดย่อ)ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ซึ่งในการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อันได้แก่ ลักษณะด้านบริการข้อมูล ด้านเทคโนโลยี และด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ผู้วิจัยทำการ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานจำนวน 366 คน สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที, ค่าเอฟ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากัน ส่วนมากเป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีช่วงอายุ 30 ปี – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท – 20,000 บาท มีอายุการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป ถึง 15 ปี ความพึงพอใจการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าคุณลักษณะทางด้าน เพศ, ตำแหน่ง และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในส่วนอายุ, ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ความพึงพอใจการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและ ในด้านบริการข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านเครื่องมืออุปกรณ์ มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารฯ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร และเครื่องมืออุปกรณ์ มีความสัมพันธ์ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ศุภนาถ บัวบางพลู(2546,บทคัดย่อ)ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการสื่อสาร ความคาดหวัง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ในเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปของร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของ Scheffe และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งและอายุงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศและกลุ่ม/สายงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ไม่แตกต่างกัน 2) พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet 3) พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet 4) พฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต 5) ความคาดหวังของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์ ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet 6) ความคาดหวังของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet 7) การใช้ประโยชน์ของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต และนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประกอบเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ การศึกษาทำโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วิธีการสุ่มตัวอย่าง
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งชั้นภูมิตามระดับของการบริหารงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งแบ่งเป็น 4 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารระดับสูง
2. กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง
3. กลุ่มผู้บริหารระดับต้น
4. กลุ่มพนักงานทั่วไป

ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละกลุ่มมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ดังนั้นความต้องการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตจึงแตกต่างกัน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่มีจำนวน 6,164 คน ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2550 จากกองการพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กำหนดจากจำนวนพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ทำงานอยู่ ณ สำนักงานใหญ่ โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = จำนวน กลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ กำหนดให้เป็น 0.05 (ตามหลัก

สากล)

เมื่อแทนค่าในสูตร จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{6,164}{1 + 6,164(0.05)^2}$$

$$= 375 \text{ คน}$$

โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

กลุ่มผู้บริหารระดับสูง จำนวน 108 คน

กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 219 คน

กลุ่มผู้บริหารระดับต้น จำนวน 767 คน

กลุ่มพนักงานทั่วไป จำนวน 5,070 คน

จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บทั้งสิ้น 375 คน

ในการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปในแต่ละกลุ่มระดับตำแหน่งงานกำหนดโดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

$$\text{กลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับตำแหน่งงาน} = \frac{\text{จำนวนประชากรของแต่ละกลุ่ม} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ซึ่งเมื่อแทนค่าในแต่ละระดับตำแหน่งงานจะได้กลุ่มตัวอย่างจำแนกได้ ดังต่อไปนี้

กลุ่มผู้บริหารระดับสูง จำนวน 7 คน

กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 13 คน

กลุ่มผู้บริหารระดับต้น จำนวน 47 คน

กลุ่มพนักงานทั่วไป จำนวน 308 คน

2. วิธีสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของพนักงานแต่ละกลุ่มได้แก่กลุ่มผู้บริหารระดับต้น กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มพนักงานทั่วไป ตามจำนวนที่กำหนด ในสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ การศึกษานี้ใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นประกอบด้วย 3 ส่วน ตามประเด็นกรอบแนวความคิดการศึกษาและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และระดับเงินเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านรูปแบบการให้บริการ
2. ด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล
3. ด้านประเภทของข้อมูล

ประกอบด้วยลักษณะแบบสอบถามแบบให้เลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด จำนวน 7 ข้อและลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 50 ข้อ แยกเป็นความคิดเห็นด้านรูปแบบการให้บริการ จำนวน 12 ข้อ ความคิดเห็นด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูลจำนวน 10 ข้อ ความคิดเห็นด้านประเภทของข้อมูลจำนวน 21 ข้อ กำหนดการให้คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	5	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับมาก	4	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง	3	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับน้อย	2	คะแนน
ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบอินทราเน็ต ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านรูปแบบการให้บริการ
2. ด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล
3. ด้านประเภทของข้อมูล

แต่ละด้านมีคำตอบให้เลือกจำนวน 5 ข้อ และให้เรียงลำดับความสำคัญของปัญหาจากสำคัญมากที่สุด = 1 รองลงมา = 2 และน้อยที่สุด = 3 ให้เลือกเพียง 3 ลำดับ

ข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามมีลักษณะแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านรูปแบบการให้บริการ
2. ด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล
3. ด้านข้อมูลประเภทต่างๆที่ให้บริการ

3.2 การหาประสิทธิภาพเครื่องมือ

3.2.1 การหาความตรง นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ นายกรียงศักดิ์ กิตติประภัสร์ ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ นายเกียรติชัย ชัยรัมย์กุล ผู้อำนวยการกองสนับสนุนและบริการระบบสารสนเทศ และน.ส.อาทิตยา ครอบนพรัตน์ หัวหน้าแผนก พัฒนาระบบงาน 5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหา และความกระชับรัดชัดของภาษาและนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.2 การหาความเชื่อมั่น ผู้ศึกษานำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดสอบก่อน (Pretest) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น = 0.95 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือสามารถนำไปใช้งานได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยเป็นข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม และรวบรวมเก็บมาด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างได้แบบสอบถามตอบกลับมา 375 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่าง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ทุกฉบับแล้ว การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้สถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. วิเคราะห์แปลผลระดับคะแนนความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีการกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

3. ระดับความคิดเห็นของพนักงานใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้เกณฑ์ในการแบ่งความกว้างของระดับคะแนนในแต่ละช่วงซึ่งมีการคำนวณ ดังนี้

จากพิสัย = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของระดับคะแนนในแต่ละระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่แบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจน้อย
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจมาก
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยายประกอบด้วย

1. การหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Means)
3. การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Diviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 375 คน แล้วนำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์และประมวลผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการศึกษาและผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในด้านต่างๆ
- ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และระดับเงินเดือน มีผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n=375)	ร้อยละ (100.0)
1. เพศ		
ชาย	269	71.7
หญิง	106	28.3
รวม	375	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 29 ปี	83	22.1
30 - 35 ปี	115	30.7
40 - 49 ปี	73	19.5
50 ปี ขึ้นไป	104	27.7
รวม	375	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	96	25.6
ปริญญาตรี	189	50.4
ปริญญาโท	85	22.7
สูงกว่าปริญญาโท	5	1.3
รวม	375	100
4. ตำแหน่งหน้าที่		
พนักงานทั่วไปที่ต่ำกว่า ชผ.ลงมา	308	82.1
พนักงานในตำแหน่ง หผ.,ชผ. หรือเทียบเท่า	47	12.5
พนักงานในตำแหน่ง อก.,รท.,ชท.หรือเทียบเท่า	13	3.5
พนักงานในตำแหน่ง อฝ.,รฝ.,ชฝ.หรือเทียบเท่า	7	1.9
รวม	375	100
5. ระดับเงินเดือน		
ไม่เกิน 17,000 บาท	87	23.2
17,001 - 23,000 บาท	110	29.3
23,001 - 41,000 บาท	84	22.4
มากกว่า 41,000 บาท	94	25.1
รวม	375	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 375 ราย เป็นดังนี้

1. เพศ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 และเพศหญิง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3
2. อายุ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 35 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมาคือ ผู้มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และน้อยที่สุดคือ ผู้มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5
3. ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3
4. ตำแหน่งหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานทั่วไปที่มีตำแหน่งต่ำกว่าผู้ช่วยหัวหน้าแผนกลงมา จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1 รองลงมา คือ พนักงานในตำแหน่งหัวหน้าแผนก ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกหรือเทียบเท่า จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และน้อยที่สุด คือ พนักงานในตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่าย รองผู้อำนวยการฝ่าย ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9
5. ระดับเงินเดือน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนอยู่ในช่วง 17,001-23,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมา คือ มากกว่า 41,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 และน้อยที่สุด คือ ช่วง 23,001 - 41,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

การศึกษาลักษณะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้งาน ระยะเวลาในการใช้งาน ช่วงเวลาที่ใช้งาน ประเภทกิจกรรมที่ใช้ ประเภทของข้อมูลที่สืบค้น ประโยชน์ที่ได้รับ และ โปรแกรมที่เข้าใช้งาน มีผลการศึกษาระบุแสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน (n = 375)	ร้อยละ (100.0)
1. ความถี่ในการใช้งาน		
ทุกวัน	259	69.1
2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์	63	16.8
1 ครั้ง/สัปดาห์	12	3.2
2 - 3 ครั้ง/เดือน	41	10.9
รวม	375	100
2. ระยะเวลาในการใช้งาน		
น้อยกว่า 30 นาที	124	33.1
30 นาที - 1 ชั่วโมง	141	37.6
1 - 2 ชั่วโมง	47	12.5
มากกว่า 3 ชั่วโมง	63	16.8
รวม	375	100
3. ช่วงเวลาที่ใช้งาน		
ช่วงเวลาเช้า	88	23.5
ช่วงเวลาเที่ยง	46	12.3
ช่วงเวลาบ่าย	19	5.0
ช่วงเวลาไม่แน่นอน	222	59.2
รวม	375	100
4. ประเภทกิจกรรมที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 กิจกรรม)		
ค้นหาข้อมูล	331	37.3
อ่านข่าวประกาศ	184	20.8
e-mail	171	19.3
ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม	136	15.3
upload - download	65	7.3
รวม	887	100

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)จำนวนและร้อยละของลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน (n = 375)	ร้อยละ (100.0)
5. ประเภทของข้อมูลที่สืบค้น		
ระเบียบ/คำสั่ง/อนุมัติต่างๆ	68	18.2
เอกสารอิเล็กทรอนิกส์	63	16.8
ประกาศข่าวสาร	50	13.3
Link หน่วยงานต่างๆ	45	12.0
ค้นหาเบอร์โทรศัพท์	44	11.7
ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน	42	11.2
ข้อมูลเกี่ยวกับไฟฟ้า	36	9.6
โครงการต่างๆ	14	3.7
ข้อมูลเกี่ยวกับ ICT	10	2.7
ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหาร	3	0.8
รวม	375	100
6. ประโยชน์ที่ได้รับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์	266	29.7
นำข้อมูลไปประกอบการพิจารณา	183	20.4
ลดเวลาในการประสานงาน	151	16.8
ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษลง	129	14.4
ได้รับความรู้จากระบบ e-learning	89	9.9
ได้ชมการถ่ายทอดสดการสัมมนาต่างๆ	79	8.8
รวม	897	100
7. โปรแกรมที่เข้าใช้งาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ข่าวสารออนไลน์	247	49.3
Extranet	150	29.9
MIS	47	9.4
Schedule on line	43	8.6
Clock-note	14	2.8
รวม	501	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 375 ราย เป็นดังนี้

1. **ความถี่ในการใช้งาน** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตทุกวัน จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 รองลงมา คือ ใช้ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และน้อยที่สุด คือ ใช้ 1 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2
2. **ระยะเวลาในการใช้งาน** ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตประมาณ 30 นาที – 1 ชั่วโมง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมา คือ ใช้น้อยกว่า 30 นาที จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 และน้อยที่สุด คือ ใช้ 1-2 ชั่วโมง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5
3. **ช่วงเวลาที่ใช้งาน** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตไม่แน่นอน จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมา คือ ช่วงเวลาเช้า จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และน้อยที่สุด คือ ช่วงเวลาบ่าย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0
4. **ประเภทกิจกรรมที่ใช้** ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลมากที่สุด จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา คือ อ่านข่าวประกาศ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และกิจกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้น้อยที่สุดคือ upload-download จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3
5. **ประเภทของข้อมูลที่สืบค้น** ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูลระเบียบ/คำสั่ง/อนุมัติต่างๆ มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 รองลงมา คือ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และน้อยที่สุด คือ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8
6. **ประโยชน์ที่ได้รับ** ผลการศึกษาพบว่าประโยชน์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมา คือ นำข้อมูลไปประกอบการพิจารณา จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และน้อยที่สุด คือ ได้ชมการถ่ายทอดสดการสัมมนาต่างๆ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8
7. **โปรแกรมที่เข้าใช้งาน** ผลการศึกษาพบว่าโปรแกรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานมากที่สุดเมื่อเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ต คือ ข่าวสารออนไลน์ จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา คือ Extranet จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 และน้อยที่สุด คือ Clock-note จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในด้านต่างๆ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่ได้จากแบบสอบถามตามรายละเอียดดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	ความคิดเห็นมากที่สุด
3.41 – 4.20	ความคิดเห็นมาก
2.61 – 3.40	ความคิดเห็นปานกลาง
1.81 – 2.60	ความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.80	ความคิดเห็นน้อยที่สุด

โดยแบ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านรูปแบบการให้บริการ
2. ด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล
3. ด้านประเภทของข้อมูล ซึ่งจะแบ่งเป็น
 - ความเหมาะสมในการใช้งาน
 - ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต : ด้านรูปแบบการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านรูปแบบการให้บริการ

ด้านรูปแบบการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
8. ความชัดเจนครบถ้วนของเนื้อหาภายในเว็บไซต์	3.48	0.63	มาก
9. เว็บไซต์อินเทอร์เน็ตมีภาพประกอบและตัวอักษรที่เหมาะสม	3.40	0.64	ปานกลาง
10. การจัดหมวดหมู่เมนูบนเว็บไซต์เป็นหมวดหมู่ที่ดีและมีหัวข้อที่น่าสนใจ	3.34	0.78	ปานกลาง
11. เว็บไซต์อินเทอร์เน็ตของ กฟภ. มีรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม	3.36	0.76	ปานกลาง
12. การนำเสนอข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความทันสมัยและเพียงพอ	3.34	0.75	ปานกลาง
13. การนำเสนอข้อมูลข่าวสารภายนอกองค์กรมีความทันสมัยและเพียงพอ	3.10	0.79	ปานกลาง
14. การ LINK ไปยังหน่วยงานต่างๆมีความสมบูรณ์และถูกต้อง	3.27	0.81	ปานกลาง
15. การใช้ Web Board ในการสนทนาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นมีความสะดวกในการใช้งาน	3.01	0.83	ปานกลาง
16. การใช้ e-mail มีความสะดวกและมีพื้นที่จัดเก็บเพียงพอต่อการใช้งาน	3.16	0.93	ปานกลาง
17. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเว็บไซต์ มีความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและแก้ปัญหา	3.13	0.82	ปานกลาง
18. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มารยาท และความเต็มใจให้บริการ	3.21	0.77	ปานกลาง
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ	3.32	0.72	ปานกลาง
รวม	3.26	0.53	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านรูปแบบการให้บริการแสดงดังตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านรูปแบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้นเรื่องความชัดเจนครบถ้วนของเนื้อหาภายในเว็บไซต์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต : ด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล

ด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
20. รูปแบบเว็บไซต์มีความสะดวก/ง่ายต่อการใช้งาน (User Friendly)	3.39	0.69	ปานกลาง
21. รูปแบบเว็บไซต์ง่ายในการใช้เครื่องมือเพื่อค้นหาข้อมูล	3.29	0.76	ปานกลาง
22. มีความเร็วในการเรียกดู/download ข้อมูลและแสดงผล	3.27	0.87	ปานกลาง
23. มีความสามารถที่จะเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆภายในเว็บไซต์	3.26	0.77	ปานกลาง
24. มีความชัดเจนของแต่ละเมนูในเว็บไซต์	3.22	0.75	ปานกลาง
25. ข้อมูลบนเว็บไซต์มีความถูกต้อง ทันสมัย	3.24	0.78	ปานกลาง
26. ข้อมูลบนเว็บไซต์มีความเชื่อถือได้	3.41	0.74	มาก
27. มีความสะดวกในการเข้าถึงโปรแกรมสำหรับผู้บริหารในแต่ละระดับ	3.20	0.80	ปานกลาง
28. ระบบอินเทอร์เน็ตมีระบบป้องกันไวรัสที่เพียงพอ	3.08	0.85	ปานกลาง
29. เห็นด้วยกับการที่ กฟภ. จะนำแนวปฏิบัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศและเครือข่ายมาใช้เพื่อป้องกันความเสียหายของข้อมูลและการโจรกรรมข้อมูล	3.86	0.87	มาก
รวม	3.32	0.54	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล แสดงดังตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการที่ กฟภ. จะนำแนวปฏิบัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศและเครือข่ายมาใช้เพื่อป้องกันความเสียหายของข้อมูลและการโจรกรรมข้อมูลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมา คือ ข้อมูลบนเว็บไซต์มีความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.41$)นอกจากนี้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต : ด้านประเภทของข้อมูล

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านประเภทของข้อมูล

ด้านประเภทของข้อมูล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความเหมาะสมในการใช้งานของข้อมูล			
30. ระเบียบ/คำสั่ง/ข้อบังคับ	3.82	0.76	มาก
31. ประวัติพนักงาน	3.54	0.88	มาก
32. ข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์	3.77	0.88	มาก
33. ข่าวสารของหน่วยงานต่างๆ	3.49	0.86	มาก
34. การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์หน่วยงานต่างๆ	3.47	0.82	มาก
35. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์	3.68	0.86	มาก
36. ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน	3.51	0.82	มาก
37. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหาร	3.41	0.88	มาก
38. ข้อมูลเกี่ยวกับไฟฟ้า	3.59	0.88	มาก
39. ข้อมูลเกี่ยวกับ ICT	3.43	0.88	มาก
40. ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการต่างๆ	3.43	0.88	มาก
ประโยชน์ที่ได้รับ			
41. ได้รับข่าวสารที่ทันสมัยอยู่เสมอ	3.46	0.84	มาก
42. นำข้อมูลไปประกอบการพิจารณา	3.48	0.81	มาก
43. ลดเวลาในการประสานงาน	3.54	0.82	มาก
44. ช่วยลดปริมาณกระดาษลง	3.46	0.90	มาก
45. ได้รับข้อมูลจาก e-mail	3.39	0.93	ปานกลาง
46. ได้รับความรู้จาก e-Learning	3.21	0.87	ปานกลาง
47. ได้ชมการถ่ายทอดสดการประชุมและการสัมมนา	3.17	0.95	ปานกลาง
48. ระบบนี้มีความสำคัญต่อท่านมากน้อยเพียงใด	3.65	0.79	มาก
49. ระบบนี้มีประโยชน์ต่อท่านเพียงใด	3.65	0.78	มาก
50. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อระบบนี้ในระดับใด	3.56	0.73	มาก
รวม	3.51	0.59	มาก

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านประเภทของข้อมูล แสดงดังตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบ อินทราเน็ตด้านประเภทของข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นมีความคิดเห็นในระดับปาน กลางเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลจาก e-mail ได้รับความรู้จาก e-Learning และได้ชมการถ่ายทอดสด การประชุมและการสัมมนา

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย ปัญหา ด้านรูปแบบการให้บริการ ปัญหาด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล และปัญหาด้านประเภทของ ข้อมูล มีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.6 ปัญหาด้านรูปแบบการให้บริการ

ปัญหาด้านรูปแบบการให้บริการ	จำนวน (n= 375)
อันดับ 1	
ผู้ใช้งานไม่ทราบว่าหาข้อมูลที่ต้องการจากที่ใดบนเว็บไซต์	172
ไม่มีคำแนะนำเว็บไซต์หรือผังเว็บไซต์	82
โปรแกรมการใช้งานผิดพลาด เข้าใช้งานไม่ได้	76
มีการเปลี่ยนแปลงเว็บไซต์อยู่เสมอ ทำให้ไม่สามารถหาข้อมูลได้พบ	45
อันดับ 2	
มีการเปลี่ยนแปลงเว็บไซต์อยู่เสมอ ทำให้ไม่สามารถหาข้อมูลได้พบ	127
ไม่มีคำแนะนำเว็บไซต์หรือผังเว็บไซต์	92
โปรแกรมการใช้งานผิดพลาด เข้าใช้งานไม่ได้	82
ผู้ใช้งานไม่ทราบว่าหาข้อมูลที่ต้องการจากที่ใดบนเว็บไซต์	74
อันดับ 3	
โปรแกรมการใช้งานผิดพลาด เข้าใช้งานไม่ได้	119
มีการเปลี่ยนแปลงเว็บไซต์อยู่เสมอ ทำให้ไม่สามารถหาข้อมูลได้พบ	116
ผู้ใช้งานไม่ทราบว่าหาข้อมูลที่ต้องการจากที่ใดบนเว็บไซต์	90
ไม่มีคำแนะนำเว็บไซต์หรือผังเว็บไซต์	50

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัญหาด้านรูปแบบการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากเป็น อันดับ 1 คือ ผู้ใช้งานไม่ทราบว่าหาข้อมูลที่ต้องการจากที่ใดบนเว็บไซต์ จำนวน 172 คน อันดับ 2 คือ มีการเปลี่ยนแปลงเว็บไซต์อยู่เสมอ ทำให้ไม่สามารถหาข้อมูลได้พบ จำนวน 127 คน และอันดับ 3 คือ โปรแกรมการใช้งานผิดพลาด เข้าใช้งานไม่ได้ จำนวน 119 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ปัญหาด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล

ปัญหาด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล	จำนวน (n=375)
อันดับ 1	
การสื่อสารเพื่อรับส่งข้อมูลทางระบบอินเทอร์เน็ต เกิดปัญหาขัดข้องบ่อย	116
มีการกำหนดให้ลงทะเบียนในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	97
ในบางครั้งการสื่อสารมีความเร็วในการ upload/download ต่ำ	89
อินเทอร์เน็ตมีการจำกัดเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต	73
อันดับ 2	
มีการกำหนดให้ลงทะเบียนในการใช้อินเทอร์เน็ต	104
ระบบอินเทอร์เน็ตมีการจำกัดเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต	100
ในบางครั้งการสื่อสารมีความเร็วในการ upload/download ต่ำ	100
การสื่อสารเพื่อรับส่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เกิดปัญหาขัดข้องบ่อย	71
อันดับ 3	
ระบบอินเทอร์เน็ตมีการจำกัดเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต	115
มีการกำหนดให้ลงทะเบียนในการใช้อินเทอร์เน็ต	109
การสื่อสารเพื่อรับส่งข้อมูลทางระบบอินเทอร์เน็ต เกิดปัญหาขัดข้องบ่อย	89
ในบางครั้งการสื่อสารมีความเร็วในการ upload/download ต่ำ	62

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัญหาด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากเป็นอันดับ 1 คือ การสื่อสารเพื่อรับส่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เกิดปัญหาขัดข้องบ่อย จำนวน 116 คน อันดับ 2 คือ มีการกำหนดให้ลงทะเบียนในการใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 104 คน และอันดับ 3 คือ ระบบอินเทอร์เน็ตมีการจำกัดเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 115 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ปัญหาด้านประเภทของข้อมูล

ปัญหาด้านประเภทของข้อมูล	จำนวน (n=375)
อันดับ 1	
ระบบอินเทอร์เน็ตมีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ	133
ขาดความรู้ทักษะในการใช้บริการต่างๆ บนเว็บไซต์	93
ได้รับข้อมูลเก่า ไม่ทันสมัย	80
ต้องการความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้งาน	69
อันดับ 2	
ขาดความรู้ทักษะในการใช้บริการต่างๆ บนเว็บไซต์	139
ได้รับข้อมูลเก่า ไม่ทันสมัย	124
ระบบอินเทอร์เน็ตมีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ	67
ต้องการความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้งาน	45
อันดับ 3	
ได้รับข้อมูลเก่า ไม่ทันสมัย	136
ขาดความรู้ทักษะในการใช้บริการต่างๆ บนเว็บไซต์	95
ต้องการความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้งาน	75
ระบบอินเทอร์เน็ตมีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ	69

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัญหาด้านประเภทของข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากเป็นอันดับ 1 คือ ระบบอินเทอร์เน็ตมีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ จำนวน 133 คน อันดับ 2 คือ ขาดความรู้ทักษะในการใช้บริการต่างๆ บนเว็บไซต์ จำนวน 139 คน และอันดับ 3 คือ ได้รับข้อมูลเก่า ไม่ทันสมัย จำนวน 136 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ระบบการลงทะเบียนเข้าใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตขึ้นเดือนถี่มากเกินไป ก่อให้เกิดความรำคาญขณะใช้งาน	16
2. ควรปรับปรุงรูปแบบหน้าจอระบบอินทราเน็ตให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น	10
3. ควรปรับปรุงข้อมูลในระบบอินทราเน็ตให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	6
4. เว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงานควรมีรูปแบบเดียวกันเพื่อจะได้เข้าถึงข้อมูลได้สะดวกขึ้น	5
5. ควรเพิ่มสาระอื่นๆ เช่น ความรู้รอบตัว สถานการณ์บ้านเมือง ข่าวเศรษฐกิจ ลงในระบบอินทราเน็ต	2
รวม	39

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้จำนวน 39 คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม 375 คน ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เสนอให้ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเข้าใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากกำหนดเวลาการใช้งานเพียง 30 นาทีต่อการลงทะเบียนหนึ่งครั้ง การขึ้นเดือนถี่มากเกินไปก่อให้เกิดความรำคาญขณะใช้งาน รองลงมาเสนอให้ปรับปรุงรูปแบบหน้าจอระบบอินทราเน็ตให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น และเสนอให้ปรับปรุงข้อมูลในระบบอินทราเน็ตให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทที่ 5 นี้จะนำเสนอเป็น 3 ด้าน ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร

1.1.2 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากขึ้น

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากร คือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ จำนวน 6,164 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ(Stratified Random Sampling) จำนวน 375 ตัวอย่าง

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data)จากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ(Secondary Data)เก็บข้อมูลจากแหล่งอื่นที่มีการเก็บข้อมูลไว้แล้ว ได้จากการค้นคว้าจากสื่อต่างๆ ได้แก่ เอกสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บทความหนังสือ สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.3 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 71.7) อายุอยู่ในช่วง 30-35 ปี(ร้อยละ 30.7) ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 50.4) ตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับพนักงานทั่วไปที่ต่ำกว่าผู้ช่วยหัวหน้าแผนกลงมา (ร้อยละ 82.1) มีระดับเงินเดือนอยู่ระหว่าง 17,001-23,000 บาท(ร้อยละ 29.3)

1.3.2 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ดังนี้ มีความถี่ในการใช้งานทุกวัน (ร้อยละ 69.1) ระยะเวลาในการใช้งานอยู่ระหว่าง 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้งานไม่แน่นอน (ร้อยละ 59.2) ประเภทกิจกรรมที่ใช้ส่วนใหญ่ใช้ค้นหาข้อมูล (ร้อยละ 37.3) ประเภทของข้อมูลที่สืบค้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ระเบียบ/คำสั่ง/อนุมัติต่างๆ (ร้อยละ 18.2) ประโยชน์ที่ได้รับส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์(ร้อยละ 25.2) โปรแกรมที่เข้าใช้งานได้แก่โปรแกรมข่าวสารออนไลน์(ร้อยละ 49.3)

1.3.3 ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านรูปแบบการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) ด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) ด้านประเภทข้อมูล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$)

1.3.4 ปัญหาด้านรูปแบบการให้บริการอันดับหนึ่ง ผู้ใช้งานไม่ทราบว่าจะหาข้อมูลที่ต้องการได้จากที่ใดบนเว็บไซต์ จำนวน 172 คน อันดับสอง มีการเปลี่ยนแปลงเว็บไซต์อยู่เสมอ ทำให้ไม่สามารถหาข้อมูลได้พบ จำนวน 127 คน อันดับสาม โปรแกรมการใช้งานผิดพลาด เข้าใช้งานไม่ได้ จำนวน 119 คน ปัญหาด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล อันดับหนึ่ง การสื่อสารเพื่อรับส่งข้อมูลทางระบบอินเทอร์เน็ตเกิดปัญหาขัดข้องบ่อย จำนวน 116 คน อันดับสอง มีการกำหนดให้ลงทะเบียนในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 104 คน อันดับสาม ระบบอินเทอร์เน็ตมีการจำกัดเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 115 คน ปัญหาด้านประเภทของข้อมูลอันดับหนึ่ง ระบบอินเทอร์เน็ตมีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ จำนวน 113 คน อันดับสอง ขาดความรู้ทักษะในการใช้บริการต่างๆ บนเว็บไซต์ จำนวน 136 คน อันดับสาม ได้รับข้อมูลเก่า ไม่ทันสมัย จำนวน 136 คน

2. อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต มีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

2.1 ลักษณะการใช้งานระบบอินทราเน็ต

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ มีความถี่ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตทุกวัน เฉลี่ยระยะเวลาการใช้งานประมาณ 30 นาที- 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาการใช้งานไม่แน่นอน ส่วนใหญ่ใช้เพื่อค้นหาข้อมูล รองลงมาจะเป็นการอ่านข่าวประกาศ ข้อมูลที่สืบค้นได้แก่ระเบียบ คำสั่ง อนุมัติต่างๆ รองลงมาเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ประโยชน์ที่ได้รับคือ ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ โปรแกรมที่ใช้ได้แก่ ข่าวสารออนไลน์ เอ็กซ์ทราเน็ต แสดงให้เห็นว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่มีการใช้ระบบอินทราเน็ตเป็นประจำทุกวันเพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการและอ่านข่าวสารด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นข่าวสารในองค์กรหรือภายนอกองค์กร สอดคล้องกับนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้การสนับสนุนการสื่อสารภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยให้พนักงานเกิดความเข้าใจในองค์กรและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งถ่ายทอดนโยบาย เผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ และข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอนุชาวาสีการ (2544) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานเครือข่ายบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเครือข่ายภายใน ที่ศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนเครือข่ายภายในเพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสาร โดยประโยชน์ที่ได้นั้นช่วยประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้เร็วขึ้น และเหตุผลที่ใช้เพราะความสะดวกรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล สอดคล้องกับผลการวิจัยของอุระมณี ธรรมสระ(2543,บทคัดย่อ)ศึกษาเรื่องการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตกรณีศึกษา บริษัท พีโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการใช้สารสนเทศ และปัญหาอุปสรรคในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานบริษัท พีโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)ระดับบริหาร การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯและโรงงาน โอเลฟินส์ จ.ระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้เครือข่ายอินทราเน็ตทุกคน มีความถี่ในการเข้าใช้วันละ 1 ครั้ง โดยใช้เวลาร้อยละ 5-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 67.74 และใช้เวลามากกว่า 15 นาที คิดเป็นร้อยละ 32.26 โดยสารสนเทศที่มีผู้ใช้มากที่สุดคือระเบียบคำสั่งประกาศ

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านรูปแบบการให้บริการ

ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านรูปแบบการให้บริการ พบว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางเกี่ยวกับรูปแบบของเว็บไซต์ที่น่าเสนอ ความทันสมัยและเพียงพอของสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในระบบอินทราเน็ต และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเว็บไซต์ สอดคล้องกับงานวิจัยของชินวัตร จรรยาณามิตร(2549,บทคัดย่อ)ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ซึ่งในการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจการใช้ระบบ อินทราเน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะ ทางประชากรศาสตร์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ต ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อันได้แก่ ลักษณะด้านบริการข้อมูล ด้าน เทคโนโลยี และด้านเครื่องมืออุปกรณ์พบว่าการใช้ระบบอินทราเน็ตของธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและ ในด้านบริการข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านเครื่องมืออุปกรณ์ มี ค่าเฉลี่ยอยู่ ในระดับปานกลาง

การที่พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านรูปแบบ การให้บริการในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากไม่พบการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการบน เว็บไซต์เท่าที่ควร ข้อมูลต่างๆยังกระจุกกระจายไม่เป็นหมวดหมู่ ความสวยงามของเว็บไซต์ยังไม่ เหมาะสมกับข้อมูลที่นำเสนอซึ่งต้องปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยอยู่เสมอในแต่ละช่วงเวลา

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่พบว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ความคิดเห็นในระดับปานกลางเกี่ยวกับโปรแกรมต่างๆที่ให้ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล เชื่อมโยงข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลสำคัญของผู้บริหาร ส่วนการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะนำแนว ปฏิบัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศและเครือข่ายมาใช้เพื่อป้องกันความ เสี่ยงหายของข้อมูลและการโจรกรรมข้อมูล และเรื่องความเชื่อถือได้ของข้อมูลบนเว็บไซต์เห็นด้วย ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของผดุงพล เกียรติพันธุ์สดีโส (2541,บทคัดย่อ)ศึกษาเรื่องการ ประเมินประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยี Intranet ในการบริหารองค์การกรณีศึกษาบริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัดมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานในองค์การ โดยใช้เทคโนโลยี Intranet ของบริษัทกรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด และเพื่อสำรวจ ทศนคติของผู้บริหารระดับผู้จัดการ โครงการ และหัวหน้าโครงการที่มีต่อการนำเทคโนโลยี Intranet มาใช้ในองค์การพบว่าข้อมูลที่ปรากฏใน Intranet มีความถูกต้องและ น่าเชื่อถือมากรวมทั้งมีความ ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์สูง

แสดงให้เห็นว่าระบบอินทราเน็ตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปัจจุบันได้รับการ ออกแบบให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก/ง่ายต่อการใช้งานของเว็บไซต์ ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการ ค้นหาข้อมูล ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆยังไม่เหมาะสม พนักงานต้องเสียเวลาเข้าไป ยังหัวข้อต่างๆอย่างซับซ้อนเพื่อหาข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลของผู้บริหารในแต่ละระดับ ต้องมี

Username และ Password ในแต่ละเรื่องทำให้ยากต่อการจดจำ ส่วนเรื่องความเชื่อถือได้ของข้อมูลบนเว็บไซต์นั้นส่วนใหญ่จะนำมาจาก คำสั่ง/อนุมัติ/ระเบียบ ที่มีการสแกน จึงมีความเชื่อถือได้สูง พนักงานเห็นด้วยที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะนำแนวปฏิบัติว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศและเครือข่ายมาใช้เพื่อป้องกันความเสียหายของข้อมูลและการโจรกรรมข้อมูล ในปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่มากไม่มีระบบการป้องกันอย่างจริงจัง จึงเป็นช่องทางในการโจรกรรมข้อมูลสำคัญได้ หากนำระเบียบข้อบังคับต่างๆมาใช้กับพนักงานจะเกิดความปลอดภัยมากขึ้น

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านประเภทของข้อมูล

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตด้านประเภทของข้อมูลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าข้อมูลที่อยู่บนระบบอินเทอร์เน็ตมีความเหมาะสมและมีประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ สำหรับความคิดเห็นในระดับปานกลางในด้านประโยชน์ที่ได้รับประกอบด้วย เรื่องการได้รับข้อมูลจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail) ได้รับความรู้จากการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์(e-Learning) และได้ชมการถ่ายทอดสดการประชุมและการสัมมนา สอดคล้องตามคำแนะนำการประเมินคุณภาพเว็บข้อมูลสารสนเทศของดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม ในเรื่องเนื้อหาข้อมูลที่กล่าวไว้ว่าเนื้อหาที่มีความถูกต้องสมบูรณ์สิ่งที่ต้องคำนึงต่อไปคือ เนื้อหาและข้อมูลต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดทำเว็บไซต์ เนื้อหาและข้อมูลตรงตามชื่อและสอดคล้องกับหน่วยงานที่ดำเนินการอย่างชัดเจน จึงจะถือได้ว่าเว็บไซต์มีความถูกต้อง

แสดงว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ มีความเห็นว่าประเภทของข้อมูลที่อยู่ในแต่ละหัวข้อบนเว็บไซต์ของแบบสอบถามมีความเหมาะสมของข้อมูลที่นำเสนออยู่ในระดับดีและพนักงานได้รับประโยชน์ในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย นำข้อมูลไปประกอบการพิจารณา ลดเวลาในการประสานงาน ลดปริมาณกระดาษ อยู่ในระดับดี ส่วนเรื่องการได้รับข้อมูลจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail) การได้รับความรู้จากการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) และการได้ชมการถ่ายทอดสดการประชุมและการสัมมนาพึงพอใจในระดับปานกลางนั้น เนื่องจากระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเองมักจะมีปัญหาในการใช้งานบ่อยครั้ง ระบบการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์(e-Learning) เป็นระบบที่เพิ่งเริ่มจัดทำขึ้น การให้บริการมีปัญหาการดาวน์โหลดบทเรียนใช้เวลานาน ส่วนการชมการถ่ายทอดสดการประชุมและการสัมมนา จะประสบปัญหาความเร็วของเครือข่ายที่ใช้ในการถ่ายทอดทำให้ภาพสะดุดเป็นช่วงๆ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากข้อมูลลักษณะการใช้งานระบบอินทราเน็ตของกลุ่มตัวอย่างเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ใช้ในการค้นหาข้อมูล อ่านข่าวประกาศ โดยสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง อนุมัติต่างๆ มีความสนใจที่จะได้รับข่าวประชาสัมพันธ์ และข่าวสารออนไลน์รวมถึงข้อมูลส่วนตัวในเอ็กซ์ทราเน็ต นั้น ผู้ให้บริการระบบอินทราเน็ตควรให้ความสะดวกในการเชื่อมโยงข้อมูลหรือโปรแกรมการค้นหาข้อมูลแก่ผู้ใช้งานในด้านระเบียบ คำสั่ง อนุมัติต่างๆ จัดเตรียมข่าวประกาศและข่าวประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัย และเป็นข่าวสารที่สื่อสารให้คนทั้งองค์กรต้องรับทราบ ได้แก่ ระเบียบต่างๆที่เกี่ยวกับพนักงาน เป็นต้น

2. ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ต ด้านรูปแบบการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการให้บริการยังต้องปรับปรุงให้ดีขึ้นในด้านรูปแบบการนำเสนอต่างๆรวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ต้องปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น ตามคำแนะนำการประเมินคุณภาพเว็บไซต์สารสนเทศของดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม ในเรื่อง การเชื่อมโยงข้อมูล ที่กล่าวไว้ว่าการประเมินเว็บไซต์ที่ดีควร จะแสดงการเชื่อมโยงไปยังส่วนต่างๆ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และอ่านได้อย่างชัดเจน การเชื่อมโยงภายในเว็บไซต์ จะมีชื่อเรียกว่า ลิงค์ (Link) การลิงค์หรือการเชื่อมโยงนั้น ถ้าหน้าแรกสามารถบอกได้ว่า เว็บไซต์นั้นมีการจัดการอย่างไร มีเงื่อนไขในการเชื่อมโยงอย่างไร และมีอะไรที่จำเป็นต้องเชื่อมโยงไปบ้าง ลักษณะอย่างนี้อาจจะมีหน้าพิเศษต่างหากที่เรียกว่า แผนที่เว็บไซต์ หรือ Site map

3. ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านความสะดวกในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าผู้ใช้งานยังไม่ได้รับความสะดวกในหลายๆด้านเช่นความสะดวกในการใช้ข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆภายในเว็บไซต์ ความชัดเจนของแต่ละเมนูในเว็บไซต์ เป็นต้นและควรนำแนวปฏิบัติว่าด้วยการรักษา ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศและเครือข่ายมาใช้เพื่อป้องกันความเสียหายของข้อมูลและการโจรกรรมข้อมูลมาใช้โดยเร็ว ตามคำแนะนำการประเมินคุณภาพเว็บไซต์สารสนเทศของดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม ในเรื่องการให้ข้อมูล ที่กล่าวไว้ว่าในการให้ข้อมูลภายในเว็บไซต์ ข้อมูลที่สำคัญควรจะสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว โดยไม่มีความสลับซับซ้อน แต่การนำเสนอข้อมูล

ควรมีการจัดรูปแบบและหมวดหมู่ของข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบและใช้งาน

4.ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ตด้านประเภทข้อมูล กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแสดงว่าข้อมูลมีความชัดเจน ถูกต้อง และทันสมัย ครบถ้วนในแต่ละประเภท สำหรับความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับประกอบด้วยเรื่องการได้รับข้อมูลจาก e-mail ได้รับความรู้จาก e-Learning และได้ชมการถ่ายทอดสดการประชุมและการสัมมนาอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น จึงควรปรับปรุงการส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญไปยังกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น การเรียนรู้ด้วย e-Learning ควรปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับกลุ่มพนักงานในแต่ละสาขาอาชีพเช่น วิศวกร นักบัญชี นักการเงิน นิติกร สถาปนิก เป็นต้น การถ่ายทอดสดการประชุมและการสัมมนาในระบบอินทราเน็ตควรมีให้มากขึ้น โดยเฉพาะการประชุมสัมมนาที่สำคัญสมควรให้พนักงานทุกคนในองค์กรต้องรับรู้ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาประชุมด้วย

5.ปัญหาด้านรูปแบบการให้บริการมีดังนี้คือ ผู้ใช้งานไม่ทราบว่าจะหาข้อมูลที่ต้องการจากที่ใดบนเว็บไซต์ เว็บไซต์มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ไม่สามารถหาข้อมูลได้พบ โปรแกรมการใช้งานไม่สามารถเข้าใช้งานได้ ควรจัดทำแผนผังเว็บไซต์และทดสอบการทำงานของโปรแกรมที่ใช้งานอยู่เสมอ

6.ปัญหาด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูลมีดังนี้คือ การสื่อสารเพื่อรับส่งข้อมูลทางระบบอินทราเน็ตเกิดปัญหาขัดข้องบ่อย มีการกำหนดให้ลงทะเบียนในการใช้อินเทอร์เน็ต การจำกัดเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต ควรตรวจสอบความผิดปกติของเครือข่ายสื่อสารและโปรแกรมการรับส่งข้อมูล ในด้านการใช้อินเทอร์เน็ตควรกำหนดเวลาการใช้งานตามความจำเป็นของผู้ใช้งานในแต่ละระดับตำแหน่ง

7.ปัญหาด้านประเภทของข้อมูลมีดังนี้คือ ระบบอินทราเน็ตมีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ ขาดความรู้ทักษะในการใช้บริการต่างๆ บนเว็บไซต์ ได้รับข้อมูลเก่า ไม่ทันสมัย ควรกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญของพนักงานในแต่ละระดับให้ชัดเจนและทำบันทึกแจ้งพนักงานให้ทราบทั่วกัน จัดการฝึกอบรมหรือจัดทำคู่มือการใช้งานเมื่อติดตั้งโปรแกรมใหม่ๆ และทำการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

8.ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอมาที่ต้องนำไปพิจารณาแก้ไขได้แก่

8.1 ควรปรับปรุงรูปแบบหน้าจอรระบบอินทราเน็ตให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น

8.2 เว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงานควรมีรูปแบบเดียวกันเพื่อจะได้เข้าถึง

ข้อมูล ได้สะดวกขึ้น

8.3 ควรปรับปรุงข้อมูลในระบบอินทราเน็ตให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

8.4 ระบบการลงทะเบียนเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตขึ้นเดือนถี่มากเกินไป

ก่อให้เกิดความรำคาญขณะใช้งาน

8.5 ควรเพิ่มสาระอื่นๆ เช่น ความรู้รอบตัว สถานการณ์บ้านเมือง

ข่าวเศรษฐกิจ ลงในระบบอินทราเน็ต

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่เกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ต โดยเน้นไปที่กลุ่มพนักงานในแต่ละสายงาน

2.ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในส่วนภูมิภาคเกี่ยวกับการใช้ระบบอินทราเน็ต

บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2546) อนุมัติหลักการกำหนดการใช้งาน Internet ของ กฟภ
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2551) ข้อมูลสำคัญการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เดือนมีนาคม 2551
- ชินวัตร จรรจถานิมิตร (2549) “ความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตของพนักงานธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- บริษัท ไทยเรตติ้งแอนด์อินฟอร์เมชันเซอร์วิส จำกัด (ทริส TRIS) (2552)
การประเมินการบริหารจัดการสารสนเทศ ประจำปีบัญชี 2552
- บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539) วิจัยวิทยทางการศึกษา กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ หก. พี เอ็น
การพิมพ์
- บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2550) “หน่วยที่ 8 กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์” ในประมวลสาระชุดวิชาการ
วิเคราะห์ วางแผนและควบคุมทางการตลาด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิทยาการจัดการ
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534) จิตวิทยาการศึกษา กรุงเทพมหานคร ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพฯ
- ปรัชญนันท์ นิลสุข (2551) การประเมินคุณภาพเว็บข้อมูลสารสนเทศ หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยี
สารสนเทศและการสื่อสาร วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม (ออนไลน์) แหล่งที่มา <http://library.rsu.ac.th/pdf/jvol9num1chapter2.pdf> วันที่สืบค้น 10 กันยายน 2551
- ผดุงพล เกียรติพันธุ์สไต (2541) “การประเมินประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยี Intranet ในการ
บริหารองค์การกรณีศึกษาบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด” วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิตบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- ไพบุลย์ จงพิพัฒน์วิชย์ (2549) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตของ
ข้าราชการกรมศุลกากรในเขตกรุงเทพมหานคร” ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2549) ประมวลสาระชุดวิชา วิทยานิพนธ์ หน่วยที่ 1-15
พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ราชบัณฑิตยสถาน (2526) ปทานุกรมสังคัมภีระ กรุงเทพมหานคร ดอกหญ้า

- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2550) "หน่วยที่ 5 การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค" ในประมวลสาระชุด
วิชาการ วิเคราะห์ วางแผนและควบคุมทางการตลาด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิทยาการจัดการ
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักขิตานนท์ สุภร เสรีรัตน์ และ งามอาจ ปทะวานิช (2546) การบริหาร
การตลาดยุคใหม่ กรุงเทพมหานคร บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ จำรัส ดั่งสุวรรณ และธิตพงษ์ ธรรมานุสรณ์ (2522) จิตวิทยาสังคม
กรุงเทพมหานคร หัษศิริการพิมพ์
- อนุชา วาสิการ (2544) "พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทย จำกัด
(มหาชน)" การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อุระมณี ธรรมสระ (2543) "การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษา บริษัท ปีโตรเคมี
แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)" ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Good, C V *Dictionary of Education* New York McGraw-Hill Book , 1973
- Issak, A C *Scope and Methods of Political Science An Introduction to the Methodology of
Political Inquiry* 3rd ed Illinois The Dorsey Press, 1981
- Morgan, C T and R A King *Introduction to Psychology* 4th ed Tokyo McGraw-HILL
Kongakusham, 1971
- Remmers, H H, H L Gage and J Francis Rummel *Practical Introduction to measurement and
Evaluation* 2th ed New York Harper & Row, 1965
- Simon, S M *Webster's New World Dictionary* New York A Simon and Schuster
Macmillan, 1994
- Shaw, M E and J M Wright *Scale For the Measurement of Attitude* New York McGraw-Hill
Book , 1967

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- | | |
|---------------------|---|
| 1.ชื่อ | นาย เกรียงศักดิ์ กิตติประภัสร์ |
| สถานที่ทำงาน | กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงาน
งานใหญ่ |
| ตำแหน่ง | ผู้อำนวยการกอง กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ |
| | |
| 2.ชื่อ | นายเกียรติชัย ชัยรัศมีกุล |
| สถานที่ทำงาน | กองสนับสนุนและบริการระบบสารสนเทศการ ไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ |
| ตำแหน่ง | ผู้อำนวยการกอง สนับสนุนและบริการระบบสารสนเทศ |
| | |
| 3.ชื่อ | น.ส.อาทิตยา ครอบนพรัตน์ |
| สถานที่ทำงาน | กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนัก
งานใหญ่ |
| ตำแหน่ง | หัวหน้าแผนก พัฒนาระบบงาน 5 |

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามงานวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. อายุต่ำกว่า 29 ปี

[] 2. อายุ 30 – 39 ปี

[] 3. อายุ 40 – 49 ปี

[] 4. อายุ 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[] 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

[] 2. ปริญญาตรี

[] 3. ปริญญาโท

[] 4. สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่งหน้าที่

[] 1. พนักงานทั่วไปที่ต่ำกว่า ชผ.ลงมา [] 2. พนักงานในตำแหน่ง หผ.,ชผ.
หรือเทียบเท่า

[] 3. พนักงานในตำแหน่ง อก.,รท.,ชท [] 4. พนักงานในตำแหน่ง อฝ.,รฝ.,ชฝ.
หรือเทียบเท่า หรือเทียบเท่า

5. ระดับเงินเดือน

[] 1. ไม่เกิน 17,000 บาท

[] 2. 17,001 – 23,000 บาท

[] 3. 23,001-41,000 บาท

[] 4. มากกว่า 41,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. ท่านใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ข้อมูลด้านต่างๆบ่อยครั้งเพียงใด

- [] 1. ทุกวัน [] 2. 2 - 3 ครั้งต่อสัปดาห์ [] 3. 1 ครั้งต่อสัปดาห์
[] 4. 2 - 3 ครั้ง/เดือน [] 5. อื่นๆ (ระบุ).....

2. ระยะเวลาในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง

- [] 1. น้อยกว่า 30 นาที [] 2. 30 นาที - 1 ชั่วโมง [] 3. 1 - 2 ชั่วโมง
[] 4. มากกว่า 3 ชั่วโมง

3. ระยะเวลาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

- [] 1. ช่วงเวลาเช้า [] 2. ช่วงเวลาเที่ยง [] 3. ช่วงเวลาบ่าย
[] 4. ช่วงเวลาไม่แน่นอน

4. ท่านใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อกิจกรรมใดบ้าง (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. e-mail [] 2. ค้นหาข้อมูล [] 3. ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม
[] 4. upload - download [] 5. อ่านข่าวประกาศ [] 6. อื่นๆ (ระบุ).....

5. ท่านเข้าใช้บริการสืบค้นข้อมูลด้านใดบ่อยที่สุด

- [] 1. ค้นหาเบอร์โทรศัพท์ [] 2. ระเบียบ/คำสั่ง/อนุมัติต่างๆ [] 3. ประกาศข่าวสาร
[] 4. Link หน่วยงานต่างๆ [] 5. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ [] 6. ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน
[] 7. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหาร [] 8. ข้อมูลเกี่ยวกับไฟฟ้า [] 9. ข้อมูลเกี่ยวกับ ICT
[] 10. โครงการต่างๆ [] 11. อื่นๆ (ระบุ).....

6. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ [] 2. นำข้อมูลไปใช้ประกอบการพิจารณา
[] 3. ลดเวลาในการประสานงาน [] 4. ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษลง
[] 5. ได้รับความรู้จากระบบ e-learning [] 6. ได้ชมการถ่ายทอดสดการสัมมนาต่างๆ
[] 7. อื่นๆ (ระบุ).....

7. ท่านเข้าใช้โปรแกรมดังต่อไปนี้โปรแกรมใดบ้าง (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] 1. MIS [] 2. Schedule on line [] 3. Clock-note
[] 4. ข่าวสารออนไลน์ [] 5. Extranet

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

การให้คะแนนระดับความคิดเห็น (5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความคิดเห็นด้านรูปแบบการให้บริการ					
8.ความชัดเจนครบถ้วนของเนื้อหาภายในเว็บไซต์					
9. เว็บไซต์ระบบอินเทอร์เน็ตมีภาพประกอบและตัวอักษรที่เหมาะสม					
10.การจัดหมวดหมู่เมนูบนเว็บไซต์เป็นหมวดหมู่ที่ดีและมีหัวข้อที่น่าสนใจ					
11.เว็บไซต์ระบบอินเทอร์เน็ตของ กฟภ. มีรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม					
12. การนำเสนอข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความทันสมัยและเพียงพอ					
13. การนำเสนอข้อมูลข่าวสารภายนอกองค์กรมีความทันสมัยและเพียงพอ					
14. การ LINK ไปยังหน่วยงานต่างๆมีความสมบูรณ์และถูกต้อง					
15. การใช้ Web Board ในการสนทนาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น มีความสะดวกในการใช้งาน					
16.การใช้ e-mail มีความสะดวกและมีพื้นที่จัดเก็บเพียงพอต่อการใช้งาน					
17. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเว็บไซต์ มีความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานและแก้ปัญหา					
18.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเว็บไซต์มีมนุษยสัมพันธ์ มารยาท และความเต็มใจให้บริการ					
19. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเว็บไซต์มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ					

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

การให้คะแนนระดับความคิดเห็น (5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความคิดเห็นด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล					
20. รูปแบบเว็บไซต์มีความสะดวก/ง่ายต่อการใช้งาน (User Friendly)					
21. รูปแบบเว็บไซต์ง่ายในการใช้เครื่องมือเพื่อค้นหา ข้อมูล					
22. มีความเร็วในการเรียกดู/download ข้อมูลและ แสดงผล					
23. มีความสามารถที่จะเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆภายใน เว็บไซต์					
24. มีความชัดเจนของแต่ละเมนูในเว็บไซต์					
25. ข้อมูลบนเว็บไซต์มีความถูกต้อง ทันสมัย					
26. ข้อมูลบนเว็บไซต์มีความเชื่อถือได้					
27. มีความสะดวกในการเข้าถึงโปรแกรมสำหรับผู้ บริหารในแต่ละระดับ					
28. ระบบอินเทอร์เน็ตมีระบบป้องกันไวรัสที่เพียงพอ					
29. เห็นด้วยกับการที่ กฟภ. จะนำแนวปฏิบัติว่าด้วยการ รักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและเครือข่าย มาใช้เพื่อป้องกันความเสียหายของข้อมูลและการ โจรกรรมข้อมูล					

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

การให้คะแนนระดับความคิดเห็น (5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความคิดเห็นด้านประเภทของข้อมูล					
ท่านคิดว่าข้อมูลด้านต่างๆที่จัดทำขึ้นบนระบบอินเทอร์เน็ตต่อไปนี้มีความเหมาะสมในการใช้งานเพียงใด					
30.ระเบียบ/คำสั่ง/ข้อบังคับ					
31.ประวัติพนักงาน					
32.ข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์					
33.ข่าวสารของหน่วยงานต่างๆ					
34.การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์หน่วยงานต่างๆ					
35.เอกสารอิเล็กทรอนิกส์					
36.ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน					
37.ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริหาร					
38.ข้อมูลเกี่ยวกับ ไฟฟ้า					
39.ข้อมูลเกี่ยวกับ ICT					
40.ข้อมูลเกี่ยวกับ โครงการต่างๆ					
ท่านได้รับประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตในหัวข้อต่อไปนี้อย่างไร					
41. ได้รับข่าวสารที่ทันสมัยอยู่เสมอ					
42. นำข้อมูลไปประกอบการพิจารณา					
43. ลดเวลาในการประสานงาน					
44. ช่วยลดปริมาณกระดาษลง					
45. ได้รับข้อมูลจาก e-mail					
46. ได้รับความรู้จาก e-Learning					
47. ได้ชมการถ่ายทอดสดการประชุมและการสัมมนา					
48. ระบบนี้มีความสำคัญต่อท่านมากน้อยเพียงใด					
49. ระบบนี้มีประโยชน์ต่อท่านเพียงใด					
50. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อระบบนี้ใน ระดับใด					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง ให้เขียนเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาจากสำคัญมากที่สุด = 1 รองลงมา = 2

และน้อยที่สุด = 3 ตามลำดับ ให้เลือกเพียง 3 ลำดับ

1. ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตอย่างไร

- 1. ผู้ใช้งานไม่ทราบว่าจะหาข้อมูลที่ต้องการจากที่ใดบนเว็บไซต์
- 2. มีการเปลี่ยนแปลงเว็บไซต์อยู่เสมอ ทำให้ไม่สามารถหาข้อมูลได้พบ
- 3. โปรแกรมการใช้งานผิดพลาด เข้าใช้งานไม่ได้
- 4. ไม่มีคำแนะนำเว็บไซต์หรือผังเว็บไซต์
- 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

2. ท่านมีปัญหาด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูลอย่างไร

- 1. การสื่อสารเพื่อรับส่งข้อมูลทางระบบอินเทอร์เน็ต เกิดปัญหาขัดข้องบ่อย
- 2. ระบบอินเทอร์เน็ตมีการจำกัดเวลาการใช้ อินเทอร์เน็ต
- 3. มีการกำหนดให้ลงทะเบียนในการใช้อินเทอร์เน็ต
- 4. ในบางครั้งการสื่อสารมีความเร็วในการ upload/download ต่ำ
- 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3. ท่านมีปัญหาด้านการใช้ข้อมูลประเภทต่างๆอย่างไร

- 1. ขาดความรู้ทักษะในการใช้บริการต่างๆ บนเว็บไซต์
- 2. ได้รับข้อมูลเก่า ไม่ทันสมัย
- 3. ระบบอินเทอร์เน็ตมีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสำคัญ
- 4. ต้องการความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้งาน
- 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. ด้านรูปแบบการให้บริการ

2. ด้านความสะดวกในการใช้ข้อมูล

3. ด้านข้อมูลประเภทต่างๆที่ให้บริการ

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นาย กิตติ สุกหอม (9010)

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายกิตติ สุขหอม
วัน เดือน ปีเกิด	4 มกราคม 2500
สถานที่เกิด	เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	- รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2533 - อดสาหกรรมศาสตร์บัณฑิต (วิศวกรรมไฟฟ้า) มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ.2537
สถานที่ทำงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกองออกแบบและบริการ