

**ชื่อวิทยานิพนธ์** การประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา  
ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

**ผู้วิจัย** นายยุทธนา ชมนาวัง **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์)

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ สำรวย กมลายุตต์ (2) รองศาสตราจารย์

ดร. ปัทมาพร เย็นบำรุง **ปีการศึกษา** 2547

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน และ (2) นำผลการประเมินมาใช้ประกอบในการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการสร้างต้นแบบ (prototype) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารออมสินทุกระดับที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 327 คน จากประชากรจำนวน 2,170 คน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งด้านการใช้งาน ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบการนำเสนอ และโฮมเพจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยมาสร้าง ต้นแบบโดยมีลักษณะสำคัญๆ ที่แตกต่างไปจากระบบเดิม อาทิ การจัดหมวดหมู่รายการเมนูหลักและหัวข้อย่อยใหม่ การเพิ่มเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล การเชื่อมโยงระหว่างทุกเว็บเพจกับโฮมเพจ และการปรับระบบกระดานถาม – ตอบ ให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น

**คำสำคัญ** อินเทอร์เน็ต การประเมิน ต้นแบบ

**Thesis title:** THE EVALUATION OF INTRANET-BASED INFORMATION SYSTEM  
: A CASE OF GOVERNMENT SAVINGS BANK HEADQUARTERS

**Researcher:** Mr. Yutthana Chomnawang; **Degree:** Master of Arts (Information Science);

**Thesis advisors:** (1) Sumruay Komlayut, Associate Professor; (2) Dr. Patamaporn Yenbamrung, Associate Professor; **Academic year:** 2004

### **ABSTRACT**

The purposes of this study were to (1) evaluate Government Savings Bank's Intranet - based Information System, and (2) apply the research findings to improve the system by developing a prototype. The samples were 327 (out of 2,170 ) employees of GSB Headquarters. The tools of this study were survey questionnaires and interviews. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The research finding were that most employees views on the system, regarding use, content, presentation and homepage, are all at the normal level. These findings were used to develop a prototype of the new system which differed from the exiting one in such areas as classification of the main menu and submenus, adding a search engine, linking all pages with homepages, and making the webboard easies to use.

**Keywords:** Intranet, Evaluation, Prototype

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์  
สำรวย กมลายุตต์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมมาธิราช รองศาสตราจารย์ ดร. ปัทมาพร เย็นบำรุง อาจารย์ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่าง  
ใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา  
ของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. สมพร พุทธาพิทักษ์ผล อาจารย์ประจำสาขาวิชา  
ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ดร. ขนิษฐา รุจิโรจน์ ที่ปรึกษาสำนักคอมพิวเตอร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นายประดิษฐ์ แพร่เมือง ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ธนาคารออมสิน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การ  
สนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ที่เสียสละเวลาและให้ความ  
ร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอบพระคุณ คุณณรงค์ ปู่หิน ที่ให้ความช่วยเหลือในการ  
จัดทำต้นแบบระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตธนาคารออมสิน

ท้ายสุดขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ที่ส่งเสริม และสนับสนุนลูกในทุกๆ ด้าน  
ทำให้ลูกได้รับแต่สิ่งที่ดี และโอกาสที่ดีตลอดมา

ยุทธนา ชมนาวัง

กรกฎาคม 2548

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
การประเมิน	4
เครือข่ายคอมพิวเตอร์	8
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	15
เว็ลด์ไวด์เว็บ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	29
การกำหนดเกณฑ์การประเมิน	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ความคิดเห็นจากแบบสอบถาม	31
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	31

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม	39
ความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	43
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ จากแบบสอบถาม	47
ความคิดเห็นจากแบบสัมภาษณ์	49
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ จากแบบสัมภาษณ์	61
รูปแบบของต้นแบบ และแผนผังเว็บไซต์	62
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	64
วิธีดำเนินการวิจัย	64
สรุปการวิจัย	66
อภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	81
ก ผู้ทรงเชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)	82
ข สารสนเทศแบ่งตามรายการข้อมูลหลัก	84
ค แผนภาพแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแผนภาพเว็บไซต์	86
ง แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์	103
ประวัติผู้วิจัย	114

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบ่งตามรายการข้อมูลหลัก	85
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามหน่วยงาน	26
ตารางที่ 4.1 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	31
ตารางที่ 4.2 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	31
ตารางที่ 4.3 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	32
ตารางที่ 4.4 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา	33
ตารางที่ 4.5 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง	34
ตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับ	34
ตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามฝ่าย/สำนัก	35
ตารางที่ 4.8 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในธนาคารออมสิน	36
ตารางที่ 4.9 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความสามารถในการใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	37
ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ เข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประจำโต๊ะทำงาน	38
ตารางที่ 4.11 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้เครือข่าย อินเทอร์เน็ต	38
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของระดับความ คิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านการใช้งาน โดยรวม	39
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของระดับความ คิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวมด้าน เนื้อหาโดยรวม	41
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของระดับความ คิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวมด้าน รูปแบบการนำเสนอโดยรวม	42

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ	43
ตารางที่ 4.16 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็น ควรและไม่ควรต่อการเพิ่มรายการอื่นๆ ในเมนูหลัก	45
ตารางที่ 4.17 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อรายการที่ควรเพิ่มในเมนูหลัก	45
ตารางที่ 4.18 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็น ควรตัดรายการออกจากเมนูหลักหรือไม่	46
ตารางที่ 4.19 แสดงร้อยละของรายการในเมนูหลักที่กลุ่มตัวอย่างใช้งานมากที่สุด	46
ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานเมนูหลักยากที่สุด	47
ตารางที่ 4.21 การแสดงความคิดเห็นที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม	49
ตารางที่ 4.22 การแสดงความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	51
ตารางที่ 4.23 การแสดงความคิดเห็นที่มีต่อเว็บเพจอื่นๆ	54
ตารางที่ 4.24 แสดงความคิดเห็นที่มีต่อเนื้อหา เรียงตามรายการที่มีการเข้าไปใช้งานมากที่สุด	56
ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเดิม กับต้นแบบระบบใหม่	62

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ลักษณะการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบดาว	9
ภาพที่ 2.2 ลักษณะการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบวงแหวน	9
ภาพที่ 2.3 ลักษณะการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบบัส	10
ภาพที่ 2.4 เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	14
ภาพที่ 2.5 เครือข่ายอินทราเน็ตและเอ็กซ์ทราเน็ต	15
ภาพที่ 4.1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	87
ภาพที่ 4.2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	87
ภาพที่ 4.3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	88
ภาพที่ 4.4 ร้อยละของตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง	88
ภาพที่ 4.5 ร้อยละของระดับชั้นของกลุ่มตัวอย่าง	89
ภาพที่ 4.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคาร	89
ภาพที่ 4.7 ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	90
ภาพที่ 4.8 ร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่เข้าถึงเครือข่ายอินทราเน็ตประจำโต๊ะทำงาน	90
ภาพที่ 4.9 ร้อยละของความถี่ในการใช้เครือข่ายอินทราเน็ตของกลุ่มตัวอย่าง	91
ภาพที่ 4.10 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาสาขาต่างๆ	92
ภาพที่ 4.11 แสดงแผนผังเว็บไซต์เดิม	93
ภาพที่ 4.12 แสดงแผนผังเว็บไซต์หลังจากจัดหมวดหมู่เมนูหลัก และเมนูย่อยใหม่	94
ภาพที่ 4.13 โสมเพจเครือข่ายอินทราเน็ตธนาคารออมสิน (เดิม)	95
ภาพที่ 4.14 โสมเพจเครือข่ายอินทราเน็ตธนาคารออมสิน (ใหม่)	95
ภาพที่ 4.15 เพจกระดานถาม - ตอบ (เดิม)	96
ภาพที่ 4.16 เพจกระดานถาม - ตอบ (ใหม่)	96
ภาพที่ 4.17 เพจระเบียบคำสั่ง (เดิม)	97
ภาพที่ 4.18 เพจระเบียบคำสั่ง (ใหม่)	97
ภาพที่ 4.19 เพจข่าวสารออมสิน (เดิม)	98
ภาพที่ 4.20 เพจข่าวสารออมสิน (ใหม่)	98
ภาพที่ 4.21 เพจสมุดโทรศัพท์ (เดิม)	99



## สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.22 เพจสมุดโทรศัพท์ (ใหม่)	99
ภาพที่ 4.23 เพจมติคณะกรรมการ (เดิม)	100
ภาพที่ 4.24 เพจมติคณะกรรมการ (ใหม่)	100
ภาพที่ 4.25 เพจทำเนียบสาขา (เดิม)	101
ภาพที่ 4.26 เพจทำเนียบสาขา (ใหม่)	101
ภาพที่ 4.27 เพจข่าวไวรัส (เดิม)	102
ภาพที่ 4.28 เพจข่าวไวรัส (ใหม่)	102

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องสร้างศักยภาพเพื่อการแข่งขัน โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญประเภทหนึ่งคือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการทำงานส่วนบุคคลโดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ไปสู่การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเวิร์กกรุ๊ปผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเอ็กซ์ทราเน็ต

การนำเครือข่ายอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรจัดเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์เพื่อการพัฒนาองค์กรประเภทหนึ่ง ตัวอย่างของการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายอินทราเน็ต ได้แก่ การนำเสนอระบบสารสนเทศภายในองค์กร การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร และการใช้ทรัพยากรร่วมกันทำให้เกิดการนำเสนอสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ

ภายในองค์กรอันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรโดยรวม

ธนาคารออมสิน เป็นหน่วยงานด้านการเงินของภาครัฐที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อ “ส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน” ธนาคารฯ ได้ให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศมาโดยตลอด โดยเน้นการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ใน พ.ศ. 2539 ได้เริ่มเผยแพร่ระบบสารสนเทศภายในองค์กรบนเครือข่ายอินทราเน็ต เพื่อให้พนักงานของธนาคารฯ ได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยสนับสนุนการตัดสินใจทั้งด้านการบริหารและการดำเนินงาน และเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพของพนักงานฯ โดยทำให้มีวิจรรย์ญาณในการตัดสินใจ และแก้ปัญหาต่างๆ บนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ และทันเหตุการณ์ นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้มีการเผยแพร่สารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคารฯ เพื่อการใช้สารสนเทศร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานของธนาคารฯ มีความเป็นบูรณาการมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันระบบสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน ยังมีสารสนเทศบางรายการที่ไม่ได้นำไปใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ อันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ เช่น ความไม่สะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ สารสนเทศที่อยู่ในระบบฯ ขาดความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง ความครบถ้วน ความสมบูรณ์ ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และ

ไม่ทันสมัย เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้ระบบสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารฯ มีการนำไปใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญที่จะศึกษาและประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตดังกล่าว ทั้งนี้ตั้งแต่ธนาคารออมสินเริ่มมีการเผยแพร่ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตยังไม่มีการศึกษาเรื่องนี้แต่อย่างใด ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เน้นการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานฯ เป็นหลัก และจะนำผลการวิจัยเสนอต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารฯ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

2.2 เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ประกอบในการนำเสนอเพื่อการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยจัดทำเป็นต้นแบบ (prototype) เพิ่มเติมเฉพาะที่ควรปรับปรุง

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินทุกระดับ ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ ที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะระบบสารสนเทศที่เป็นส่วนกลางบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในกรณีระบบงานประยุกต์ของหน่วยงานต่างๆ ที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือเว็บเพจของหน่วยงานภายใน งานวิจัยนี้ไม่ศึกษาเกี่ยวกับระบบงานดังกล่าว รวมทั้งไม่ศึกษาระบบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เช่น ระบบรายงานสาขา ซึ่งเป็นระบบที่ใช้งานเฉพาะในสาขาต่างๆ เป็นต้น สำหรับระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้อยู่ในช่วง พ.ศ. 2546 – 2547

#### 4. คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**ระบบสารสนเทศ** หมายถึง ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ทั้งนี้ไม่ครอบคลุมถึงฮาร์ดแวร์ของระบบฯ และระบบงานประยุกต์ของหน่วยงานต่างๆ ที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน

**เครือข่ายอินเทอร์เน็ต** หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้สื่อสารภายในธนาคารออมสิน โดยนำเทคโนโลยีของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้

**องค์กร** หมายถึง ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

**ต้นแบบ** หมายถึง รูปแบบการนำเสนอเพื่อการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยนำความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมาศึกษาวิเคราะห์ก่อนการนำเสนอ

**เมนูหลัก** หมายถึง รายการหรือหัวข้อหลัก ที่สามารถคลิกเพื่อเข้าสู่รายการหรือหัวข้อย่อย (เมนูย่อย)

#### 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตว่าสามารถตอบสนองต่อการใช้งาน และมีประโยชน์ต่อการทำงานของผู้ใช้เพียงใด และควรปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในส่วนใด

5.2 ได้ต้นแบบระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง การประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย 1) การประเมิน โดยกล่าวถึงความหมาย วัตถุประสงค์ ประเภท สาเหตุ ประโยชน์ และปัญหาและอุปสรรคของการประเมิน 2) เครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยกล่าวถึงความหมาย ประเภท ประโยชน์ การรักษาความปลอดภัยด้านระบบเครือข่าย เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครือข่ายอินทราเน็ต และเครือข่ายเอ็กซ์ทราเน็ต 3) เครือข่าย อินทราเน็ต โดยกล่าวถึง องค์ประกอบ บริการ และประโยชน์ของเครือข่ายอินทราเน็ต 4) เวิลด์ไวด์เว็บ โดยกล่าวถึงความหมาย คำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง การเข้าถึงและการแสดงผล และการ ออกแบบเว็บไซต์ และ 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. การประเมิน

1.1 ความหมายของการประเมิน มีการให้ความหมายของการประเมิน (evaluation) ไว้หลากหลายดังนี้

ศิริชัย กาญจนวาสี (2545: 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การประเมินเป็นกระบวนการ การศึกษาสิ่งต่างๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (research - oriented) การประเมินเป็นการตรวจสอบ การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (objectives - oriented) การประเมินเป็นการสนอง สารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายด้าน เป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มีประเมิน (judgment - oriented)”

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2541: 73) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การประเมินเป็นกระบวนการ ใ้ให้ได้มาซึ่งความจริงในเชิงคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การเข้าถึงความจริงในเชิงคุณค่าเป็นสิ่งที่ ซับซ้อนละเอียดอ่อนมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจกระบวนการที่มาของความจริง ในเชิงคุณค่านั้น”

อัลคิน (Alkin 1969: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การประเมินเป็นกระบวนการของการทำ ให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจ ด้วยการคัดเลือกข้อมูลที่เหมาะสม รวบรวมและวิเคราะห์เพื่อ

จัดทำรายงานสรุปสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม”

มาร์ค แกรี และจอร์จ (Mark, Mavin M. , Gary, Henry T. and George Junes. (2000: 16-17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การประเมิน เป็นกระบวนการช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ เพื่ออธิบายนโยบาย แผนการปฏิบัติงาน ปรากฏการณ์ ความสมเหตุสมผล และผลกระทบทางสังคม”

กล่าวโดยสรุป การประเมิน หมายถึง กระบวนการศึกษา รวบรวมวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ที่ทำให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม หรือการช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน การประเมินมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

(สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ 2545: 92; สุพัคตร์ พิบูลย์ 2544:15)

- 1) ช่วยปรับปรุงพัฒนางาน หรือโครงการต่างๆ
- 2) ตัดสินผลเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ของงาน หรือโครงการต่าง ๆ
- 3) ช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ หรืออนาคตของโครงการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
- 4) กระตุ้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) ประเมินปัจจัยเบื้องต้นของโครงการ/องค์กร
- 6) ประเมินกระบวนการดำเนินงานของโครงการ/องค์กร
- 7) ประเมินผลการดำเนินงาน และผลกระทบที่เกิดจากโครงการ/ผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กร

1.3 ประเภทของการประเมิน การแบ่งประเภทของประเมินสามารถกระทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ 2545: 93)

#### 1.3.1 พิจารณาจากจุดมุ่งหมายของการประเมิน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) การประเมินเพื่อปรับปรุงพัฒนาเรียกว่า การประเมินความก้าวหน้า (formative evaluation) เป็นการประเมินขณะโครงการหรือกิจการนั้นกำลังดำเนินอยู่ ซึ่งสามารถนำผลประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างทันทั่วทั้งที่
- 2) การประเมินเพื่อตัดสินผล (summative evaluation) เป็นการประเมินเพื่อป่งชี้ระดับสัมฤทธิ์ผลของงานหรือโครงการ เป็นการประเมินหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว

#### 1.3.2 พิจารณาจากหลักยึดในการประเมิน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) การประเมินที่ยึดเป้าหมายของโครงการหรืองานเป็นเกณฑ์

(goal - based evaluation) การประเมินตามแนวนี้เน้นการ นำผลการวัดมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของโครงการ

2) การประเมินที่เป็นอิสระจากเป้าหมายของโครงการ (goal - free evaluation) การประเมินตามแนวทางนี้ผู้ประเมินไม่จำเป็นต้องทราบเป้าหมายของโครงการ เป็นการประเมินผลทั้งหมดที่เกิดขึ้นทั้งผลโดยตรงและผลโดยอ้อมของโครงการ ตลอดจนการประเมินผลกระทบทั้งในทางบวกและทางลบของโครงการ

### 1.3.3 พิจารณาจากลำดับเวลาที่ประเมิน แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1) การประเมินก่อนนำโครงการไปปฏิบัติ (intinsic evaluation) โดยเฉพาะการวิเคราะห์ความเหมาะสมของแผนงานโครงการก่อนเสนอเพื่อขออนุมัติให้ดำเนินการ กระบวนการดังกล่าว เรียกว่า การวิเคราะห์โครงการ (project appraisal or analysis)

2) การประเมินขณะดำเนินงาน (on - going evaluation) เพื่อพิจารณาความก้าวหน้าของโครงการ ผลประเมินในระยะนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินงาน

3) การประเมินเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ (pay - off evaluation) เป็นการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมด เมื่อสิ้นสุดโครงการ และหลังจากสิ้นสุดโครงการไประยะหนึ่ง กระบวนการประเมินหลังจากโครงการสิ้นสุดไประยะหนึ่งเรียกว่า กระบวนการติดตามผล (follow - up study)

1.4 สาเหตุของการประเมิน มีสาเหตุหลายประการ ดังนี้ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ 2545: 95)

- 1) ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้มีการประเมิน
- 2) ต้องการทราบสัมฤทธิ์ผลของโครงการว่าได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่
- 3) ต้องการทราบข้อดี ข้อบกพร่อง ความเหมาะสม รวมถึงอุปสรรคต่างๆ ของการดำเนินโครงการหรืองานต่าง ๆ
- 4) ต้องการทราบถึงความคุ้มค่าของโครงการ
- 5) ต้องการใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจของผู้บริหารเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงการ และการดำเนินโครงการในอนาคต

1.5 ประโยชน์ของการประเมิน มีประโยชน์หลายประการดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาที 2545: 151; สุพัทธ์ พิบูลย์ 2544: 14)

- 1) ทำให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในการพัฒนาคุณค่าของสิ่งที่มีอยู่ประเมิน
- 2) สารสนเทศที่ได้จากการประเมินสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายรูปแบบ เช่น

ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่ประเมิน นำไปใช้สนับสนุนยืนยันการตัดสินใจ การนำไปใช้ในเชิงปฏิบัติการ

- 3) ทำให้ผู้ประเมินรู้จักโครงการ หรือสิ่งที่ต้องการประเมินมากยิ่งขึ้น
- 4) ทำให้สามารถกำหนดสภาพความสำเร็จของโครงการ องค์กร บุคลากร หรือผลงานใดๆ ได้ตลอดจนสามารถกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละกรณีได้อย่างชัดเจน
- 5) ทำให้มองเห็นกรอบแนวทาง ในการวางแผนประเมิน
- 6) เมื่อพบจุดเด่น จุดด้อย ข้อจำกัด ความสำเร็จ ความล้มเหลว ของโครงการ หรือสิ่งที่มุ่งประเมิน นักประเมินจะสามารถอธิบายเหตุผลหรือสาเหตุได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น โดยวิเคราะห์ เชื่อมโยงความสำเร็จ ความล้มเหลวเหล่านั้นกับสภาพที่ได้จากการวิเคราะห์
- 7) จะเป็นประโยชน์ต่อการบรรยายโครงการ หรือการบรรยายเป้าหมายของการประเมิน หรือสิ่งที่ต้องการประเมินไว้ในรายการประเมิน เพื่อให้ผู้สนใจได้รับทราบธรรมชาติ และลักษณะของสิ่งที่มุ่งประเมิน

**1.6 ปัญหาและอุปสรรคของการประเมิน** โดยทั่วไปแล้ว การประเมินโครงการหรืองานใดๆ จะได้ผลหรือไม่เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ในบางสถานการณ์ปัจจัยเหล่านี้ก็กลายเป็นปัญหาและอุปสรรคของการประเมิน อันอาจทำให้การประเมินนั้นล้มเหลว ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของการประเมิน มีดังนี้ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ 2541: 95-96)

- 1) ไม่มีการวางแผนการนำผลการประเมินไปใช้ ทำให้การประเมินดำเนินไปอย่างเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- 2) ไม่มีการประเมินอย่างเป็นระบบ มักจะนิยมประเมินเฉพาะผลไม่ได้ประเมินเหตุ จึงไม่ทราบแน่ชัดถึงวิธีการปรับปรุงแก้ไขงานหรือโครงการต่างๆ
- 3) ไม่มีการประเมินอย่างต่อเนื่อง คือ มีการประเมินเพียงครั้งเดียวก็เลิก ทำให้ผลการประเมินมีบทบาทน้อยในการพัฒนาปรับปรุงโครงการ ตลอดจนการเป็นฐานข้อความรู้เพื่อการตัดสินใจในการพัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่อง
- 4) ไม่มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินในแต่ละครั้ง
- 5) ผู้ประเมินขาดความรู้ความสามารถในการประเมินอย่างเป็นระบบ
- 6) ไม่มีการกำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการประเมินอย่างชัดเจน
- 7) ระยะเวลาสำหรับดำเนินการประเมินไม่เพียงพอ
- 8) ผู้ประเมินไม่ทราบถึงสิ่งที่มุ่งประเมินอย่างเพียงพอ ทำให้การประเมินไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร
- 9) ขาดการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร เช่น กำลังคน งบประมาณ อุปกรณ์ต่างๆ



## 2. เครือข่ายคอมพิวเตอร์

**2.1 ความหมายของเครือข่ายคอมพิวเตอร์** มีการให้ความหมายของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (computer network) ไว้หลากหลายดังนี้

นพพร โชติกกำจร (2546: 24) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “เครือข่ายคอมพิวเตอร์เกิดจากการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตั้งแต่ 2 เครื่องขึ้นไปเข้าด้วยกัน ภายใต้ข้อกำหนดในการติดต่อสื่อสารเดียวกันที่เรียกว่า โพรโทคอล”

ศุภดิพงษ์ ลิ้มปิชฐิธร (2545: 20) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “เป็นกลุ่มของคอมพิวเตอร์หรือเทอร์มินัลซึ่งต่อเชื่อมกันไว้อย่างเป็นระบบกับคอมพิวเตอร์เครื่องใดเครื่องหนึ่ง หรือคอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์จากระยะไกล”

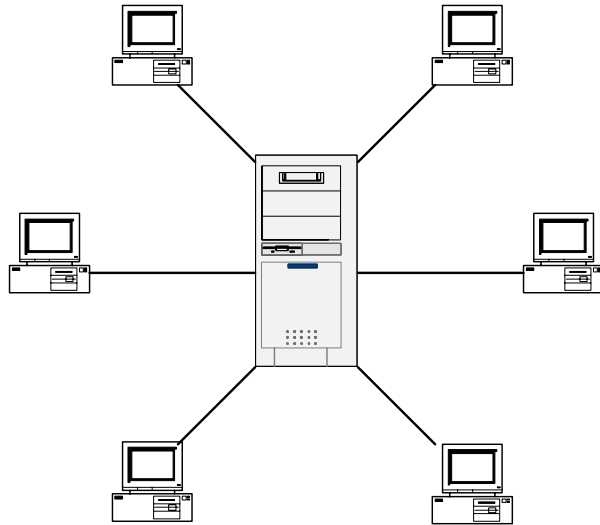
ทักษิณ เปียรระบุตร (2546: 187) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เครือข่ายคอมพิวเตอร์หมายถึง “คอมพิวเตอร์มากกว่า 1 ตัว หรือกลุ่มของคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกันด้วยสื่อสัญญาณ โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ การสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันและใช้ทรัพยากรร่วมกัน”

กล่าวโดยสรุป เครือข่ายคอมพิวเตอร์คือ กลุ่มของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อเชื่อมกันด้วยสายสัญญาณ ภายใต้ข้อกำหนดในการติดต่อสื่อสารเดียวกัน เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน และใช้ทรัพยากรร่วมกัน

**2.2 ประเภทของเครือข่ายคอมพิวเตอร์** การแบ่งประเภทของเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถกระทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

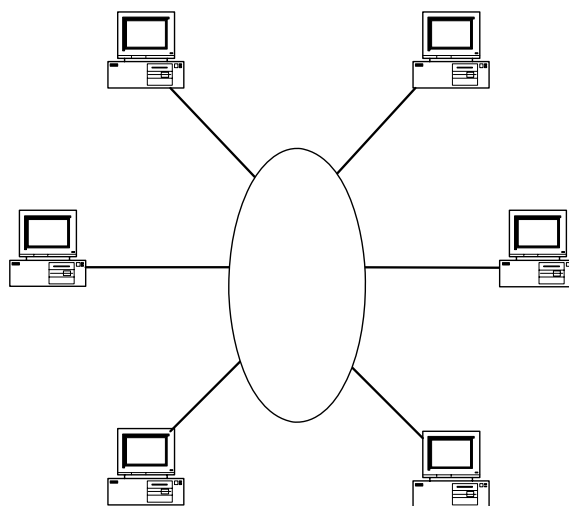
**2.2.1 พิจารณาจากรูปแบบของการเชื่อมโยง หรือโทโปโลยี (topology)** เป็นวิธีการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่องเข้าหากันเป็นระบบเครือข่าย สามารถแบ่งเครือข่ายออกได้เป็น 3 แบบดังนี้ (ศุภดิพงษ์ ลิ้มปิชฐิธร 2545: 28-30)

1) *เครือข่ายแบบดาว (star network)* โดยอาศัยหลักการที่ว่า ในระบบเครือข่ายหนึ่งๆ จะต้องมีศูนย์กลางของการเชื่อมโยงเสมอ โดยศูนย์กลางนี้อาจเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เครือข่ายใดๆ ซึ่งทำหน้าที่ในการกระจายสัญญาณ ดังภาพที่ 2.1



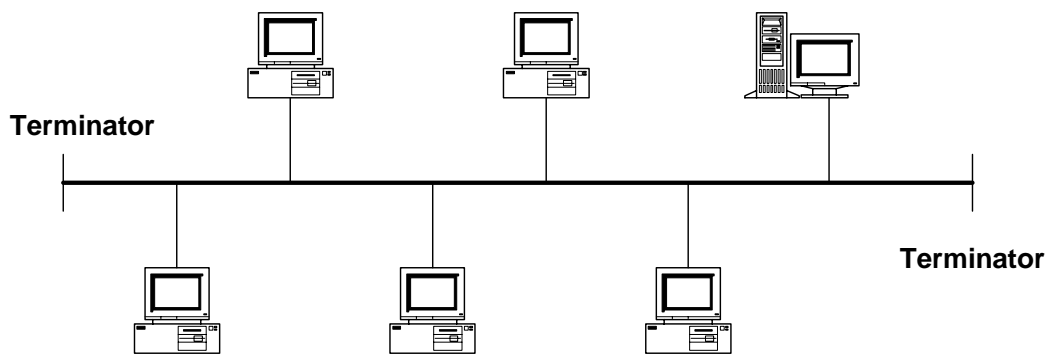
ภาพที่ 2.1 ลักษณะการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบดาว

2) เครือข่ายแบบวงแหวน (ring network) ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องมีศูนย์กลางของระบบเครือข่าย ดังที่พบในเครือข่ายแบบดาว ดังนั้นจะพบว่าเครือข่ายแบบนี้ไม่มีศูนย์กลางของระบบ แต่จะอาศัยการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายเป็นระบบวงแหวนแทน ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ลักษณะการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบวงแหวน

3) *เครือข่ายแบบบัส (bus network)* มีลักษณะพื้นฐานของการเชื่อมโยงสัญญาณแบบเดียวกันกับเครือข่ายแบบวงแหวน จึงได้มีการออกแบบระบบการเชื่อมโยงแบบใหม่เป็นลักษณะแบบสายโซ่ โดยที่ปลายสายโซ่แต่ละด้านจะมีการติดตั้งอุปกรณ์ทำลายสัญญาณ (terminator) เอาไว้แทนการปิดวงจรด้วยสายเคเบิล ดังที่พบในเครือข่ายแบบวงแหวน ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ลักษณะการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบบัส

ปัจจุบันพบว่า โทโปโลยีหรือรูปแบบการเชื่อมโยงที่นิยมใช้กันมากที่สุดในปัจจุบันคือ โทโปโลยีแบบดาว โดยมีอุปกรณ์เครือข่ายที่เรียกว่า ฮับ (hub) เป็นศูนย์กลางของระบบ ถึงแม้ว่า จะต้องใช้สายเคเบิลเพื่อการเชื่อมโยงระบบจำนวนมาก แต่ปัจจุบันราคาของสายเคเบิลดังกล่าวราคาไม่สูงมากนัก แต่สิ่งที่ได้จากการลงทุนใช้เคเบิลเพิ่มขึ้นจากโทโปโลยีอื่นๆ ก็คือความสะดวกในการบริหารและควบคุมระบบเครือข่าย ความเป็นระเบียบของการเดินสายเคเบิลและการมีระบบเครือข่ายที่น่าเชื่อถือสูง

**2.2.2 พิจารณาจากอาณาเขตหรือพื้นที่ของการบริการเครือข่าย** สามารถแบ่งเครือข่ายได้เป็น 3 ประเภทดังนี้ (นพพร โชติกกำจร 2546: 30-33)

1) *เครือข่ายแลน (Local Area Network - LAN)* หรือเครือข่ายระยะใกล้หรือเครือข่ายท้องถิ่น เป็นเครือข่ายที่มีการใช้งานมากที่สุดในปัจจุบัน องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ มีการติดตั้งและใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลหรือเครื่องพีซีเป็นจำนวนมาก และมีความต้องการให้เครื่องพีซีเหล่านี้สามารถทำงานร่วมกันและมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ จึงทำให้เกิดเครือข่ายแลนขึ้น

## 2) เครือข่ายแบ็กโบน (Backbone Network - BN) และเครือข่ายแมน

(Metropolitan Area Network - MAN) เครือข่ายทั้ง 2 ประเภทนี้มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานที่คล้ายกัน กล่าวคือ เป็นเครือข่ายที่ใช้ในการเชื่อมต่อเครือข่ายย่อยเข้าด้วยกัน แต่มีความแตกต่างกันในด้านขอบเขตและระยะทางที่สามารถเชื่อมต่อได้ โดยเครือข่ายแมนมีขอบเขตการเชื่อมต่อในระยะทางหลายสิบกิโลเมตร ในขณะที่เครือข่ายแบ็กโบนมีขอบเขตการเชื่อมต่อในระยะทางที่สั้นกว่าคือ ระยะระหว่างไม่กี่สิบกิโลเมตรไปจนถึงหลายกิโลเมตร

3) เครือข่ายแวน (Wide Area Network - WAN) หรือเครือข่ายระยะไกล เป็นเครือข่ายที่มีความสามารถในการเชื่อมต่อได้ในระยะทางไกล เช่น ระหว่างจังหวัด และระหว่างประเทศ เครือข่ายแวนมีคุณลักษณะบางประการร่วมกับเครือข่ายแมนกล่าวคือ โดยทั่วไปเป็นการเชื่อมต่อที่จำเป็นต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง และในทางปฏิบัติมักไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้การดำเนินการติดตั้งยังมีค่าใช้จ่ายที่สูงมาก จึงทำให้การจัดการเครือข่ายแวนเพื่อการใช้งานขององค์กรทั่วไปมักกระทำในรูปของการเช่าใช้บริการจากผู้ให้บริการโทรคมนาคม

**2.3 ประโยชน์ของเครือข่ายคอมพิวเตอร์** การเชื่อมต่อกันเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำให้เกิดความสามารถใหม่ๆ ขึ้นในระบบคอมพิวเตอร์ และก่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้งานหลายประการ ดังนี้ (สฤกษ์พิงษ์ ลิมปิษเฐียร 2545: 23)

- 1) การใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยน และแบ่งปันข้อมูลข่าวสารกันในระหว่างหน่วยงาน
- 2) การใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการจัดการทรัพยากรของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
- 3) การสำรองข้อมูลและระบบโปรแกรมจากระยะไกล โดยผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรหนึ่งสามารถดำเนินการสำรองข้อมูลที่มีความสำคัญมากๆ ซึ่งอาจกระจัดกระจายอยู่ตามหน่วยงานย่อยต่างๆ ได้จากศูนย์กลางเพียงจุดเดียว
- 4) การเข้าถึงและใช้งานทรัพยากรคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานจากระยะไกลโดยผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้สภาพการทำงานในปัจจุบันมีความยืดหยุ่นและสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น โดยพนักงานคนหนึ่งๆ อาจไม่จำเป็นต้องเข้าสำนักงานทุกวันแต่อาศัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อเข้าถึง ใช้งาน ติดตามความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง และส่งงานดังเช่นคนอื่นๆ ที่ประจำอยู่ในสำนักงานได้

**2.4 การรักษาความปลอดภัยด้านระบบเครือข่าย** การรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเด็นได้แก่ (สำรวย กมลายุคต์ 2543: 285-287)

**2.4.1 การรักษาความปลอดภัยจากบุคคลภายนอก** สามารถทำได้ดังนี้

1) การติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยให้กับระบบเครือข่าย สามารถทำได้โดยการติดตั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์บางประเภท หรือที่เรียกว่า ไฟร์วอลล์ (firewall)

2) การหมั่นตรวจตราระบบรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่าย โดยทั่วไประบบรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่าย ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญๆ 4 องค์ประกอบ คือ

(1) การระบุความเป็นเอกลักษณ์ของผู้ที่เข้ามาใช้ระบบเครือข่าย (identification) ในการระบุของผู้ใช้นั้นทำได้โดยการให้ผู้ใช้ป้อนชื่อล็อกอินเพื่อเข้าสู่ระบบ (login name) หรือเลขประจำตัวผู้ใช้ (user id) เพื่อเข้าสู่ระบบ

(2) การพิสูจน์ว่าผู้ใช้เป็นบุคคลที่ระบุจริง (authentication) โดยการให้ป้อนรหัสผ่าน (password) ซึ่งระบบสามารถนำเอาข้อมูลทั้งสองส่วนคือชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านที่ผู้ใช้ป้อนไปตรวจสอบกับบัญชีรายชื่อผู้ใช้ที่จัดเก็บไว้ในระบบว่าถูกต้องตรงกันหรือไม่

(3) การได้รับอนุญาตหรือสิทธิที่มีในการใช้เครือข่าย (authorization) นอกจากจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของชื่อและรหัสผ่านของผู้ใช้แล้ว จะต้องตรวจสอบด้วยว่าผู้ใช้แต่ละรายนั้นได้รับอนุญาตให้มีสิทธิทำอะไรได้บ้างบนระบบเครือข่าย

(4) การตรวจสอบระบบ (auditing) โดยทำการตรวจสอบผู้ใช้แต่ละรายว่าได้มีการทำงานอะไรบ้างบนระบบเครือข่าย มีผู้ใช้รายใดบ้างที่เข้าไปทำงานบนระบบโดยใช้สิทธิเกินที่กำหนดไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ใช้หรือไม่

3) การแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ระบบทำการเปลี่ยนรหัสผ่านเป็นระยะๆ การแจ้งเตือนสามารถลดโอกาสหรือระยะเวลาที่พวกแครกเกอร์ (cracker) จะเข้ามาใช้ระบบเครือข่ายโดยใช้รหัสผ่านของผู้ใช้แต่ละคนลงได้ รหัสผ่านที่ผู้ใช้กำหนดควรมีความซับซ้อนเพียงพอ ไม่ง่ายต่อการคาดเดา และไม่ยากต่อการจดจำ

4) การเข้ารหัสจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีข้อมูลซึ่งมีความสำคัญ ก่อนที่จะส่งไปยังผู้รับบนระบบเครือข่าย

**2.4.2 การรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่ายจากภัยคุกคามที่เกิดจากไวรัส** สามารถทำได้ดังนี้

1) การหลีกเลี่ยงการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่ได้มีการซื้อลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย

- 2) การติดตั้งโปรแกรมตรวจจับไวรัสไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่เชื่อมโยงในระบบเครือข่าย
- 3) การให้ข้อมูลส่วนตัวเท่าที่จำเป็นกับคนแปลกหน้าที่ไม่รู้จักระบบเครือข่าย
- 4) การไม่เปิดจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมาจากคนแปลกหน้า เพราะอาจมีไวรัสติดมากับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้น

#### 2.4.3 การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการเข้ารหัสของฮาร์ดแวร์ในระบบเครือข่าย

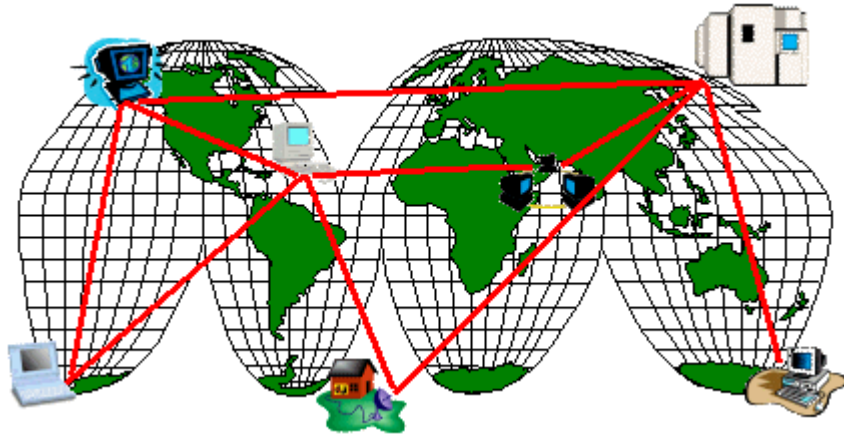
ในกรณีที่ต้องการป้องกันการเข้ารหัสที่เกิดจากภัยธรรมชาติ เช่น ภัยจากฟ้าผ่า ซึ่งควรมีการติดตั้งสายดินให้กับระบบเครือข่าย หรือภัยจากน้ำท่วมก็ควรเลือกสถานที่ที่เหมาะสมที่น้ำท่วมไม่ถึง สายสื่อสารก็ควรจะใช้ชนิดที่กันน้ำหรือความชื้นได้ นอกจากนี้แล้วควรหมั่นตรวจสอบ ดูแล และบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ตลอดจนอุปกรณ์ต่อพ่วงและสายสื่อสารต่างๆ ของระบบเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ หากพบอุปกรณ์ใดชำรุดหรือหมดอายุการใช้งานควรรีบดำเนินการแก้ไขหรือซ่อมแซมก่อนที่จะเกิดปัญหาขึ้นมา

#### 2.4.4 การรักษาความปลอดภัยจากสัญญาณก่อกวนในระบบเครือข่าย

ในการติดต่อสื่อสารในระบบเครือข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์จำเป็นต้องใช้สัญญาณส่งผ่านไปบนสายสื่อสาร หากสัญญาณถูกรบกวนจากสัญญาณอื่นๆ อาจมีผลทำให้ข้อมูลสูญหายไม่ครบถ้วนหรือผิดเพี้ยนไปจากเดิมได้ วิธีการรักษาความปลอดภัยในการติดตั้งระบบเครือข่ายนั้นจำเป็นต้องใช้ทั้งวิธีการและเทคนิคที่มีความทันสมัยและเชื่อถือได้ อีกทั้งจำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์สูงมาช่วยดำเนินการให้ ตลอดจนเมื่อระบบเครือข่ายได้รับการติดตั้งเรียบร้อยแล้วจะต้องมีผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลและบำรุงรักษาระบบอย่างสม่ำเสมอ

**2.5 เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet)** หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เกิดจากการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบต่างๆ จำนวนมากทั่วโลกเข้าด้วยกัน ทั้งนี้สามารถติดต่อสื่อสาร

ถึงกันได้โดยมีโปรโตคอล ทีซีพี/ไอพี (TCP/IP : Transmission Control Protocol/Internet Protocol) ซึ่งเป็นการกำหนดวิธีรับ – ส่งข้อมูลผ่านเครือข่าย โดยทำให้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีระบบปฏิบัติการแตกต่างกันสามารถสื่อสารกันได้ และรับ – ส่งข้อมูลได้หลายรูปแบบ เช่น ตัวอักษร ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว เสียง เป็นต้น (รัฐัญญา ดันบุรินทร์ทิพย์ 2545: 244) ดังภาพที่ 2.4

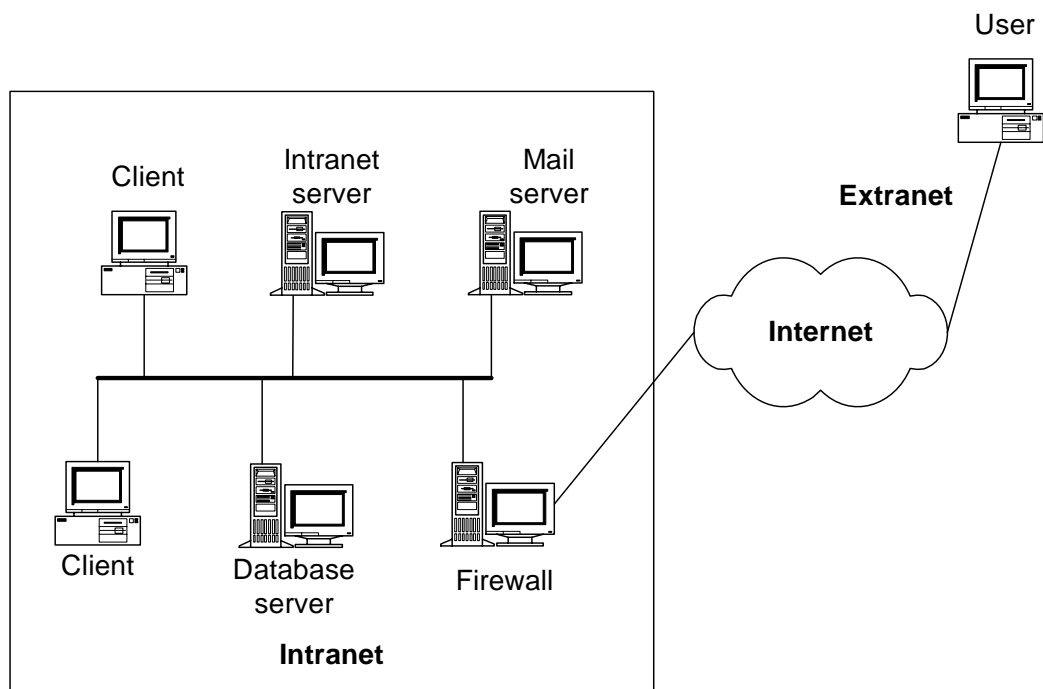


ภาพที่ 2.4 เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ที่มา: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ค้นคืนวันที่ 10 กันยายน 2547 จาก <http://www.nectec.co.th/courseware/internet/internet-tech/0001.html>

**2.6 เครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet)** เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกันภายในองค์กรเป็นแบบแม่ข่าย/ลูกข่าย ที่อาศัยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ซึ่งใช้ในการส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ทำงานภายในองค์กร เพื่อเพิ่มความสามารถขององค์กรในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน ปรับปรุงกระแสนงาน เพิ่มศักยภาพในการทำงานร่วมกัน อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ลดค่าใช้จ่าย ลดเวลา และส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องของการทำงานร่วมกัน และแบ่งปันความรู้ให้กันและกันได้ (วิญญา ต้นนุรินทร์ทิพย์ 2545: 247) ดังภาพที่ 2.5

**2.7 เครือข่ายเอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet)** คือการนำเครือข่ายอินทราเน็ตซึ่งเป็นเครือข่ายเฉพาะภายในองค์กรมาเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บุคคลภายนอกองค์กรที่เป็นสมาชิกหรือได้รับอนุญาต เช่น ลูกค้า คู่ค้า (supplier) เข้ามาติดต่อ โดยสามารถผ่านไฟร์วอลล์ขององค์กรภายใต้การควบคุมได้ โดยอาจจะมีการห้สปรประจำตัวและรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบเครือข่าย โดยทั่วไปเอ็กซ์ทราเน็ตจะให้ผู้เข้าสู่เว็บไซต์ขององค์กรซึ่งไม่ได้เป็นสาธารณะ แต่สร้างขึ้นเฉพาะกลุ่มที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น (วิภา เจริญภักธการักษ์ 2543: 204) ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 เครือข่ายอินทราเน็ตและเอ็กซ์ทราเน็ต

### 3. เครือข่ายอินทราเน็ต

3.1 องค์ประกอบของเครือข่ายอินทราเน็ต โดยทั่วไปเครือข่ายอินทราเน็ตมีองค์ประกอบ ดังนี้ ( ปัทมาพร เข็นบำรุง 2545: 72)

3.1.1 *เครือข่ายคอมพิวเตอร์* หมายถึง เครือข่ายแลนภายในองค์กรอย่างน้อยหนึ่งเครือข่ายหรืออาจมีหลายเครือข่ายก็ได้ และเครือข่ายดังกล่าวควรมีแบนด์วิดท์หรือความกว้างแถบความถี่ (bandwidth) ที่กว้างเพียงพอที่จะส่งผ่านข้อมูลหลากหลายประเภท

3.1.2 *เครื่องบริการเครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet server)* หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งระบบปฏิบัติการเครือข่ายเพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานต่างๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ต รวมทั้งติดตั้งโปรแกรมเว็บเซิร์ฟเวอร์ (web server software) เพื่อทำหน้าที่ให้บริการเว็บแก่ผู้ใช้ด้วย

3.1.3 *เครื่องบริการอื่นๆ* หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการด้านต่างๆ แก่ ผู้ใช้ ซึ่งแยกออกจากเครื่องบริการอินทราเน็ตในกรณีที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ เช่น เครื่องบริการฐานข้อมูล (database server) และเครื่องบริการอีเมล (mail server) เครื่องเหล่านี้จะไม่ติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้โดยตรง แต่จะติดต่อผ่านทางเครื่องบริการอินทราเน็ต



**3.1.4 ไฟร์วอลล์** หมายถึง ระบบการป้องกันการบุกรุกจากบุคคลภายนอกที่ไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงเครือข่ายขององค์กรนั้น ซึ่งอาจเกิดขึ้นในกรณีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีการเชื่อมโยงไปยังเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายสาธารณะอื่น ไฟร์วอลล์อาจเป็นฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ก็ได้ และมักติดตั้งระหว่างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายสาธารณะอื่น

**3.2 บริการในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต** เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถให้บริการต่างๆ ได้เช่นเดียวกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนี้ (วิภา เจริญกัญฑ์ 2543: 200-201)

- 1) **จดหมายอิเล็กทรอนิกส์** เป็นจดหมายหรือข้อความที่ส่งภายในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งองค์กร ทำให้สามารถสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรได้
- 2) **บริการข่าวสาร** เป็นที่รวมกลุ่มข่าวต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูล ข่าวสารในเรื่องต่างๆ โดยบริการในรูปแบบกระดานข่าว จะแบ่งเป็นกลุ่มตามความสนใจของผู้ใช้
- 3) **เทลเน็ต** การใช้คำสั่งเทลเน็ตเป็นการทำงานที่คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ เพื่อที่จะเข้าสู่คอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ ภายในเครือข่ายได้ โดยจำลองคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้เป็นเสมือนเทอร์มินัลของคอมพิวเตอร์ที่ต้องการเข้าไปใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้สามารถทำงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต้องการใช้ได้โดยตรง
- 4) **เมลลิ่งลิสต์** เป็นบริการเก็บรวบรวมรายชื่อผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มข่าว เข้าเป็นรายชื่อไว้ในฐานข้อมูลซึ่งจะเป็นชื่อและที่อยู่ เพื่อให้คนที่มีความสนใจเรื่องเดียวกันใช้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือบริการข่าวสาร

**3.3 ประโยชน์ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต** องค์กรต่างๆ นำเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน การปรับกระบวนการทำงาน การสนับสนุนการตัดสินใจ การสื่อสาร รวมถึงการโต้ตอบกับลูกค้า เพราะเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงสารสนเทศและติดต่อสารถึงกันได้อย่างง่ายดาย ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา และสามารถช่วยเพิ่มปริมาณผลผลิตขององค์กร อีกทั้งยังทำให้บริษัทมีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน โดยเพิ่มความยืดหยุ่นหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าใช้จ่ายไม่สูงและด้วยคุณภาพที่ดีกว่า ดังนั้นองค์กรส่วนใหญ่จึงมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพราะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหลายประการ ดังนี้ (วรัญญา ตันบุรินทร์ทิพย์ 2546: 231-232)

- 1) *ประหยัดค่าใช้จ่าย* ประหยัดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์และการแจกจ่ายเอกสารต่างๆ ไปยังพนักงานขององค์กร เช่น คู่มือการทำงาน ประกาศ ระเบียบต่างๆ เป็นต้น ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร โดยการลดค่าโทรศัพท์ ค่าโทรสาร ค่าไปรษณีย์ และลดค่าใช้จ่ายในการดูแล โดยการเผยแพร่และปรับปรุงรุ่นของซอฟต์แวร์ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
  - 2) *ประหยัดเวลา* ทำให้การค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว
  - 3) *ปรับปรุงผลผลิต* เครือข่ายอินเทอร์เน็ตจัดให้มีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด ทำให้พนักงานมีเวลาเพียงพอในการทำงานที่สำคัญๆ มากขึ้น เช่น การคิดค้นผลิตภัณฑ์ การดูแลลูกค้า เป็นต้น พนักงานสามารถบำรุงรักษาสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอได้ด้วยตนเอง
  - 4) *ปรับปรุงการสื่อสาร* ทำให้การสื่อสารและการประสานงานระหว่างกลุ่มและทีมงานดีขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มงานที่อยู่กระจัดกระจายกัน ลดอุปสรรคระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ต่างกัน และส่งเสริมให้พนักงานทุกคนรู้สึกเป็นทีมงานเดียวกันแม้ทำงานห่างไกลกัน
  - 5) *ปรับปรุงการตัดสินใจ* หากไม่มีสารสนเทศที่เพียงพออาจจะทำให้ตัดสินใจผิดพลาดหรือไม่สามารถตัดสินใจใดๆ ได้ ซึ่งอาจหมายถึงการสูญเสียโอกาสขององค์กร
  - 6) *สนับสนุนให้มีการทำงานร่วมกันและแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน* การรวบรวมความรู้จากผู้เชี่ยวชาญขององค์กรไว้ และช่วยกันสร้างวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้และการทำงานร่วมกันให้เกิดขึ้น
  - 7) *เพิ่มสิทธิในการทำงานของผู้ใช้* ผู้ใช้สามารถกำหนดขั้นตอนและวิธีการทำงานของตนเองโดยจัดเก็บข้อมูล พัฒนาระบบงาน คิดตั้ง และบำรุงรักษาสารสนเทศของตนเองในเบื้องต้น แล้วให้สิทธิแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบงานของตนเองได้
  - 8) *อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้* จัดเตรียมเอกสารต่างๆ เอาไว้เพื่อให้พนักงานใหม่สามารถเรียนรู้การทำงานได้รวดเร็วขึ้น สร้างห้องฝึกอบรมแบบมัลติมีเดียเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการเรียนรู้
  - 9) *เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า* พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายไม่สูง โดยการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าทั้งหมดไว้ให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลและดูแลลูกค้าขององค์กรร่วมกันได้อย่างดีและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น
- กล่าวโดยสรุป เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ทั้งที่เห็นเป็นรูปธรรม เช่น ประหยัดต้นทุน ประหยัดเวลา และเพิ่มผลผลิต เป็นต้น และประโยชน์ที่ไม่เห็นเป็นรูปธรรม เช่น การตัดสินใจที่ดีขึ้น การทำงานร่วมกันมากขึ้น และการสร้างวัฒนธรรมในการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน

## 4. เวิลด์ไวด์เว็บ

**4.1 ความหมายของเวิลด์ไวด์เว็บ** เวิลด์ไวด์เว็บหรือเว็บ (world wide web) มีแนวคิดพื้นฐานมาจากการผสมผสานวิธีการนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่ไม่เป็นไปตามลำดับที่เรียกว่า “ไฮเปอร์เท็กซ์” กับการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกันในลักษณะ “เครือข่าย” ทั้งนี้เพื่อให้เกิดระบบสารสนเทศระดับโลก (global information system) ที่ง่ายต่อการค้นหาสำหรับบุคคลทั่วไป เอกสารไฮเปอร์เท็กซ์แต่ละเอกสารอาจมีหลายหน้า (page) เอกสารแต่ละหน้าถูกจัดเก็บในรูปแบบแฟ้มข้อมูลที่แตกต่างกัน แฟ้มข้อมูลเหล่านี้ซึ่งมักเป็นแฟ้มข้อมูลมัลติมีเดีย (multimedia file) จะถูกจัดเก็บไว้บนเครื่องคอมพิวเตอร์บริการเว็บที่อาจเป็นเครื่องเดียวกันหรือต่างเครื่องกัน โดยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องทราบว่าสารสนเทศที่ต้องการนั้นถูกจัดเก็บไว้ ณ ที่ใด

กล่าวโดยสรุป “เวิลด์ไวด์เว็บ” คือ เครือข่ายของเอกสารไฮเปอร์เท็กซ์จำนวนมากที่จัดเก็บอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์บริการเว็บตามแหล่งต่างๆ ทั่วโลกและเชื่อมโยงถึงกัน ในลักษณะใยแมงมุม (ปีทมภาพร เย็นบำรุง 2545: 64)

**4.2 คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเวิลด์ไวด์เว็บ** ในการใช้งานเว็บนั้นมีคำศัพท์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมากมาย ได้แก่ (วิภา เจริญกัณธารักษ์ 2543: 206-207)

**4.2.1 แม่ข่ายเว็บ (web server)** เครื่องแม่ข่ายเว็บจะรวมตั้งแต่ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และเอกสารแบบไฮเปอร์เท็กซ์ที่เก็บบันทึกไว้ภายในเครื่องแม่ข่าย เครื่องแม่ข่ายเว็บจะต้องติดตั้งโปรแกรมเว็บเซิร์ฟเวอร์ไว้ภายในเครื่องแม่ข่าย เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกับโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ที่ติดตั้งภายในเครื่องลูกข่ายได้

**4.2.2 ลูกข่ายเว็บ (web client)** โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์จะถูกเก็บบันทึกไว้ในเครื่องลูกข่ายเว็บ เพื่อนำเสนอข้อมูล หรือเอกสารที่ส่งมาจากแม่ข่ายเว็บให้เป็นหน้าเว็บในรูปแบบของไฮเปอร์เท็กซ์

**4.2.3 เอชทีทีพี (Hypertext Transport Protocol - HTTP)** เอชทีทีพีเป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นภายใต้มาตรฐานหลัก ทีซีพี/ไอพี เพื่อให้เครื่องแม่ข่ายเว็บและลูกข่ายเว็บติดต่อสื่อสารเข้าใจกันได้

**4.2.4 เอชทีเอ็มแอล (Hypertext Markup Language - HTML)** เป็นภาษาที่เขียนเพื่อเชื่อมโยงเอกสารที่ปรากฏบนหน้าเว็บแต่ละหน้าให้นำเสนอแบบไฮเปอร์เท็กซ์ที่นั่นคือ โครงสร้างของเอกสารจะมีลักษณะพิเศษเพื่อเชื่อมโยงเอกสารที่ระบุในหน้าเว็บให้ไปยังหน้าเว็บอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุไว้ โดยผู้จัดทำเว็บจะเป็นผู้กำหนดทางเดินหรือการเชื่อมโยงไปยังหน้าเว็บอื่นๆ นอกจากนี้ภาษาเอชทีเอ็มแอลแล้วปัจจุบันยังมีภาษาเอ็กซ์เอ็มแอล (Extensible Markup Language -

XML) ซึ่งเป็นภาษาที่มีคุณสมบัติในการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เช่นเดียวกับภาษาเอชทีเอ็มแอล แต่มีขีดความสามารถและข้อดีเหนือกว่าภาษาเอชทีเอ็มแอลเพื่อสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยมีการยืดหยุ่นในการกำหนดรายละเอียดและสร้างเอกสาร

**4.2.5 เว็บไซต์ (web site)** เป็นที่ตั้งของแม่ข่ายเว็บ ในการค้นหาเอกสารบนเว็ลด์ไวด์เว็บจะต้องระบุที่อยู่เว็บ ตัวอย่าง เช่น www.stou.ac.th เป็นเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ซึ่งเก็บเอกสารหน้าเว็บต่างๆ ของมหาวิทยาลัยไว้

**4.2.6 เว็บเบราว์เซอร์ (web browser)** เป็นโปรแกรมที่ใช้แปลงข้อมูลที่จัดเก็บแบบไฮเปอร์เท็กซ์ที่ปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ ตัวอย่าง เช่น เน็ตสเคปนาวิกเเตอร์ (Netscape Navigater) และอินเทอร์เน็ตเอ็กซ์พลอเรอร์ (Internet Explorer) โดยโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ทำให้ผู้ท่องเว็บสามารถไปหน้าเว็บแต่ละหน้าโดยการคลิกแต่ละลิงก์ (link)

**4.2.7 ยูอาร์แอล (Uniform Resource Locator - URL)** เป็นที่อยู่ของเว็บโดยเริ่มจาก http:// ตัวอย่างยูอาร์แอล เช่น http://www.stou.ac.th/~jenkg/use.html ซึ่งจะเห็นว่า http: เป็นตัวระบุ protocol หรือกฎเกณฑ์ที่จะนำเสนอเป็นหน้าเว็บ ซึ่งย่อมาจาก hypertext transport protocol และ www.stou.ac.th เป็นชื่อ โดเมน (domain name) ที่ระบุถึงแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ที่เก็บหน้าเว็บ ~jenkg: เป็นเส้นทางที่ระบุให้ละเอียดมากขึ้นว่าเอกสารเว็บเก็บไว้ใน directory ดังกล่าว use.html : เป็นชื่อแฟ้มข้อมูลที่เก็บเอกสารเว็บที่ต้องการจะแสดงผล

**4.2.8 ไฮเปอร์ลิงก์ (hyperlink)** ไฮเปอร์ลิงก์ เป็นจุดที่ระบุในหน้าเว็บแต่ละจุดเพื่อเชื่อมโยงไปหน้าเว็บอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

**4.2.9 บัญมาร์ก (bookmark)** คือ แหล่งที่เก็บรายชื่อของเว็บไซต์ที่มีการใช้งานบ่อย เพื่อใช้ในการอ้างอิงโดยไม่ต้องป้อนชื่อเว็บไซต์ทุกครั้งที่มีการใช้งาน โดยบัญชีมาร์กจะจัดเก็บชื่อเว็บไซต์และยูอาร์แอลไว้

**4.2.10 เซิร์ชเอนจิน (search engine)** เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการค้นหาเว็บไซต์ โดยระบุคำค้นหรือคำสำคัญ ตัวอย่างเช่น Alta Vista, Excite และ InfoSeek

**4.2.11 ปลั๊กอิน (plug in)** เป็นโปรแกรมอื่นๆ ที่นำมาทำงานร่วมกับโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์เพื่อเพิ่มความสามารถในด้านต่างๆ เช่น ในกรณีที่ต้องแสดงข้อมูลมัลติมีเดียที่เป็นเสียงเพลง หรือภาพยนตร์ โดยที่โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ทั่วไปจะไม่มีฟังก์ชันที่จะนำเสนอข้อมูลในลักษณะนี้ ก็จะต้องมีโปรแกรมเพิ่มเติมประเภทปลั๊กอินมาทำงานร่วม

**4.2.12 เรียบท่า (portal site)** เป็นเว็บไซต์ที่เป็นประตูผ่านไปยังเว็บไซต์อื่นๆ โดยมักจะให้บริการต่างๆ รวมไว้ในที่ๆ เดียวกัน เช่น มีบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีเครื่องมือในการค้นหา หรือเซิร์ชเอนจิน (search engine) เป็นต้น

**4.3 การเข้าถึงและการแสดงผล** ในการเข้าถึงและแสดงผลข้อมูลบนเว็บนั้นผู้ใช้ต้องติดตั้งโปรแกรมประยุกต์ที่เรียกว่า “เว็บเบราว์เซอร์” เมื่อผู้ใช้พิมพ์ยูอาร์แอลที่ต้องการในเบราว์เซอร์ เช่น <http://www.stou.ac.th/Thai/Visit> หรือคดเมาส์ ณ จุดเชื่อมโยงข้อมูลที่อ้างอิงไปยังยูอาร์แอลดังกล่าว คำสั่ง http จะถูกส่งไปยังเครื่องบริการเว็บนั้น หากผู้ใช้ไม่ทราบยูอาร์แอลที่ต้องการ การเข้าถึงข้อมูลจะต้องอาศัยเว็บไซต์ที่บริการ “เครื่องมือค้น” (search tool) เข้าช่วยในการแสดงผลนั้น โปรแกรมเบราว์เซอร์จำเป็นต้องอาศัยโปรแกรมอื่นๆ เข้ามาเสริมการทำงานเพื่อเพิ่มความสามารถของตน โปรแกรมเสริมเหล่านี้เรียกรวมกันว่า “โปรแกรมปลั๊กอิน” ซึ่งส่วนมากเป็นฟรีแวร์ (freeware) ที่ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ที่ให้บริการด้านนี้ (ปีทมาพร เช่น บำรุง 2545: 68-69)

**4.4 การออกแบบเว็บไซต์** หลักการพื้นฐานทั่วไปในการออกแบบเว็บไซต์ ประกอบด้วย (สำราวย กมลายุทธ์ 2545: 334-335)

1) การแสดงเว็บเพจแต่ละหน้าจะต้องรวดเร็ว การเปิดเว็บเพจแต่ละหน้าจะคล้ายกับการเปิดหนังสือแต่ละหน้า จะแตกต่างกันตรงที่เว็บเพจดังกล่าวจะต้องมีการเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน โดยใช้เทคนิคการเขียนโปรแกรม และในการเปิดเว็บเพจแต่ละหน้าระบบอินเทอร์เน็ตจะต้องโหลดข้อมูลต่างๆ ขึ้นมาแสดงบนจอภาพ ถ้าเป็นข้อมูลที่มีภาพกราฟิกหรือภาพเคลื่อนไหวต่างๆ เวลาที่ระบบใช้ในการโหลดก็จะมากกว่าการโหลดเฉพาะข้อความ ดังนั้นผู้ออกแบบควรคำนึงถึงเวลาที่ระบบใช้ในการแสดงข้อมูลด้วย

2) รูปแบบของเว็บเพจควรเป็นรูปแบบง่ายๆ ไม่ควรมีเมนูซับซ้อนหรือมีเรื่องต่างๆ ปะปนกันบนหน้าเว็บแต่ละหน้า ควรจัดแบ่งออกเป็นเรื่องๆ โดยจัดทำเป็นเมนูหรือปุ่มให้คลิกเลือกเข้าไปได้ตามความสนใจ ถ้ามีปริมาณข้อมูลรายละเอียดมากที่ต้องการนำเสนอก็ให้จัดทำเป็นเว็บเพจหลายๆ หน้าเชื่อมโยงกัน และถ้าต้องการจะกลับไปยังหน้าที่ผ่านมาควรมีปุ่มให้ผู้ใช้คลิกได้ด้วย

3) การใช้พื้นที่ของเว็บเพจให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยพยายามใส่ข้อมูลที่จำเป็นและมีความสำคัญที่จะนำเสนอเท่านั้น

4) มีการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อดึงดูดให้ผู้ชมแวะมาที่เว็บไซต์บ่อยๆ วัตถุประสงค์หนึ่งที่ต้องกระทำขององค์กรต้องการก็คือ การที่ผู้ชมแวะกลับเข้าที่เว็บไซต์ขององค์กรอีกหลังจากที่ผู้ชมได้เข้ามาครั้งแรกแล้ว

5) การใช้ตารางและรูปแบบของตัวอักษรหรือฟอนต์สำหรับแสดงข้อมูลที่เป็น

ข้อความ เนื่องจากตารางจะช่วยให้ข้อความอยู่ในกรอบของพื้นที่ที่ต้องการให้ปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ ช่วยลดปัญหาเรื่องข้อมูลตกขอบจอภาพ ในการนำเสนอข้อความไม่ควรใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษตัวใหญ่ (uppercase) ทั้งหมด เพราะจะทำให้ผู้ชมอ่านยาก รูปแบบตัวอักษรหรือฟอนต์ (font) ที่เลือกใช้ควรเป็นฟอนต์ที่ใช้กันทั่วไป

6) การเลือกใช้ภาพกราฟิกที่เหมาะสม ภาพกราฟิกจะช่วยเพิ่มความน่าสนใจของเว็บไซต์ได้ โดยพยายามหลีกเลี่ยงการใช้ภาพ (image) ที่มีขนาดความสูงเพราะจะต้องใช้พื้นที่และเวลาในการแสดงบนจอภาพสูงกว่าภาพที่มีความจุน้อย

7) การมีสารสนเทศที่เพียงพอสำหรับการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ เช่น อัตราค่าระวางขนส่งสินค้าหรือบริการ ตารางเวลาในการขนส่งสินค้าหรือบริการ อัตราภาษีการซื้อ/ขายสินค้าหรือบริการ ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ระบบรักษาความปลอดภัยของการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการแบบออนไลน์

8) การรวบรวมข้อมูลสำหรับใช้ในการติดตามลูกค้า การที่องค์กรจะวิเคราะห์ว่าการทำธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ขององค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น องค์กรควรจะต้องมีข้อมูลสถิติเกี่ยวกับผู้ชมที่แวะเข้ามาที่เว็บไซต์ขององค์กร

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผดุงพล เกียรติพันธุ์สวดไส (2541) ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในการบริหารองค์กร กรณีศึกษา บริษัทกรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานในองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต และเพื่อสำรวจทัศนคติของผู้บริหารระดับผู้จัดการ โครงการ และหัวหน้าโครงการที่มีต่อการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กร โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานระดับผู้จัดการ โครงการ และหัวหน้าโครงการหรือเทียบเท่าระดับหัวหน้าส่วนของบริษัทฯ จำนวน 37 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ได้ใช้งานประยุกต์ (application) ต่างๆ ที่บริษัทฯ พัฒนาขึ้นภายใต้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัทฯ อย่างทั่วถึง และได้นำข้อมูลที่ได้รับผ่านเครือข่ายฯ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงาน และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้โดยตรงในหลายด้าน ก่อให้เกิดผลดีที่เห็นได้ชัดทั้งในแง่การติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนช่วยสร้างภาพพจน์ความทันสมัยให้กับบริษัทฯ และพนักงานส่วนใหญ่ยังมีความเห็นว่าข้อมูลที่ปรากฏในเครือข่าย

อินเทอร์เน็ตมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมาก รวมทั้งมีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์สูง อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในแง่ประสิทธิภาพการใช้ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในการบริหารงานพบว่าข้อมูลที่ได้รับจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีส่วนช่วยในงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานโดยตรงในระดับปานกลางเท่านั้น ไม่ว่าจะเป็นในด้านการวางแผนงาน การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน การช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน การสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน และที่สำคัญมีส่วนช่วยในการพัฒนาบุคลากรของบริษัทได้ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นจึงสมควรอย่างยิ่งที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องหาแนวทางเพื่อให้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตได้มีส่วนช่วยในด้านการบริหารงานมากยิ่งขึ้น

สุภัทรา ใจไหวพริบ (2542) ศึกษาสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทเทคโนโลยี และเปรียบเทียบสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานในกลุ่มบริษัทที่มีสถานภาพต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรทุกวัน โดยเข้ามาใช้ระหว่างเวลาปฏิบัติงานมากที่สุด และใช้เวลาไม่เกิน 15 นาทีในแต่ละครั้ง ในด้านสภาพการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการใช้งานกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสารสนเทศทั่วไป กลุ่มเว็บเพจบริการประกาศแจ้งข้อความและปัญหาต่างๆ กลุ่มเว็บเพจสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน ตามลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเรียนรู้เพิ่มเติม เสริมความรู้เดิมมากที่สุด ปัญหาในการใช้เครือข่ายโดยรวม ได้แก่ ปัญหาจากการที่ระบบทำงานช้า สารสนเทศไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีคู่มือเกี่ยวกับงานของผู้ใช้ และไม่มีกำหนดระยะเวลาการลงประกาศ

นิชดา เตรียมชัยศรี (2542) ศึกษาลักษณะการเปิดรับข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับ ความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะของประชากร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 727 คน วิเคราะห์

ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ T-test ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่สื่อสารผ่านเครือข่ายฯ ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารผ่านเครือข่ายฯ แตกต่างกันในตัวแปรเพศ อายุ ลักษณะงาน และระยะเวลาการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน อายุงานที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน 2) ลักษณะทางประชากรแตกต่างของผู้ใช้การสื่อสารผ่านเครือข่ายฯ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านเครือข่ายฯ 3) ผู้ใช้การสื่อสารผ่านเครือข่ายฯ ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการ

สื่อสารผ่านเครือข่ายฯ แตกต่างกันในตัวแปรอายุ อายุงาน ลักษณะงาน ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายฯ อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างเพศ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน 4) การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านเครือข่ายฯ ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.368 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่าหากมีการเปิดรับข่าวสารผ่านเครือข่ายฯ มากก็จะมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านเครือข่ายฯ มากตามไปด้วย

วิหระ ตุ่นสกุล (2542) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสารในองค์กร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเรื่องการรับ - ส่งอีเมล โดยมีระยะเวลาการใช้ 1-5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และใช้อีเมลในการสื่อสารทุกวัน โดยพบว่า เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ อายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ 2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากและพบว่าการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ อายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เพศ และอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยพฤติกรรมการใช้ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระยะเวลาการใช้และลักษณะการใช้งานต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้

อรุเมณี ธรรมสระ (2543) ศึกษาการใช้สารสนเทศ และปัญหาอุปสรรคในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท บีโตรีเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ระดับบริหาร การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ และโรงโอดีฟีนส์ จังหวัดระยอง ประชากรตัวอย่างจำนวน 190 คน จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงสารสนเทศในด้านความทันสมัยของข้อมูล ความถูกต้องครบถ้วนและความลึกของข้อมูลรวมถึงความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และพบปัญหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ สารสนเทศบางประเภทที่มีผู้ใช้ในระดับปานกลางถึงน้อยและน้อยที่สุดนั้น ไม่ได้หมายความว่าสารสนเทศนั้นๆ เป็นสารสนเทศที่ไม่มีประโยชน์ แต่เนื่องจากความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

Brotsis (1999) ศึกษาผลกระทบของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการทำงานและต่อบุคคลกรณีศึกษาปฏิสัมพันธ์กับเทคโนโลยีการสื่อสาร การศึกษาพบว่าประเด็นสำคัญ 3 ประเด็นที่เกี่ยวข้องคือ 1) เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่ช่วยทำให้ระยะทางในการติดต่อสื่อสารสั้นลง



2) เครื่องช่วยอินทราเน็ตเป็นเครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและมีบทบาทต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอีกด้วย และ 3) เครื่องช่วยอินทราเน็ตเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคลระหว่างพนักงานด้วยกันในสถานการณ์ต่างๆ โดยในเบื้องต้นเครื่องช่วยอินทราเน็ตจะทำให้ปฏิสัมพันธ์ของพนักงานลดลงหากแต่เนื้อหาสาระและกระบวนการในการมีปฏิสัมพันธ์นั้นมีความเข้มข้นและชัดเจนขึ้น เนื่องจากเกิดการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยการใช้เทคโนโลยีสื่อสารภายในองค์กร ทำให้การแลกเปลี่ยนและการแบ่งปันความรู้จะมีมากขึ้นกว่าการที่จะได้รับความรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์ในชีวิตประจำวันตามปกติ ในขณะที่ปฏิสัมพันธ์ตามปกติภายในองค์กร รวมถึงกระบวนการและขั้นตอนในการบริหารจัดการต่างๆ จะลดลง

Bauer, Janell Christine (2001) ศึกษาผลกระทบจากการใช้เครื่องช่วยอินทราเน็ตในองค์กรที่มีต่อแนวคิดเกี่ยวกับตนเองและความอุทิศตนในองค์กรของพนักงาน การศึกษานี้ได้ทำการสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เครื่องช่วยอินทราเน็ตของพนักงานขององค์กร รวมทั้งบริบทความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานเครื่องช่วยอินทราเน็ตกับผลกระทบต่อแนวคิดเกี่ยวกับตนเองและความอุทิศตนในองค์กรของพนักงาน จากการสำรวจด้วยแบบสอบถามในบริษัทการเงินขนาดใหญ่ในเขตอุตสาหกรรมไฮเทคซิลิคอนแวลลีย์ จำนวนทั้งสิ้น 230 ตัวอย่าง โดยการวัดระดับการอุทิศตนต่อองค์กร แนวความคิดเกี่ยวกับตนเอง แนวความคิดเกี่ยวกับตนเองในที่ทำงาน พฤติกรรมการสืบค้นข้อมูล ลักษณะการใช้งานเครื่องช่วยอินทราเน็ต ประเภทของสารสนเทศที่สืบค้นได้จากเครื่องช่วยอินทราเน็ต รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS ผลการวิเคราะห์มีข้อค้นพบที่สำคัญ 3 ประการที่นำไปสู่ความเข้าใจที่มากขึ้นเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับตนเองในที่ทำงานและปัจจัยใหม่ๆ ที่สัมพันธ์กับความอุทิศตนในองค์กรของพนักงาน ดังนี้

- 1) ความสัมพันธ์ด้านบวกระหว่างความพึงพอใจของพนักงานต่อเนื้อหาสารสนเทศและการเข้าถึงข้อมูลของเครื่องช่วยอินทราเน็ตกับแนวความคิดเกี่ยวกับตนเองในที่ทำงาน
- 2) ความพึงพอใจของพนักงานต่อเนื้อหาสารสนเทศและการเข้าถึงข้อมูลของเครื่องช่วยอินทราเน็ตมีความสัมพันธ์ด้านบวก กับ พื้นฐานของการอุทิศตนในองค์กร
- 3) แนวความคิดเกี่ยวกับตนเองในที่ทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับที่สำคัญกับพื้นฐานของการอุทิศตนในองค์กร ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษานี้ได้สังเคราะห์ขึ้นจากข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการสืบค้นข้อมูล ความอุทิศตนในองค์กร และแนวความคิดเกี่ยวกับตนเองของพนักงานที่ปรากฏอยู่ในงานที่ตีพิมพ์อยู่แล้วในวรรณกรรมวิจัย นอกจากนี้ผลที่ได้จากการศึกษา ยังได้ช่วยเพิ่มความเข้าใจในงานวิจัยทางวิชาการเกี่ยวกับเครื่องช่วยอินทราเน็ต ในฐานะสื่อตัวใหม่ในการสื่อสารภายในองค์กร การเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานเครื่องช่วยอินทราเน็ต แนวความคิดเกี่ยวกับตนเองในที่ทำงาน และความอุทิศตนของพนักงาน

เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อแนวทางการวิจัยในอนาคต

# บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ รวมทั้งได้ทำการศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากตำรา บทความวารสารการวิจัย ทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ เอกสาร อิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และข้อมูลจากระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**1.1 ประชากร (population)** คือพนักงานธนาคารออมสินทุกระดับ ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ จำนวน 2,170 คน ณ เดือนมีนาคม 2547

**1.2 กลุ่มตัวอย่าง (sample group)** คือกลุ่มพนักงานธนาคารออมสินทุกระดับ ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ ซึ่งถูกสุ่มมาจำนวน 327 คน โดยใช้ตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan 1970: 607- 610 อ้างถึงใน สัจจิรา หังสพฤกษ์ 2545: 162) และมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

**1.2.1 แบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิ (stratified sampling)** ทั้งนี้เนื่องจากประชากรประกอบด้วยฝ่ายงานต่างๆ ซึ่งแต่ละฝ่ายมีงานและหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน สำหรับจำนวนประชากรของแต่ละชั้นภูมิหรือฝ่ายงานต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

**1.2.2 คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มในแต่ละชั้นภูมิ (ฝ่าย/สำนัก)**

จากสูตร

$$n_h = (N_h/N) \cdot n$$

เมื่อ  $n_h$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในชั้นภูมิที่  $h$

$N_h$  = จำนวนประชากรของชั้นภูมิที่  $h$

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด (2,170 คน)

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (327 คน)

ค่าของ  $N_h$  และ  $n_h$  ดังแสดงในตารางที่ 3.1  
 ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างแยกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวนประชากร ของชั้นภูมิที่ $h$	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในชั้นภูมิที่ $h$
1. ผู้บริหาร	13	2
2. สำนักผู้อำนวยการ	52	8
3. สำนักบริหารความเสี่ยง	39	6
4. ฝ่ายตรวจสอบภายใน	139	21
5. ฝ่ายเงินฝากและธุรกิจบริการ	86	13
6. ฝ่ายการสลากและพันธบัตรออมสิน	112	17
7. ฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์	86	13
8. สำนักอิเล็กทรอนิกส์	52	8
9. สำนักระบบสารสนเทศ	132	20
10. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	285	43
11. ฝ่ายบริหารงานบุคคล	192	29
12. ฝ่ายวางแผน	76	12
13. ฝ่ายบริการกลาง	153	23
14. ฝ่ายการบัญชี	125	19
15. สำนักพัฒนาหนี้	66	10
16. สำนักสินเชื่อธุรกิจ	42	6
17. สำนักการลงทุนและสินเชื่อรายใหญ่	46	7
18. ฝ่ายบริหารเงิน	59	9
19. สำนักสินเชื่อบุคคล	32	5
20. สำนักสินเชื่อเคหะ	22	4
21. สำนักสินเชื่อทั่วไป	21	4
22. ฝ่ายกฎหมาย	64	10
23. สำนักพัฒนาการเรียนรู้	66	10
24. สำนักธนาคารประชาชน	72	11

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนประชากร ของชั้นภูมิที่ h	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในชั้นภูมิที่ h
25. สำนักกิจกรรมพิเศษ	59	9
26. ฝ่ายสินเชื่อเพื่อสังคม	40	6
27. สำนักที่ปรึกษาด้านการลงทุน และสินเชื่อ	12	2
รวม	2,170	327

ที่มา : ฝ่ายบริหารงานบุคคล ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีนาคม พ.ศ. 2547

1.2.3 กำหนดหมายเลขให้กับพนักงานในแต่ละชั้นภูมิ 3 หลัก ตามจำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิ นำกรอบการสุ่ม (frame list) ที่ประกอบด้วยรายชื่อของพนักงานในแต่ละชั้นภูมิ มาให้หมายเลขโดยเริ่มจากหมายเลข 1,2,3,..., $n_h$  จากนั้นใช้ตารางเลขสุ่มในการสุ่มในแต่ละชั้นภูมิ

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ

- แบบสอบถาม
- แบบสัมภาษณ์

2.1 แบบสอบถาม เพื่อให้พนักงานทุกคนที่ตกเป็นหน่วยตัวอย่างตอบคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งมีด้วยกัน 3 ส่วนคือ

2.1.1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวอย่างเช่น เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในธนาคารฯ ความถี่ในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2.1.2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยรวม เป็นคำถามปลายปิด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้าน

เนื้อหา หรือสารสนเทศที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และด้านรูปแบบการนำเสนอของเว็บเพจ

### 2.1.3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด

2.2 **แบบสัมภาษณ์** คำถามในแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยจะสัมภาษณ์เฉพาะพนักงานที่ตกเป็นหน่วยตัวอย่างที่มีการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ โดยเพิ่มคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อเนื้อหา

แต่ละรายการ ทั้งนี้เพื่อนำไปใช้ประกอบในการนำเสนอเพื่อการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

## 3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในงานวิจัยนี้มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

3.1 วิเคราะห์วัตถุประสงค์งานวิจัยเพื่อนำผลจากการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ศึกษาาระบบสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน โดยมุ่งเน้นศึกษาด้านเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ

3.3 นำรายละเอียดที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบ และเนื้อหา มาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม

3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบรายละเอียดของข้อคำถาม แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามที่ได้รับคำแนะนำ

3.5 นำแบบสอบถามไปทดสอบ (pretest) ใช้กับหน่วยตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อคำนวณหาค่าความเที่ยง และตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม

3.6 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.7 นำแบบสอบถามที่ทดสอบกับหน่วยตัวอย่างและแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบรายละเอียดของข้อคำถามอีกครั้งแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามที่ได้รับคำแนะนำ

3.8 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน รายชื่อของผู้ทรงคุณวุฒิดังแสดงในภาคผนวก ก เพื่อพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของ

รายละเอียดของข้อคำถาม และนำกลับมาแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ

3.9 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.10 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประกอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์ และเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบรายละเอียดของข้อคำถามแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข ตามที่ได้รับคำแนะนำ

3.11 นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับใช้ประกอบในการนำเสนอเพื่อการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการสร้างต้นแบบ

#### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้แก่หน่วยตัวอย่างจำนวน 327 คน พร้อมขอรับคืนด้วยตนเอง

4.2 สัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยตัวอย่าง โดยเลือกแบบเจาะจงจำนวน 30 คน ทั้งนี้เนื่องจากต้องการข้อมูลรายละเอียดจากผู้ที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

#### 5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ทำกรวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

- 1) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม
- 2) ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัย โดยแยกเป็น 3 ส่วนย่อยคือ

- 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยรวม
- 3) ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลทั้ง 3 ส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละของข้อมูลทุกข้อ ในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

ส่วนข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้นำมาวิเคราะห์ และจัดกลุ่มเพื่อนำไปใช้ประกอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์

สำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ได้นำไปใช้ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเพื่อใช้ในการนำเสนอเพื่อการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยการสร้างต้นแบบ ทั้งนี้เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และสื่อความหมายได้ชัดเจน อีกทั้งทีมงานพัฒนาระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

## 6. การกำหนดเกณฑ์การประเมิน

6.1 การกำหนดเกณฑ์การประเมินในแบบสอบถาม คำถามในแบบสอบถามในส่วนคำถามปลายเปิดกำหนดให้ตอบแบบมาตราเรียงอันดับ (ordinal scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1 โดยให้เลือกตอบตามตัวเลือกที่กำหนดให้ ดังแบบสอบถามที่แสดงใน ภาคผนวก ง เกณฑ์ที่นำมาพิจารณาเพื่อเสนอปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ นำความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวมมาพิจารณาเสนอปรับปรุง เมื่อค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นนั้นมีค่าน้อยกว่า หรือเท่ากับ 4.00 สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้นำความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า หรือเท่ากับ 4.00 มาพิจารณาเสนอปรับปรุงเช่นเดียวกัน

6.2 การกำหนดเกณฑ์การประเมินในแบบสัมภาษณ์ ได้นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ทั้งหมดที่ได้จากแบบสัมภาษณ์มาเป็นหลักในการพิจารณาเสนอปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### 1. ความคิดเห็นจากแบบสอบถาม

##### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

###### 1.1.1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	127	37.6
หญิง	200	62.4
รวม	327	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.4 และ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.6

###### 1.1.2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	60	18.3
31-40 ปี	172	52.6
41-50 ปี	85	26.0

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
51 ปีขึ้นไป	10	3.1
รวม	327	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ 51 ปีขึ้นไปมีจำนวน

น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3.1

### 1.1.3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ตารางที่ 4.3 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	31	9.5
ปริญญาตรี	259	79.2
ปริญญาโท	37	11.3
ปริญญาเอก	-	-
รวม	327	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.2 รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 11.3 และสำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.5

#### 1.1.4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา

ตารางที่ 4.4 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา

สาขาที่สำเร็จการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
บริหารธุรกิจ	168	51.4
คอมพิวเตอร์	29	8.9
วิศวกรรมศาสตร์	5	1.5
สถาปัตยกรรมศาสตร์	2	0.6
เศรษฐศาสตร์	14	4.3
รัฐศาสตร์	2	0.6
นิติศาสตร์	17	5.2
ศิลปศาสตร์	37	11.3
วิทยาศาสตร์	11	3.4
รัฐประศาสนศาสตร์	3	0.9
ศึกษาศาสตร์	5	1.5
นิเทศศาสตร์	6	1.8
ไม่ระบุ	28	8.6
รวม	327	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ สาขาศิลปศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 11.3 ส่วนสาขารัฐศาสตร์ และ สถาปัตยกรรมศาสตร์เป็นสาขาที่กลุ่มตัวอย่างสำเร็จการศึกษาน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.6

### 1.1.5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.5 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารระดับสูง	2	0.6
ผู้บริหารระดับต้น- กลาง	34	10.4
พนักงานปฏิบัติการ	291	89.0
รวม	327	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 89.0 รองลงมาคือ ตำแหน่งผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.4 และตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 0.6

### 1.1.6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับ

ระดับ	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
ระดับ 1	-	-	-
ระดับ 2	-	-	-
ระดับ 3	26	4	1.2
ระดับ 4	200	30	9.2
ระดับ 5	193	29	8.9
ระดับ 6	126	19	5.8
ระดับ 7	1385	208	63.6
ผู้บริหารระดับต้น - กลาง	226	34	10.4
ผู้บริหารระดับสูง	13	2	0.6
ไม่ระบุ	1	1	0.3
รวม	2,170	327	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ

63.6

รองลงมาคือระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 9.2 และไม่มีผู้อยู่ในระดับ 1 และระดับ 2

### 1.1.7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามฝ่าย/สำนัก

ตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามฝ่าย/สำนัก

ฝ่าย/สำนัก	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ
ผู้บริหาร	2	0.6
สำนักผู้อำนวยการ	8	2.4
สำนักบริหารความเสี่ยง	6	1.8
ฝ่ายตรวจสอบภายใน	21	6.4
ฝ่ายเงินฝากและธุรกิจบริการ	13	4.0
ฝ่ายการสลากและพันธบัตรออมสิน	17	5.2
ฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์	13	4.0
สำนักอิเล็กทรอนิกส์	8	2.4
สำนักระบบสารสนเทศ	20	6.1
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	43	13.2
ฝ่ายบริหารงานบุคคล	29	8.9
ฝ่ายวางแผน	12	3.7
ฝ่ายบริการกลาง	23	7.0
ฝ่ายการบัญชี	19	5.8
สำนักพัฒนาหนี้	10	3.1
สำนักสินเชื่อธุรกิจ	6	1.8
สำนักการลงทุนและสินเชื่อรายใหญ่	7	2.1
ฝ่ายบริหารการเงิน	9	2.8
สำนักสินเชื่อบุคคล	5	1.5

สำนักสินเชื่อเคหะ	4	1.2
-------------------	---	-----

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ฝ่าย/สำนัก	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ
สำนักสินเชื่อทั่วไป	4	1.2
ฝ่ายกฎหมาย	10	3.1
ฝ่ายพัฒนาการเรียนรู้	10	3.1
สำนักธนาคารประชาชน	11	3.4
สำนักกิจกรรมพิเศษ	9	2.8
ฝ่ายสินเชื่อเพื่อสังคม	6	1.8
สำนักที่ปรึกษาด้านการลงทุนและสินเชื่อ	2	0.6
รวม	327	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 13.2 ทั้งนี้เนื่องจากประชากรในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีจำนวนมากที่สุด คือ 285 คน รองลงมาคือฝ่ายบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ 8.9 เนื่องจากในฝ่ายนี้มีจำนวนประชากร รองลงมาคือ 192 คน และผู้บริหารมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.6 เนื่องจากจำนวนประชากร

ในกลุ่มนี้มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 13 คน ทั้งนี้เนื่องจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามขนาดของชั้นภูมิ

#### 1.1.8 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคารฯ

ตารางที่ 4.8 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคารออมสิน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคารออมสิน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ปี	13	4.0
3-5 ปี	29	8.9

6-10 ปี	87	26.6
10 ปีขึ้นไป	198	60.6
รวม	327	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารออมสินเป็นระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือ 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.6 และปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารออมสินเป็นระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.0

### 1.1.9 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.9 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
น้อยมาก	5	1.5
น้อย	23	7.0
พอใช้	168	51.4
ดี	114	34.9
ดีมาก	17	5.2
รวม	327	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

ส่วนบุคคลในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 34.9 และระดับน้อยมากมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.5

### 1.1.10 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เข้าถึงเครือข่าย

#### อินเทอร์เน็ตประจำโต๊ะทำงาน

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประจำโต๊ะทำงาน

การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เข้าถึงเครือข่าย อินเทอร์เน็ตประจำโต๊ะทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
มี	122	37.3
ไม่มี	205	62.7
รวม	327	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประจำโต๊ะทำงาน คิดเป็นร้อยละ 62.7

### 1.1.11 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.11 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ความถี่ในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์	34	10.4
1-3 ครั้ง ต่อสัปดาห์	110	33.6
4-5 ครั้ง ต่อสัปดาห์	48	14.7
มากกว่า 5 ครั้ง ต่อสัปดาห์	135	41.3
รวม	327	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต



มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 33.6 และน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.4

## 1.2 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม

### 1.2.1 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านการใช้งาน

#### โดยรวม

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของระดับความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านการใช้งาน โดยรวม

การใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเพียงพอของเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการ เข้าถึงเครือข่าย อินเทอร์เน็ต	3.04	1.01	12.3	16.5	40.2	16.3	14.7
2. ความง่ายของการใช้ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.45	0.80	15.6	17.3	39.7	15.4	12.0
3. ความเร็วของการ แสดงผลข้อมูลเว็บเพจ แต่ละหน้าบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ต	2.98	0.79	12.4	13.5	43.6	17.8	12.7
4. การเชื่อมโยง (link) ไป ยังเป้าหมายได้ตามความ ต้องการ	3.04	0.77	16.3	14.1	40.2	19.3	10.1
5. การมีเครื่องมือช่วย อำนวยความสะดวกใน การค้นหาข้อมูลที่ต้อง การ	3.03	0.88	16.5	17.6	42.3	17.5	6.1

6. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วย

ค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ได้	3.28	0.94	10.8	16.3	38.9	16.2	17.8
------------------------------	------	------	------	------	------	------	------

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

การใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย น้อยที่สุด	
7. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วย เพิ่มประสิทธิภาพในการ ทำงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.34	0.91	19.5	12.7	38.3	12.5	17.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ร้อยละ 43.6 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความเร็วของการแสดงผลข้อมูลเว็บเพจแต่ละหน้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.98) รองลงมา ร้อยละ 42.3 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การมีเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.03) ร้อยละ 40.2 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.04) และร้อยละ 40.2 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การเชื่อมโยงไปยังเป้าหมายได้ตามความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.04) จากเกณฑ์ที่กำหนดในบทที่ 3 ได้นำทุกข้อมาพิจารณาปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ยกเว้นข้อที่ 1 ไม่สามารถนำมาพิจารณาปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เนื่องจากเป็นเรื่องนโยบายของธนาคาร ออมสินที่จะต้องจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน

### 1.2.2 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านเนื้อหา

#### โดยรวม

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของระดับความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านเนื้อหาโดยรวม

เนื้อหาโดยรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละของระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง	3.29	0.64	12.3	16.5	41.3	16.3	13.6
9. ความถูกต้องของเนื้อหา	3.37	0.65	15.6	11.3	39.7	15.4	18.0
10. ความเพียงพอของเนื้อหาต่อการใช้งาน	3.10	0.69	11.2	14.5	35.4	16.3	22.6
11. เนื้อหาเป็นปัจจุบันทันสมัย	3.10	0.83	14.7	14.1	40.2	12.2	18.8
12. เนื้อหากระชับได้ใจความ	3.11	0.71	12.3	17.6	37.3	11.7	21.1
13. เนื้อหาที่ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ ต้องการ	3.09	0.69	16.5	12.1	39.5	16.2	15.7
14. การจัดหมวดหมู่ของเนื้อหาสะดวกต่อการค้นหา	3.14	0.73	18.1	11.6	38.4	12.5	19.4

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ร้อยละ 41.3 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง

อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.29) รองลงมา ร้อยละ 40.2 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เนื้อหาเป็นปัจจุบันทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.10) และร้อยละ 39.7 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความถูกต้องของเนื้อหา อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.37) จากเกณฑ์ที่กำหนดในบทที่ 3 ได้นำข้อที่ 8 ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง และข้อที่ 14 การจัดหมวดหมู่ มาพิจารณาปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับข้อที่ 9 ถึง ข้อที่ 13 ไม่สามารถนำมาพิจารณาปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เนื่องจากเป็นหน้าที่ของผู้ดูแลเนื้อหาในเรื่องนั้นๆ

### 1.2.3 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านรูปแบบ

#### การนำเสนอโดยรวม

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของระดับความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านรูปแบบการนำเสนอโดยรวม

รูปแบบการนำเสนอโดยรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละของระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. ความเหมาะสมของการนำเสนอเว็บไซต์แต่ละหน้า	3.22	0.59	11.4	16.5	38.5	15.3	18.3
16. การจัดรูปแบบเว็บไซต์แต่ละหน้ามีความสม่ำเสมอหรือมีรูปแบบเดียวกัน	3.02	0.70	12.3	11.3	40.2	14.2	22
17. ความเหมาะสมของรูปแบบและขนาดของตัวอักษรที่ใช้	3.22	0.67	15.3	14.5	41.1	13.7	15.4
18. ความเหมาะสมของสีที่ใช้ในเว็บไซต์แต่ละหน้า	3.19	0.67	12.5	14.1	42.3	11.5	19.6
19. ความเหมาะสมของการใช้ภาษาในเชิงการสื่อความหมาย	3.24	0.64	11.7	17.6	45.6	11.3	13.8

20. ความเหมาะสมของ การใช้ภาพประกอบ ในเชิงการสื่อ ความหมาย	3.02	0.68	16.5	12.1	39.5	12.1	19.8
--	------	------	------	------	------	------	------

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

รูปแบบการนำเสนอโดยรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21. ความน่าสนใจของ รูปแบบที่นำเสนอ	2.98	0.71	18.1	11.6	38.4	11.8	20.1

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ร้อยละ 45.6 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความเหมาะสมของการใช้ภาษาในเชิงการสื่อความหมาย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.24) รองลงมา ร้อยละ 42.3 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความเหมาะสมของสื่อที่ใช้ในเว็บเพจแต่ละหน้า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.19) และร้อยละ 41.1 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความเหมาะสมของรูปแบบและขนาดของตัวอักษรที่ใช้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.22) จากเกณฑ์ที่กำหนดในบทที่ 3 ได้นำทุกข้อ มาพิจารณาปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### 1.3 ความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

#### 1.3.1 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของระดับความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ความคิดเห็นที่มีต่อ โฮมเพจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดหมวดหมู่ รายการเมนูหลัก (main menu) มี ความเหมาะสม	3.33	0.67	10.5	12.3	38.5	20.1	18.6

2. การเรียงลำดับ								
รายการเมนูหลัก	3.21	0.63	10.7	14.6	40.2	22.3	12.2	
มีความเหมาะสม								
3. รูปแบบการ								
นำเสนอมีความ	3.06	0.70	11.3	15.2	41.1	21.5	10.9	
น่าสนใจ								

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความคิดเห็นที่มีต่อ โฮมเพจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. รูปแบบการนำ เสนอสื่อความ หมายให้ใช้งานง่าย	3.29	0.67	11.9	16.8	42.3	23.7	5.3
5. รูปแบบการนำ เสนอสื่อความ หมายให้เข้าใจ ได้ง่าย	3.27	0.64	12.4	15.4	45.6	25.3	1.3
6. รูปแบบการนำ เสนอมีความสวย งามและอ่านง่าย	3.11	0.68	15.6	11.9	39.5	26.1	6.9
7. รูปแบบและขนาด ของตัวอักษรที่ใช้ มีความเหมาะสม	3.22	0.66	11.8	12.6	38.4	20.1	17.1
8. สีที่ใช้มีความ เหมาะสม	3.17	0.66	18.1	11.6	38.4	11.8	20.1

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ร้อยละ 45.6 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า รูปแบบการนำเสนอสื่อความหมายให้เข้าใจได้ง่าย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.27) รองลงมา ร้อยละ 42.3 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า รูปแบบการนำเสนอสื่อความหมายให้ใช้งานง่าย อยู่ในระดับปานกลาง

(ค่าเฉลี่ย = 3.29) และร้อยละ 41.1 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า รูปแบบการนำเสนอมีความน่าสนใจ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.06) จากเกณฑ์ที่กำหนดในบทที่ 3 ได้นำทุกข้อมาพิจารณา ปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### 1.3.2 ควรเพิ่มรายการข้อมูลอื่นๆ ในเมนูหลักหรือไม่

ตารางที่ 4.16 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็น ควร และไม่ควร ต่อการเพิ่มรายการอื่นๆ ในเมนูหลัก

ควรเพิ่มรายการข้อมูลอื่นๆ ในเมนูหลักหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ควร	267	81.7
ไม่ควร	60	18.3
รวม	327	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ร้อยละ 81.7 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรเพิ่มรายการข้อมูลอื่นๆ ในเมนูหลัก และร้อยละ 18.3 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ไม่ควรเพิ่มรายการข้อมูลอื่นๆ ในเมนูหลัก

### 1.3.3 รายการที่ควรเพิ่มในเมนูหลัก

ตารางที่ 4.17 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อรายการที่ควรเพิ่มในเมนูหลัก

รายการที่ควรเพิ่มในเมนูหลัก	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล	221	67.6
ตารางบัญชีฝากสงเคราะห์ชีวิต	77	23.5
การคำนวณดอกเบี้ยประเภทต่างๆ	145	44.3
อื่นๆ	20	6.1
รวม	463	141.5

**หมายเหตุ** ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ร้อยละ 67.6 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรเพิ่มเครื่องมือช่วยค้นหา

ข้อมูลในเมนูหลัก รองลงมา ร้อยละ 44.3 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรเพิ่มการคำนวณดอกเบี้ยประเภทต่างๆ ในเมนูหลัก ร้อยละ 23.5 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรเพิ่มตารางเบี้ยเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิต และร้อยละ 6.1 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรเพิ่มรายการอื่นๆ เข้าไปในเมนูหลัก เช่น ข่าวประจำวัน เป็นต้น

#### **1.3.4 ควรตัดรายการออกจากเมนูหลักหรือไม่**

ตารางที่ 4.18 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็น ควรตัดรายการออกจากเมนูหลักหรือไม่

ควรตัดรายการออกจากเมนูหลักหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
ควร	21	6.4
ไม่ควร	306	93.6
รวม	327	100.0

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ร้อยละ 93.6 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ไม่ควรตัดรายการใดๆ ออกจากเมนูหลัก และร้อยละ 6.4 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรตัดบางรายการออกจากเมนูหลัก ซึ่งรายละเอียดของรายการที่ควรตัดอยู่ในความคิดเห็นจากแบบสัมภาษณ์

#### **1.3.5 รายการในเมนูหลักที่ใช้งานมากที่สุด เรียงตามลำดับ**

ตารางที่ 4.19 แสดงร้อยละของรายการในเมนูหลักที่กลุ่มตัวอย่างใช้งานมากที่สุด

รายการเมนูหลักที่ใช้งานมากที่สุด	ร้อยละที่ใช้งาน
1. กระดานถาม-ตอบ	43.2
2. เว็บบอร์ดหน่วยงานภายในธนาคารออมสิน	18.3
3. ระเบียบคำสั่ง	10.7
4. ตรวจสอบสลาก	8.6
5. ข่าวสารออมสิน	5.8



6. สมุดโทรศัพท์	4.2
7. บริการอื่นๆ	4.1
8. ข่าวไวรัส	3.2
9. บริการในองค์กร	1.2
10. สหกรณ์ออมทรัพย์	0.5
11. มติคณะกรรมการ	0.2
รวม	100

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ร้อยละ 43.2 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กระดานถาม - ตอบ เป็นรายการในเมนูหลักที่ใช้งานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เว็บเพจหน่วยงานภายในธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ส่วนรายการในเมนูหลักที่กลุ่มตัวอย่างใช้งานน้อยที่สุด ได้แก่ มติ คณะกรรมการ คิดเป็นร้อยละ 0.2 จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้เพิ่มเติมจากแบบสอบถามได้คำตอบหลาย ประเด็น ตัวอย่างเช่น 1) มีขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยากซับซ้อน 2) ไม่สามารถแสดงความคิดเห็น ได้เต็มที่เนื่องจากแต่ละข้อคำถามหรือข้อคิดเห็นนั้น มีการเปิดเผยสถานที่ที่ตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ใช้เขียนข้อคำถาม หรือข้อคิดเห็นนั้นเข้ามา ทำให้ผู้ใช้ไม่กล้าที่จะตั้งกระทู้ที่ไม่อยากให้ใครทราบ ว่ามาจากสถานที่ใด เป็นต้น จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการใช้งานที่ค่อนข้าง ยาก

### 1.3.6 รายการในเมนูหลักที่ใช้งานยากที่สุด เรียงตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละของรายการในเมนูหลักที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าใช้งานยากที่สุด

รายการในเมนูหลักที่ใช้งานยากที่สุด	ร้อยละ
1. กระดานถาม - ตอบ	74.5
2. ระเบียบคำสั่ง	19.3
3. ข่าวไวรัส	6.2
รวม	100

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ร้อยละ 74.5 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า รายการในเมนูหลักที่ ใช้งานยากที่สุดได้แก่ กระดานถาม - ตอบ รองลงมาได้แก่ ระเบียบคำสั่ง คิดเป็นร้อยละ 19.3 ส่วนรายการในเมนูหลักที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าใช้งานยากที่สุดเป็นอันดับที่ 3 ได้แก่ ข่าวไวรัส คิดเป็นร้อยละ 6.2

## 1.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ จากแบบสอบถาม

1.4.1 โดยภาพรวมแล้วช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานได้ดี แต่ควรกำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงในการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคารฯ สมุดโทรศัพท์ เว็บเพจหน่วยงานต่างๆ และทำหน้าที่ตอบคำถามในหัวข้อต่างๆ ที่ซักถามเข้ามาในเรื่องเกี่ยวกับการทำงานในกระดานถาม – ตอบ รวมทั้งการดูแลบำรุงรักษาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วย หากมีการกำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบขึ้นแล้วควรมีการประเมินติดตามผลการดำเนินงานด้วย

1.4.2 ควรจัดเมนูหลักให้เป็นหมวดหมู่เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน และง่ายต่อการค้นหา โดยเฉพาะข้อมูลธุรกิจของธนาคารฯ ควรเพิ่มเมนูเกี่ยวกับการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์เกี่ยวกับเรื่องสินเชื่อและอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ควรเพิ่มชื่อผู้บริหารพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และควรมีระบบการค้นหาข้อมูลที่แม่นยำ เหมาะสม และเป็นระบบ

1.4.3 ข่าวสารใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ควรนำมาเสนอไว้ในเว็บเพจหน้าแรก เพื่อการรับรู้ข่าวสารที่ทันสมัย หากหน่วยงานใดมีปัญหาในการทำงานควรแจ้งทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการเพิ่มเติมรายการในเมนูควรแจ้งผู้ช่วย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ทราบ โดยทั่วกัน

1.4.4 ควรปรับเว็บเพจให้เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อความเป็นระเบียบสวยงาม เช่น สี ตัวอักษร และการออกแบบเว็บเพจ

1.4.5 เว็บเพจของหน่วยงานต่างๆ ไม่ควรทำลิงก์เชื่อมโยงไปยังหัวข้อย่อยของเว็บเพจอื่นๆ เพราะหากต้นฉบับมีการเปลี่ยนแปลง ก็ไม่สามารถปรับปรุงตามได้ทัน ควรทำลิงก์เชื่อมโยงไปยังโฮมเพจของหน่วยงานอื่นๆ เท่านั้น ซึ่งสามารถสังเกตได้ว่ามีบางเว็บเพจแทบจะไม่มีข้อมูลเป็นของตัวเอง แต่ใช้วิธีการเชื่อมโยงไปยังเว็บเพจของหน่วยงานอื่นๆ แทน

1.4.6 การเข้าถึงอีเมลล์ของหน่วยงานต่างๆ ต้องผ่านหลายขั้นตอนมากทำให้เสียเวลา

1.4.7 กระดานถาม - ตอบ ควรให้สามารถย้อนกลับไปเปิดประเด็นอื่นๆ ได้เช่นเดิม

1.4.8 ควรให้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถสนับสนุนการประชุมทางไกลระหว่างหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานแทนการใช้โทรศัพท์ สนับสนุนการเรียนรู้ e-learning จัดให้มีการฝึกอบรมและประเมินผลการใช้คอมพิวเตอร์ให้กับพนักงานทุกระดับ และสนับสนุนการใช้งานอินเทอร์เน็ตจากที่อยู่อาศัยของพนักงานโดยการเชื่อมต่อทาง modem

1.4.9 มีการเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานภายนอก (อินเทอร์เน็ต) เป็นจำนวนมาก แต่

พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถเชื่อมโยงออกไปได้ และไม่สามารถค้นหาข้อมูลได้มากนัก เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องของการอนุญาตให้ผู้ใช้บางคนเท่านั้นที่เชื่อมโยงออกไปได้ ซึ่งควรได้รับการแก้ไข

1.4.10 ระบบฯ ไม่สามารถใช้งานได้ในช่วงบ่อยครั้ง และควรจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน

1.4.11 ควรมีโปรแกรมที่ต้องใช้งานในธนาคารฯ และสามารถดาวน์โหลดมาใช้งานได้เอง

1.4.12 ควรแจ้งเวลาเปิด – ปิดระบบฯ ที่แน่นอน

## 2. ความคิดเห็นจากแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ เพื่อนำไปใช้ประกอบในการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนี้

### 2.1 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม

ตารางที่ 4.21 การแสดงความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม

การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม	ความคิดเห็น
1. ความง่ายของการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ใช้งานได้ง่าย เนื่องจากสามารถเข้าถึงได้ง่าย ระบบฯ ไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนมากนัก
2. ความเร็วของการแสดงผลข้อมูลเว็บเพจแต่ละหน้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ความเร็วอยู่ในระดับปานกลาง การแสดงผลในบางครั้งจะช้ามาก โดยเฉพาะในช่วงเวลาทำการคือ 8.30-16.30 น. อาจเนื่องมาจากช่วงเวลาดังกล่าวมีการใช้ระบบฯ กันมาก ควรมีการปรับปรุงทั้งฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ เช่น เว็บเซิร์ฟเวอร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ และระบบสื่อสารให้ดีขึ้น

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม	ความคิดเห็น
3. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้	สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการค้นหาได้เร็วกว่าการค้นหาในสิ่งพิมพ์ที่เป็นเอกสารหรือหนังสือ แต่ควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอควรมีระบบค้นหาข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหา ซึ่งจะทำได้ข้อมูลที่ต้องการรวดเร็วขึ้น และถ้าผู้ใช้สามารถออกไปค้นหาข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ด้วยจะช่วยทำให้ได้ข้อมูลที่ต้องการมากยิ่งขึ้น
4. การมีเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	ควรเพิ่มเข้ามาเป็นอย่างยิ่ง เพราะในขณะนี้ไม่มีเครื่องมือช่วยในการค้นหาข้อมูลอยู่ในหน้าเว็บเพจใดเลย ควรเพิ่มเติมส่วนนี้เข้ามาจะทำให้สะดวกและค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงาน

โดยภาพรวมแล้วช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงานได้ดี เช่น การค้นหาข้อมูล ที่ต้องการจะทำได้เร็วกว่าการค้นหาใน สื่อสิ่งพิมพ์ แต่ควรปรับปรุงข้อมูลที่มีอยู่ในระบบฯ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ และถ้า ผู้ใช้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำโต๊ะทำงานจะช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงานมากยิ่งขึ้น ดังนั้นควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ด้วย

2.2 ความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.22 การแสดงความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ	ความคิดเห็น
1. ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง	โดยส่วนรวมหัวข้อเรื่องชัดเจนเข้าใจง่าย แต่มีบางหัวข้อยังคลุมเครือ ใช้คำซ้ำกับหัวข้อย่อยอื่นๆ อาจจะทำให้สับสนได้ ควรจะปรับเปลี่ยนคำใหม่ เช่น ข่าวไวรัส อาจเปลี่ยนเป็น เกี่ยวกับไวรัส หรือคำอื่นๆ บริการพิเศษ อาจเปลี่ยนเป็น สันทนาการ
2. การจัดหมวดหมู่รายการเมนูหลัก (main menu) มีความเหมาะสม	โดยส่วนรวมเหมาะสม แต่บางหัวข้ออยู่กระจัดกระจาย หรือซ้ำกัน หรือไม่อยู่ในหมวดที่ควรจะอยู่ และควรมีการจัดหมวดหมู่ให้เหมาะสมมากขึ้น จะทำให้มีเมนูหลักน้อยลง ทำให้มีพื้นที่ว่างมากขึ้น เป็นระเบียบสวยงาม เพิ่มความน่าสนใจ และค้นหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวก

	รวดเร็วมากขึ้น
3. การเรียงลำดับรายการเมนูหลักมีความเหมาะสม	มีความเหมาะสม เช่น มีการเรียงลำดับตามความสำคัญของสารสนเทศที่มีอยู่ภายในธนาคารฯ เช่น นำประวัติของธนาคารฯ มาวางไว้ในตำแหน่งต้นๆ ทำให้มองเห็นได้ง่าย
4. รูปแบบการนำเสนอมีความน่าสนใจ	ความน่าสนใจยังน้อย หรือไม่ค่อยมีความน่าสนใจสักเท่าไร ไม่เคยมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการนำเสนอ ควรจะมีการเปลี่ยนแปลงบ้างจะทำให้ที่น่าสนใจมากขึ้น ทั้งรูปแบบการนำเสนอ และสีสันทันของเว็บเพจ

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความคิดเห็นที่มีต่อ โฮมเพจ	ความคิดเห็น
5. รูปแบบการนำเสนอสื่อความหมายให้ใช้งานง่าย	สามารถสื่อความหมายให้ใช้งานได้ง่าย ไม่มีความซับซ้อนและยุ่งยากนัก แต่การที่แสดงหัวข้อย่อยในหน้าหลักทั้งหมดทำให้ต้องเลื่อนหน้าจอเพื่อจะดูเมนูทั้งหมด ทำให้ไม่ค่อยสะดวกนัก และการค้นหาข้อมูลจากข่าวสารออมสิน (บริเวณพื้นที่ส่วนใหญ่ของหน้าแรก) ไม่มีการจัดหมวดหมู่ทำให้การค้นหาเสียเวลาพอสมควร
6. รูปแบบการนำเสนอสื่อความหมายให้เข้าใจได้ง่าย	สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้ง่าย เนื่องจากไม่มีความซับซ้อน แต่จะมีการเสียเวลาในการค้นหาข้อมูลบ้างเล็กน้อย
7. รูปแบบการนำเสนอมีความสวยงามและอ่านง่าย	สามารถอ่านง่ายพอสมควร แต่ไม่สวยงาม ไม่ดึงดูดความสนใจเท่าใดนัก

	ควรมีการปรับปรุงให้มีความสวยงามและ น่าสนใจให้มากขึ้นกว่านี้
8. รูปแบบและขนาดของตัวอักษรที่ใช้ มีความเหมาะสม	มีความเหมาะสม อ่านง่าย ชัดเจน ผู้ใช้ สามารถใช้เบราว์เซอร์ ปรับขนาดของ ตัวอักษรได้เองตามที่ต้องการ
9. สีที่ใช้มีความเหมาะสม	โดยรวมแล้วเหมาะสม ควรใช้ สีโทนอ่อนเพื่อทำให้สบายตา และควร ปรับเปลี่ยนสีสันท้าง เพื่อทำให้น่าสนใจ มากยิ่งขึ้น

---

### 2.3 ความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มรายการอื่นๆ ในเมนูหลัก

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเห็นว่า ควรมีการเพิ่มรายการที่มีประโยชน์ในการทำงาน  
ในเมนูหลัก โดยอาจสร้างเมนูขึ้นมาใหม่หรือใส่เข้าไปในหมวดหมู่เดิมที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน

### 2.4 ความคิดเห็นต่อรายการที่ควรเพิ่มในเมนูหลัก

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรายการที่ควรเพิ่มในเมนูหลักมากที่สุด ได้แก่ เครื่องมือ  
ช่วยค้นหาข้อมูล รองลงมาคือ การคำนวณดอกเบี้ยประเภทต่างๆ รวมทั้ง ข่าวเศรษฐกิจ และ  
ข่าวประจำวัน

### 2.5 ความคิดเห็นในการตัดรายการออกจากเมนูหลัก

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเห็นว่าไม่ควรตัดรายการออกจากเมนูหลัก เนื่องจากทุกรายการใน  
เมนูหลักล้วนมีประโยชน์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ทั้งสิ้น แต่ควรจัดหมวดหมู่เมนู  
หลักและหัวข้อย่อยใหม่ให้เป็นระบบมากขึ้น

### 2.6 ความคิดเห็นต่อรายการที่ควรตัดออกจากเมนูหลัก

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเห็นว่า ควรตัดบริการพิเศษออกจากเมนูหลัก เนื่องจากหัวข้อย่อย  
ในบริการพิเศษมักจะเป็นการลิงก์ออกไปยังเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่สามารถ  
เชื่อมโยงออกไปได้

### 2.7 ความคิดเห็นในการจัดหมวดหมู่หัวข้อย่อยไว้ภายในแต่ละเมนูหลัก

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเห็นว่า ควรจัดหัวข้อย่อยไว้ภายในเมนูหลัก ทำให้ดูมีระเบียบ

เรียบง่าย ค้นหาข้อมูลได้ง่าย และจะทำให้มีพื้นที่ว่างมากขึ้น โดยการแสดงหัวข้อย่อเมื่อมีการคลิกเมาส์ไปที่เมนูหลัก โดยไม่ต้องคลิกเมาส์ และควรจัดหมวดหมู่หัวข้อที่เชื่อมโยงไปยังหนังสืออิเล็กทรอนิกส์หรือข่าวสารต่างๆ ที่แสดงอยู่ในพื้นที่ส่วนใหญ่ในหน้าโฮมเพจด้วย จะทำให้ค้นหาข้อมูลได้สะดวกและง่ายขึ้น

## 2.8 ระยะเวลาในการปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอในหน้าโฮมเพจ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ควรปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอในหน้าโฮมเพจทุกปี ซึ่งจะช่วยให้เกิดความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

## 2.9 ความคิดเห็นที่มีต่อเว็บเพจอื่นๆ

ตารางที่ 4.23 แสดงความคิดเห็นที่มีต่อเว็บเพจอื่นๆ

ความคิดเห็นที่มีต่อเว็บเพจอื่นๆ	ความคิดเห็น
1. ความเหมาะสมของการนำเสนอเว็บเพจแต่ละหน้า	เว็บเพจโดยรวมมีความเหมาะสมพอสมควร แต่มีบางเว็บที่ไม่ค่อยเหมาะสม เนื่องจากการใช้สีฉูดฉาด เล่นต่าง ๆ และรูปภาพประกอบมีมากเกินไป ทำให้สับสนและค้นหาข้อมูลที่ต้องการไม่ค่อยได้เท่าที่ควร และควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ
2. การจัดรูปแบบเว็บเพจแต่ละหน้ามีความสม่ำเสมอหรือมีรูปแบบเดียวกัน	ควรให้เว็บเพจแต่ละหน้ามีการนำเสนอในรูปแบบเดียวกัน เพราะจะทำให้มีเอกลักษณ์ การค้นหาข้อมูลที่ต้องการจะทำได้สะดวก รวดเร็วขึ้น และควรมีการปรับเปลี่ยนบ้างเพื่อทำให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น



3. ความเหมาะสมของรูปแบบและขนาดของตัวอักษรที่ใช้	โดยส่วนรวมรูปแบบและขนาดของตัวอักษร มีความเหมาะสม แต่มีบางเว็บไซต์ที่ผู้ใช้ไม่สามารถใช้เบราว์เซอร์ในการปรับขนาดของตัวอักษรได้เองตามต้องการ
4. ความเหมาะสมของสีที่ใช้ในเว็บไซต์แต่ละหน้า	ยังไม่เหมาะสม บางเว็บไซต์สีจุดฉาดหรือทึบเกินไป โดยเฉพาะหน้าระเบียบคำสั่ง บางเว็บไซต์ไม่ใช้สีเลย ทำให้ไม่มีความน่าสนใจ ควรใช้สีโทนอ่อนเพื่อทำให้สบายตา และสามารถอ่านตัวอักษรได้ง่ายขึ้น

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ความคิดเห็นที่มีต่อเว็บเพจอื่นๆ	ความคิดเห็น
5. ความเหมาะสมของการใช้ภาษาในเชิงการสื่อความหมาย	การใช้ภาษา ยังไม่สามารถสื่อความหมายได้ดีเท่าที่ควร บางเว็บเพจยังสับสนในการใช้ถ้อยคำในการ สื่อความหมาย เช่น เว็บเพจของหน่วยงานภายในต่างๆ
6. ความเหมาะสมของการใช้ภาพประกอบในเชิงการสื่อความหมาย	เว็บเพจส่วนใหญ่ไม่ค่อยใช้ภาพประกอบ ส่วนเว็บที่มีการ ใช้ภาพประกอบสามารถสื่อความหมายเข้ากับเนื้อหาได้ดีพอใช้ แต่ควรลดขนาด ความละเอียด และจำนวนลง เพื่อความรวดเร็วในการแสดงผล
7. ความน่าสนใจของรูปแบบที่น่าสนใจ	ไม่ค่อยมีความน่าสนใจเท่าใดนัก ควรปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอให้ ดึงดูด และน่าสนใจอยู่เสมอ
8. ท่านคิดว่าควรมีการเชื่อมโยงเว็บเพจหลักทุกเว็บเพจหรือไม่	สมควรให้มีการเชื่อมโยงกับเว็บเพจหลักๆ ในทุกเว็บเพจ เนื่องจากจะทำให้ไม่หลงทางเมื่อมีการเชื่อมโยงเข้าไปหลายๆ ชั้น และยังสามารถกลับคืนไปสู่เว็บเพจหลักๆ ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

9. ท่านคิดว่าเมื่อคลิกที่เมนูหรือหัวข้อต่างๆ ควรแสดงหน้าต่างขึ้นมาใหม่ทุกครั้งหรือไม่	การคลิกเมนูแล้วขึ้นหน้าต่างใหม่ บางเมนูไม่จำเป็น ควรเลือกพิจารณาเฉพาะบางเมนูเท่านั้น ตัวอย่างเช่น กระดานถาม - ตอบ เมื่อมีการคลิกที่กระดานที่สนใจ ควรแสดงหน้าต่างรายละเอียดของกระดานนั้นขึ้นมาใหม่ และเมื่ออ่านข้อความนั้นจบแล้วสามารถปิดหน้าต่างลง และสามารถคลิกกระดานเรื่องอื่นๆ ต่อไปได้สะดวกขึ้น
---	---

**2.10 ความคิดเห็นที่มีต่อเนื้อหา เรียงตามรายการที่มีการเข้าไป ใช้งานมากที่สุด**  
 ตารางที่ 4.24 แสดงความคิดเห็นที่มีต่อเนื้อหา เรียงตามรายการที่มีการเข้าไป ใช้งานมากที่สุด

รายการที่มีการเข้าไป ใช้งานมากที่สุด	ความคิดเห็น
1. กระดานถาม - ตอบ	หัวข้อเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี แยกออกเป็นเรื่องๆ ทำให้ค้นหาประเด็นที่ต้องการได้รวดเร็ว มีการถาม - ตอบ ตรงประเด็นบ้างไม่ตรงประเด็นบ้าง ถ้ามีการตอบกระทู้ หรือข้อความที่ถามเข้ามาจะเป็นประโยชน์มาก ทั้งในด้านการทำงาน และในด้านอื่นๆ หรือกรณีที่ผู้ใช้มีข้อความหรือข้อสงสัยที่ตรงกันกับประเด็นที่ถาม - ตอบ กันอยู่แล้วในกระดานฯ จะสามารถประหยัดเวลาในการตั้งข้อความและเวลาในการรอคำตอบ ควรปรับปรุงการใช้งานกระดานฯ ให้สะดวกและง่ายขึ้น และควรปรับปรุงเว็บเพจของกระดานถาม - ตอบ ให้มีความน่าสนใจมากขึ้นกว่านี้

## 2. ระเบียบคำสั่ง

หัวข้อเรื่องมีความชัดเจนแบ่งตามลำดับคำสั่ง ข้อมูลที่นำเสนอทันสมัยพอสมควร ซึ่งหัวข้อระเบียบคำสั่งมีประโยชน์ในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ให้ถูกต้องตรงกัน หากมีการนำเสนอคำสั่งย้อนหลังให้มากขึ้น จะเป็นประโยชน์มากขึ้น ขณะนี้มีการนำเสนอคำสั่งย้อนหลังเพียงปีเดียว ถ้าจะหาคำสั่งย้อนหลังหลายๆ ปี ต้องหาจากซีดีรอมทำให้ไม่สะดวกนัก ควรปรับปรุงเรื่องสีและรูปแบบของการนำเสนอของเว็บเพจจะทำให้น่าสนใจและได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้น

## ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

รายการที่มีการเข้าไปใช้งานมากที่สุด	ความคิดเห็น
3. ข่าวสารอมสิน	หัวข้อเรื่องแยกเป็นหัวข้อข่าวต่างๆ ชัดเจนดี เนื้อหาเพียงพอเหมาะสม ภาษาที่ใช้สามารถสื่อความหมายได้ดี แต่ไม่ค่อยกระชับเท่าไรนัก ควรใช้ภาษาให้กระชับมากขึ้น รูปแบบการนำเสนอยังขาดความน่าสนใจ ควรจัดหมวดหมู่ของหัวข้อข่าวสารต่างๆ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และเข้าหมวดหมู่มากขึ้น จะสามารถทำให้การค้นหาข้อมูลข่าวสารทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็วมากขึ้น และควรมีการปรับปรุงตลอดเวลา เพราะจะได้ติดตามข่าวสารต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดี

#### 4. สมุดโทรศัพท์

หัวข้อเรื่องแยกเป็นหน่วยงานชัดเจนดี ภาษาที่ใช้สื่อความหมายให้เข้าใจได้ดี โดยส่วนรวมเนื้อหากระชับ ได้ใจความ ถูกต้อง ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ต้องการ สามารถค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วกว่าค้นหาจากสื่อสิ่งพิมพ์ ตัวอย่างเช่น รายงานประจำปี ซึ่งเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานได้ดี เนื้อหาจะมีผิดบ้างเนื่องจาก มีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานต่างๆ แล้วไม่ได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลา หากมีการรวมเนื้อหาเข้ากับหัวข้อทำเนียบสาขา หรือเพิ่มรายชื่อของ หัวหน้าหน่วยงานนั้นๆ ด้วยจะทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น ส่วนรูปแบบในการนำเสนอยังไม่ค่อยน่าสนใจ ควรปรับปรุงเว็บเพจให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

---

#### ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

รายการที่มีการเข้าไปใช้งานมากที่สุด	ความคิดเห็น
5. บริการในองค์กร	หัวข้อเรื่องมีความชัดเจนดีแต่มีหัวข้อย่อยน้อย เนื่องจากการจัดกระจายอยู่ในหมวดหมู่อื่นๆ ควรนำหัวข้อที่มี เนื้อหาใกล้เคียงกันเข้ามาไว้ด้วยกัน เนื้อหาที่นำเสนอมีความถูกต้องชัดเจน กระชับ ได้ใจความ สามารถสื่อความหมายได้ดี และค้นหาข้อมูลได้ตรงประเด็นที่ต้องการ ส่วนรูปแบบที่นำเสนอยังไม่ค่อยน่าสนใจเท่าใดนัก ควรปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอให้น่าสนใจมากขึ้น

6. มติคณะกรรมการ

หัวข้อเรื่องมีความชัดเจนพอสมควรแยกออกเป็น  
วาระการประชุมในแต่ละครั้ง เนื้อหาถูกต้องตามรายงาน  
การประชุม กระชับได้ใจความ บางหัวข้อกระชับมาก  
เกินไปควรขยายความให้มากขึ้น ภาษาที่ใช้สื่อ  
ความหมายได้ดี แต่เนื้อหาไม่เพียงพอ ค้นหาข้อมูล  
ไม่ค่อยได้ เนื่องจากกระจัดกระจายอยู่ในที่อื่นๆ  
มีประโยชน์ต่อการทำงานบ้างพอสมควร ควรมีการ  
ปรับปรุงในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะการนำเสนอมติ  
คณะกรรมการใหม่ๆ ควรปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันให้  
มากที่สุดและควรปรับปรุงเว็บเพจให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

---

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

---

รายการที่มีการเข้าไป ใช้งานมากที่สุด	ความคิดเห็น
---	-------------

---

7. ธุรกิจธนาคารฯ

หัวข้อเรื่องมีความชัดเจนพอสมควรแบ่งเป็นประเภทต่างๆ ของธุรกิจธนาคารฯ บางหัวข้อซ้ำกันกับหัวข้อในเมนูอื่นๆ เนื้อหาถูกต้องตามระเบียบการดำเนินธุรกิจของธนาคารฯ แต่เนื้อหาไม่เพียงพอเนื่องจากไม่มีการนำเสนอธุรกิจใหม่ๆ ที่ธนาคารฯ ให้บริการอยู่ในปัจจุบันไม่ค่อยมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทันสมัย และเนื้อหากระชับเกินไปไม่ละเอียด ครบถ้วนเท่าที่ควร แต่สามารถสื่อความหมายได้พอสมควร สามารถค้นหาข้อมูลได้ตรงประเด็นบ้าง ส่วนรูปแบบการนำเสนอยังไม่ค่อยน่าสนใจ ควรปรับเว็บเพจใหม่ให้น่าสนใจและค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น หัวข้อธุรกิจธนาคารฯ มีประโยชน์ในการทำงานมาก เนื่องจากให้ความรู้และสามารถตอบปัญหาให้กับลูกค้าได้ดี

8. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

หัวข้อย่อยอยู่กระจัดกระจาย และซ้ำกัน ตัวอย่างเช่น คู่มือ (อย่างง่าย) การใช้งาน e-mail กับ คู่มือการใช้งาน e-mail น่าจะเลือกใช้หัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง

เนื้อหามีความถูกต้อง ภาษาที่ใช้สามารถสื่อความหมายได้พอสมควร และเป็นปัจจุบันทันสมัย หากมีการเพิ่มเนื้อหาในส่วนที่อธิบายถึงการแก้ไขปัญหาในการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้มีประโยชน์มากขึ้น

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

---

รายการที่มีการเข้าไป  
ใช้งานมากที่สุด

ความคิดเห็น

---

8. จดหมาย อีเล็กทรอนิกส์ (ต่อ) ส่วนรูปแบบการนำเสนอไม่ค่อย น่าสนใจเท่าใดนัก ควรมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงเว็บเพจบ้างจะทำให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น และควรปรับปรุงให้มีรูปแบบที่ใช้งานง่ายและน่าใช้มากขึ้น หัวข้อจดหมาย อีเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์มากสามารถลดปริมาณของกระดาษ ประหยัดเวลา และ ค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารได้มาก
9. ทำเนียบสาขา หัวข้อเรื่องมีความชัดเจนแบ่งเป็นหมวดหมู่ตามหน่วยงาน ทำให้ค้นหาข้อมูลได้ง่าย เนื้อหาส่วนใหญ่ถูกต้องจะมีผิดบ้างกรณีที่มีการย้ายที่ทำการของหน่วยงานแล้วไม่ได้ทำการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย เนื้อหากระชับได้ใจความ ภาษาที่ใช้สามารถสื่อความหมายได้ดี ควรปรับปรุงข้อมูลในเรื่องเนื้อหาให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และควรเพิ่มรายละเอียดให้มากขึ้น ตัวอย่างเช่น เพิ่ม รายชื่อผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หรืออาจจะบูรรวมเข้ากับหัวข้อสมุดโทรศัพท์ จะทำให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น รูปแบบในการนำเสนอยังไม่ค่อยน่าสนใจเท่าใดนัก ควรปรับปรุงโดยอาจจะทำเป็นตารางและใช้สีสันทันบ้างจะทำให้เพิ่มความน่าสนใจยิ่งขึ้น หัวข้อทำเนียบสาขาสามารถช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการค้นหาที่อยู่ของสาขา ได้รวดเร็วกว่าการค้นหาในเอกสารหรือสื่อสิ่งพิมพ์
- 
- 

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

---

รายการที่มีการเข้าไป  
ใช้งานมากที่สุด

---

ความคิดเห็น

---

## 10. ข่าวไวรัส

หัวข้อไม่สัมพันธ์กับเนื้อหา เนื่องจากมีเฉพาะไฟล์ปรับปรุงไวรัส ไม่มีข่าวหรือสาระเกี่ยวกับไวรัสคอมพิวเตอร์ เนื้อหาไม่มีความถูกต้อง กระชับ ได้ใจความ ค้นหาได้ตรงประเด็นบ้าง ภาษาที่ใช้สื่อความหมายได้ดี ควรมีการปรับปรุงไวรัส ตัวใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ ควรบอกชื่อของไวรัส และควรมีคำอธิบายถึงสภาพปัญหาที่พบ ระดับความรุนแรง วิธีการป้องกันหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อติดไวรัส

รูปแบบการนำเสนอโดยรวมแล้วน่าสนใจแต่ควรมีการปรับเปลี่ยนบ้าง และควรมีการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับไวรัส หัวข้อไวรัส มีประโยชน์มาก เนื่องจากเป็นวิธีการป้องกันการบุกรุกของไวรัสคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถรักษาทรัพยากรของธนาคารฯ ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ไม่ให้เกิดความเสียหายได้

---

### 2.11 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ จากแบบสัมภาษณ์

2.11.1 ควรจัดหมวดหมู่รายการเมนูหลักและหัวข้อย่อยใหม่ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม และไม่ทำให้เกิดความสับสน โดยการจัดหัวข้อย่อยไว้ภายในเมนูหลัก และแสดงหัวข้อย่อยเมื่อมีการชี้เมาส์ไปที่เมนูหลัก ซึ่งจะทำให้จำนวนรายการในเมนูหลักลดลง และจะทำให้มีพื้นที่ว่างเพิ่มมากขึ้น

2.1.2 พื้นที่ด้านขวามือในหน้าโฮมเพจซึ่งเป็นหัวข้อที่เชื่อมโยงไปยังหนังสืออิเล็กทรอนิกส์หรือข่าวสารต่างๆ ควรจัดหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบ จะทำให้ดูสวยงามและสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็วขึ้น

2.1.3 ควรเพิ่มเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูลที่แม่นยำ เป็นระบบ และควรเพิ่มหัวข้ออื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ เช่น ข่าวประจำวัน ข่าวเศรษฐกิจ เป็นต้น

2.1.4 ควรปรับปรุงเว็บเพจโดยการใส่สีโทนอ่อนที่ดูแล้วสบายตา ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้นั่งทำงานบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้เป็นระยะเวลาานานมากขึ้น

2.11.5 ควรมีการเชื่อมโยงกับเว็บเพจหลักในทุกๆ เว็บเพจ เพื่อให้สะดวกในการย้อนกลับไปยังเว็บเพจที่ผ่านมาแล้ว และจะได้ไม่หลงทางเมื่อมีการเชื่อมโยงเข้าไปหลายๆ ชั้น



เนื่องจากการกดปุ่ม back ย้อนกลับไปยังเว็บเพจที่ผ่านมาต้องกดหลายครั้ง บางครั้งก็ไม่สามารถกลับไปยังเว็บเพจที่ต้องการได้ และควรมีการนำเสนอเว็บเพจทุกๆ เว็บเพจให้เป็นแนวทางเดียวกัน หรือคล้ายกัน จะทำให้มีจุดเด่นเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร และทำให้เกิดความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

2.11.6 เมื่อผู้ใช้คลิกเมนู บางเมนูไม่จำเป็นต้องขึ้นหน้าต่างใหม่ ควรเลือกพิจารณาในบางเมนูเท่านั้น เช่น เมนูที่เป็นส่วนขยายความของเนื้อหาในหัวข้อเรื่องนั้นๆ ควรแสดงหน้าต่างใหม่ เนื่องจากเมื่ออ่านข้อความนั้นจบแล้วสามารถปิดหน้าต่างลง และคลิกหัวข้อเรื่องอื่นๆ ต่อไป ถ้ามีการขึ้นหน้าต่างใหม่ทุกครั้งทีคลิกก็จะทำให้มีหน้าต่างขึ้นมามากเกินไป ซึ่งอาจจะทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้าลงได้

2.10.7 ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ดูแลเว็บเพจของแต่ละหน่วยงานโดยเฉพาะ จะทำให้ข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจุบันทันสมัยอยู่เสมอ

### 3. รูปแบบของต้นแบบ และแผนผังเว็บไซต์

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สามารถนำมาสร้างต้นแบบโดยมีลักษณะสำคัญๆ ที่แตกต่างไปจากระบบฯ เดิม ดังนี้

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเดิม กับต้นแบบระบบฯ ใหม่

ระบบฯ เดิม	ต้นแบบระบบฯ ใหม่
1. ความเหมาะสมของการจัดหมวดหมู่เมนูหลัก และหัวข้อย่อยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสมมากขึ้น ซึ่งเดิมเมนูหลักค่อนข้างสับสนไม่เป็นหมวดหมู่ ดังแสดงในภาพที่ 4.11	1. ได้จัดหมวดหมู่เมนูหลักและหัวข้อย่อยใหม่ ให้เป็นระเบียบยิ่งขึ้น มีการจัดหัวข้อย่อยไว้ในเมนูหลัก โดยระบบฯ จะแสดงหัวข้อย่อยเมื่อมีการชี้เมาส์ไปที่เมนูหลัก

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ระบบฯ เดิม	ต้นแบบระบบฯ ใหม่
2. รูปแบบการนำเสนอโดยรวม ทั้งด้านเนื้อหา	2. มีรูปแบบการนำเสนอที่เป็นระเบียบเรียบร้อย

---

การใช้ระบบสารสนเทศ การสื่อความหมายให้เข้าใจง่าย และใช้งานง่ายอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการนำเสนอโดยรวมยังจำเป็นต้องมีการปรับปรุงให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

3. ไม่มีเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล

4. ความเร็วของการแสดงผลข้อมูลในเว็บเพจแต่ละหน้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการใช้รูปภาพที่ไม่เหมาะสมคือ มีขนาดใหญ่และไม่สื่อความหมายเท่าที่ควร

5. ไม่มีการเชื่อมโยงกับเว็บเพจหลักในทุกเพจ ต้องใช้ปุ่ม back ที่เบราว์เซอร์ทุกครั้งเพื่อที่จะกลับไปยังหน้าเว็บเพจที่ผ่านมาแล้ว

6. หนังสือต่างๆ หรือข้อความที่แสดงอยู่ในพื้นที่ส่วนใหญ่ของโฮมเพจไม่มีการจัดหมวดหมู่ให้ค้นหาได้ง่าย

7. ไม่มีการขึ้นหน้าต่างใหม่เมื่อผู้ใช้คลิกที่เมนูต่างๆ ซึ่งอาจทำให้หลงทางหรือกลับมาหน้าแรกๆ ไม่ได้ในกรณีที่คลิกลิงก์ไปเรื่อยๆ

ใช้สีโทนอ่อนดูแล้วสบายตา และใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายขึ้น สื่อถึงสิ่งที่ต้องการนำเสนอได้ดียิ่งขึ้น

3. เพิ่มเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล ทำให้สะดวกในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็วขึ้น และไม่ตัดรายการ (หัวข้อเรื่อง) ในเมนูหลักออก

4. ใช้รูปภาพที่มีขนาดเล็กลง ความละเอียดของภาพน้อยลง และใช้รูปภาพให้น้อยที่สุด ซึ่งทำให้การแสดงผลเร็วขึ้น

5. จัดให้มีการเชื่อมโยงกับเว็บเพจหลักในทุกเพจเพื่อความสะดวกในการกลับไปยังเมนูหลักต่างๆ

6. ทำการจัดหมวดหมู่เป็นเรียงๆ ทำให้ง่ายและสะดวกในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ อีกทั้งยังคงเป็นระเบียบและสวยงาม เพิ่มความน่าสนใจ

7. พิจารณาในบางเมนูที่คลิกเท่านั้น เช่นการคลิกเพื่อลิงก์ไปยังรายละเอียดของหัวข้อเรื่อนั้นๆ ดังตัวอย่างในกระดานถาม – ตอบ เมื่ออ่านเนื้อหาของกระทู้ที่นั้นจบแล้ว สามารถปิดหน้าต่างลงเพื่อที่จะไปอ่านกระทู้ที่สนใจต่อไป

---

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา  
ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จากผลของการวิจัยผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล  
และข้อเสนอแนะดังนี้

#### 1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.1 เพื่อประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน  
สำนักงานใหญ่
- 1.2 เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ประกอบในการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่าย  
อินเทอร์เน็ตธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยจัดทำเป็นต้นแบบ เพิ่มเติมเฉพาะที่ควรปรับปรุง

#### 2. วิธีดำเนินการวิจัย

##### 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**2.1.1 ประชากร (population)** คือพนักงานธนาคารออมสินทุกระดับ ที่ปฏิบัติงาน ณ  
สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ จำนวน 2,170 คน ณ เดือนมีนาคม 2547

**2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (sample group)** คือกลุ่มพนักงานธนาคารออมสินทุกระดับ ที่  
ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ จำนวน 327 คน โดยใช้ตารางของเครซีและมอร์แกน

**2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย  
ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

**2.2.1 แบบสอบถาม** เพื่อให้พนักงานทุกคนที่ตกเป็นหน่วยตัวอย่างตอบคำถามใน  
แบบสอบถาม ซึ่งมีด้วยกัน 3 ส่วนคือ

- 1) คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวอย่างเช่น เพศ  
ระดับ  
การศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคารฯ ความถี่ในการใช้  
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2) คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยรวม เป็นคำถามปลายปิด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านเนื้อหา หรือสารสนเทศที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และด้านรูปแบบการนำเสนอของเว็บเพจ

3) คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด

**2.2.2 แบบสัมภาษณ์** คำถามในแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยจะสัมภาษณ์เฉพาะพนักงานที่ตกเป็นหน่วยตัวอย่างที่มีการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ โดยเพิ่มคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อเนื้อหาแต่ละรายการ ทั้งนี้เพื่อนำไปใช้ประกอบในการนำเสนอเพื่อการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

## 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

**2.3.1 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล** ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถาม ให้แก่หน่วยตัวอย่างจำนวน 327 คน พร้อมขอรับคืนด้วยตนเอง

**2.3.2 สัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยตัวอย่าง** สัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยตัวอย่าง โดยเลือกแบบเจาะจงจำนวน 30 คน ทั้งนี้เนื่องจากต้องการข้อมูลรายละเอียดจากผู้ที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

**2.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล** ข้อมูลที่ต้องทำการวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

2.4.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

2.4.2 ข้อมูลที่ได้จาก แบบสัมภาษณ์

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัย โดยแยกเป็น 3 ส่วนย่อยคือ

1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม

3) ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลทั้ง 3 ส่วน ที่เป็นคำถามปลายปิดวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละของข้อมูลทุกข้อ ในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows ส่วนข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้นำมาวิเคราะห์ และจัดกลุ่มเพื่อนำไปใช้ประกอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์

สำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ได้นำไปใช้ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการนำเสนอเพื่อการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยการสร้างต้นแบบ ทั้งนี้เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และสื่อความหมายได้ชัดเจน อีกทั้งทีมงานพัฒนาระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

### 3. สรุปการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลแยกเป็นส่วนๆ และสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.4 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.6

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.1

3.1.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.2 รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 11.3 และสำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.5

3.1.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ สาขาศิลปศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 11.3 ส่วนสาขารัฐศาสตร์ และสถาปัตยกรรมศาสตร์ เป็นสาขาที่กลุ่มตัวอย่างสำเร็จการศึกษาน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 0.6

3.1.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 89.0 รองลงมาคือตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น – กลาง คิดเป็นร้อยละ 10.4 และตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 0.6

3.1.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาคือ ระดับ 4 คิดเป็นร้อยละ 9.2 และไม่มีผู้อยู่ในระดับ 1 และระดับ 2

3.1.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 13.2 รองลงมาคือฝ่ายบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ 8.9 และผู้บริหารมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.6

3.1.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารออมสิน เป็นระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.6 และปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารออมสินเป็นระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.0

3.1.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือระดับดี คิดเป็นร้อยละ 34.9 และระดับน้อยมาก มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.5

3.1.10 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประจำโต๊ะทำงาน คิดเป็นร้อยละ 62.7

3.1.11 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากกว่า 5 ครั้ง ต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมา คือ 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 33.6 และน้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.4

### 3.2 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม

3.2.1 ร้อยละ 43.6 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความเร็วของการแสดงผลข้อมูลเว็บเพจแต่ละหน้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.98) รองลงมา ร้อยละ 42.3 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การมีเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.03) ร้อยละ 40.2 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.04) และร้อยละ 40.2 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การเชื่อมโยงไปยังเป้าหมายได้ตามความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.04) จากเกณฑ์ที่กำหนดในบทที่ 3 ได้นำทุกข้อมาพิจารณาปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ยกเว้นข้อที่ 1 ไม่สามารถนำมาพิจารณาปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เนื่องจากเป็นเรื่องนโยบายของธนาคารออมสินที่จะต้องจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน

3.2.2 ร้อยละ 41.3 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.29) รองลงมา ร้อยละ 40.2 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เนื้อหาเป็นปัจจุบัน

ทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.10) และร้อยละ 39.7 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าความถูกต้องของเนื้อหา อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.37) จากเกณฑ์ที่กำหนดในบทที่ 3 ได้นำข้อที่ 8 ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง และข้อที่ 14 การจัดหมวดหมู่ มาพิจารณาปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับข้อที่ 9 ถึง ข้อที่ 13 ไม่สามารถนำมาพิจารณาปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เนื่องจากเป็นหน้าที่ของผู้ดูแลเนื้อหาในเรื่องนั้นๆ

3.2.3 ร้อยละ 45.6 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความเหมาะสมของการใช้ภาษาในเชิงการสื่อความหมาย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.24) รองลงมา ร้อยละ 42.3 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความเหมาะสมของสีที่ใช้ในเว็บเพจแต่ละหน้า อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.19) และร้อยละ 41.1 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความเหมาะสมของรูปแบบและขนาดของตัวอักษรที่ใช้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.22) จากเกณฑ์ที่กำหนดในบทที่ 3 ได้นำทุกข้อมาพิจารณาปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากแบบสัมภาษณ์ ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีการใช้งานได้ง่าย ความเร็วของการแสดงผลข้อมูลเว็บเพจแต่ละหน้าอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะมีส่วนในช่วงเวลาทำการคือ 8.30-16.30 น. อาจเนื่องมาจากช่วงเวลาดังกล่าวมีการใช้ระบบฯ กันมาก และระบบฯ สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการค้นหาได้เร็วกว่าการค้นหาในสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นเอกสารหรือหนังสือ แต่ควร มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ ควรจะมีระบบค้นหาข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวก

สะดวกในการค้นหา ทำให้ได้ข้อมูลที่ต้องการรวดเร็วขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานได้ดีขึ้น และควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ด้วย

### 3.3 ความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3.3.1 ร้อยละ 45.6 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า รูปแบบการนำเสนอสื่อความหมายให้เข้าใจได้ง่าย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.27) รองลงมา ร้อยละ 42.3 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า รูปแบบการนำเสนอสื่อความหมายให้ใช้งานง่าย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.29) และร้อยละ 41.1 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า รูปแบบการนำเสนอมีความน่าสนใจ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.06) จากเกณฑ์ที่กำหนดในบทที่ 3 ได้นำทุกข้อมาพิจารณาปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3.3.2 ร้อยละ 81.7 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรเพิ่มรายการข้อมูลอื่นๆ ในเมนูหลัก และร้อยละ 18.3 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ไม่ควรเพิ่มรายการข้อมูลอื่นๆ ในเมนูหลัก

3.3.3 ร้อยละ 67.6 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรเพิ่มเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูลในเมนูหลัก รองลงมา ร้อยละ 44.3 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรเพิ่มการคำนวณดอกเบี้ยประเภทต่างๆ

ในเมนูหลัก ร้อยละ 23.5 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรเพิ่มตารางเบี้ยเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต และ ร้อยละ 6.1 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรเพิ่มรายการอื่นๆ ที่มีประโยชน์ในการทำงานเข้าไปในเมนูหลัก เช่น ข่าวประจำวัน เป็นต้น

3.3.4 ร้อยละ 93.6 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ไม่ควรตัดรายการใดๆ ออกจากเมนูหลัก และร้อยละ 6.4 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ควรตัดบางรายการออกจากเมนูหลัก ซึ่งรายละเอียดของรายการที่ควรตัดอยู่ในความคิดเห็นจากแบบสัมภาษณ์

3.3.5 ร้อยละ 43.2 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กระดานถาม - ตอบ เป็นรายการในเมนูหลักที่ใช้งานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เว็บเพจหน่วยงานภายในธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ส่วนรายการในเมนูหลักที่กลุ่มตัวอย่างใช้งานน้อยที่สุด ได้แก่ มติคณะกรรมการ คิดเป็นร้อยละ 0.2

3.3.6 ร้อยละ 74.5 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กระดานถาม - ตอบ เป็นรายการในเมนูหลักที่ใช้งานยากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระเบียบคำสั่ง คิดเป็นร้อยละ 19.3 ส่วนรายการในเมนูหลักที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าใช้งานยากที่สุดเป็นอันดับที่ 3 ได้แก่ ข่าวไวรัส คิดเป็นร้อยละ 6.2

จากแบบสัมภาษณ์ ความชัดเจนของหัวข้อเรื่องโดยส่วนรวมหัวข้อเรื่องชัดเจนเข้าใจง่าย แต่มีบางหัวข้อยังคลุมเครือ ใช้คำซ้ำกับหัวข้อย่อยอื่นๆ อาจจะทำให้สับสนได้ ควรมีการจัดหมวดหมู่ให้เหมาะสมมากขึ้น จะทำให้มีเมนูหลักน้อยลง ทำให้มีพื้นที่ว่างมากขึ้น เป็นระเบียบสวยงาม เพิ่มความน่าสนใจ และค้นหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วมมากขึ้น ควรจัดหัวข้อย่อยไว้ภายในเมนูหลัก โดยแสดงหัวข้อย่อยเมื่อมีการชี้เมาส์ไปที่เมนูหลัก การเรียงลำดับรายการเมนูหลัก มีการเรียงลำดับตามความสำคัญของสารสนเทศที่มีอยู่ภายในธนาคารฯ รูปแบบการนำเสนอ มีความน่าสนใจน้อย เนื่องจากไม่เคยมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการนำเสนอ แต่สามารถสื่อความหมายให้ใช้งานได้ง่าย เข้าใจได้ง่าย ไม่มีความซับซ้อนและยุ่งยากนัก สามารถอ่านง่ายพอสมควร แต่ไม่ค่อยสวยงามเท่าใดนัก ควรใช้สีโทนอ่อนเพื่อให้สบายตา ควรปรับเปลี่ยนสีสันบ้างเพื่อทำให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น และควรมีการปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอทุกปี

### 3.4 ความคิดเห็นที่มีต่อเว็บเพจอื่นๆ

3.4.1 ความเหมาะสมของการนำเสนอเว็บเพจแต่ละหน้า โดยรวมมีความเหมาะสมพอสมควร แต่มีบางเว็บที่ไม่ค่อยเหมาะสม เนื่องจากการใช้สีสัน ลูกเล่นต่างๆ และรูปภาพประกอบมีมากเกินไป ทำให้สับสนและค้นหาข้อมูลที่ต้องการไม่ค่อยได้เท่าที่ควร ควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3.4.2 ควรให้เว็บเพจแต่ละหน้ามีการนำเสนอในรูปแบบเดียวกัน เพราะจะทำให้มีเอกลักษณ์ และควรมีการปรับเปลี่ยนบ้างเพื่อทำให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น



3.4.3 รูปแบบและขนาดของตัวอักษรมีความเหมาะสม แต่มีบางเว็บเพจผู้ใช้ไม่สามารถใช้เบราว์เซอร์ปรับขนาดของตัวอักษรได้เองตามต้องการ

3.4.4 ความเหมาะสมของสีที่ใช้ในเว็บเพจแต่ละหน้ายังไม่เหมาะสม โดยเฉพาะหน้าระเบียบคำสั่ง ควรใช้สีโทนอ่อนเพื่อให้สบายตา จะสามารถอ่านตัวอักษรได้ง่ายขึ้น

3.4.5 ความเหมาะสมของการใช้ภาษาในเชิงการสื่อความหมาย ยังไม่สามารถสื่อความหมายได้ดีเท่าที่ควร บางเว็บเพจยังสับสนในการใช้ถ้อยคำในการสื่อความหมาย เช่น เว็บเพจของหน่วยงานภายในต่างๆ

3.4.6 ความเหมาะสมของการใช้ภาพประกอบในเชิงการสื่อความหมายได้ดีพอใช้ แต่ควรลดขนาด ความละเอียด และจำนวนลง เพื่อความรวดเร็วในการแสดงผล

3.4.7 ความน่าสนใจของรูปแบบที่นำเสนอ มีความน่าสนใจพอใช้ ควรปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอให้ดึงดูด และน่าสนใจอยู่เสมอ

3.4.8 สมควรให้มีการเชื่อมโยงกับเว็บเพจหลักทุกเว็บเพจ เนื่องจากจะไม่หลงทางแล้วยังสามารถกลับคืนไปสู่เว็บเพจหลักๆ ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

3.4.9 การคลิกเมนูแล้วขึ้นหน้าต่างใหม่บางเมนูไม่จำเป็น ควรเลือกพิจารณาเฉพาะบางเมนูเท่านั้น ตัวอย่างเช่น กระดานถาม - ตอบ เมื่อมีการคลิกที่กระตุ้ที่สนใจ ควรแสดงหน้าต่างรายละเอียดของกระตุ้ที่ขึ้นขึ้นมาใหม่ และเมื่ออ่านข้อความนั้นจบแล้วสามารถปิดหน้าต่างลง และสามารถคลิกกระตุ้เรื่องอื่นๆ ต่อไปได้สะดวกขึ้น

### 3.5 ความคิดเห็นที่มีต่อเนื้อหา เรียงตามรายการที่มีการเข้าไปใช้งานมากที่สุด

3.5.1 **กระดานถาม - ตอบ** หัวข้อเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี แยกออกเป็นเรื่องๆ ทำให้ค้นหาประเด็นที่ต้องการได้รวดเร็ว มีการถาม - ตอบ ตรงประเด็นบ้างไม่ตรงประเด็นบ้าง ถ้ามีการตอบกระตุ้หรือข้อความที่ถามเข้ามาจะเป็นประโยชน์มาก ทั้งในด้านการทำงาน และในด้านอื่นๆ หรือกรณีที่ใช้มีข้อความหรือข้อสงสัยที่ตรงกันกับประเด็นที่ถาม - ตอบ กันอยู่แล้วในกระดานฯ จะสามารถประหยัดเวลาในการตั้งข้อความและเวลาในการรอคำตอบ ควรปรับปรุงการใช้งานกระดานฯ ให้สะดวกและง่ายขึ้น และควรปรับปรุงเว็บเพจของกระดานถาม - ตอบ ให้มีความน่าสนใจมากขึ้นกว่านี้

3.5.2 **ระเบียบคำสั่ง** หัวข้อเรื่องมีความชัดเจนแบ่งตามลำดับคำสั่ง ข้อมูลที่นำเสนอทันสมัยพอสมควร ซึ่งหัวข้อระเบียบคำสั่งมีประโยชน์ในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ให้ถูกต้องตรงกัน หากมีการนำเสนอลำดับย้อนหลังให้มากขึ้นจะเป็นประโยชน์มากขึ้น ขณะนี้มีการนำเสนอลำดับย้อนหลังเพียงปีเดียว ถ้าจะหาลำดับย้อนหลังหลายๆ ปี ต้องหาจากซีดีรอม ทำให้ไม่สะดวกนัก

ควรปรับปรุงเรื่องสีและรูปแบบของการนำเสนอของเว็บเพจจะทำให้น่าสนใจ และ ได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้น

**3.5.3 ข่าวสารออนไลน์** หัวข้อเรื่องแยกเป็นหัวข้อข่าวต่างๆ ชัดเจนดี เนื้อหาเพียงพอเหมาะสม ภาษาที่ใช้สามารถสื่อความหมายได้ดีแต่ไม่ค่อยกระชับเท่าไรนัก ควรใช้ภาษาให้กระชับมากขึ้น รูปแบบการนำเสนอยังขาดความน่าสนใจ ควรจัดหมวดหมู่ของหัวข้อข่าวสารต่างๆ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และเข้าหมวดหมู่มากขึ้น จะสามารถทำให้การค้นหาข้อมูลข่าวสารทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็วมากขึ้น และควรมีการปรับปรุงตลอดเวลา เพราะจะได้ติดตามข่าวสารต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดี

**3.5.4 สมุดโทรศัพท์** หัวข้อเรื่องแยกเป็นหน่วยงานชัดเจนดี ภาษาที่ใช้สื่อความหมายให้เข้าใจได้ดี โดยส่วนรวมเนื้อหากระชับได้ใจความ ถูกต้อง ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ต้องการ สามารถค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วกว่าค้นหาจากสื่อสิ่งพิมพ์ ตัวอย่างเช่น ค้นหาจากรายงานประจำปี เป็นต้น เนื้อหาจะมีติดบ้างเนื่องจากการเปลี่ยนแปลง หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานต่างๆ แล้วไม่ได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลา หากมีการรวมเนื้อหาเข้ากับหัวข้อทำเนียบสาขา หรือเพิ่มรายชื่อของหัวหน้าหน่วยงานนั้นๆ ด้วย จะทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น ส่วนรูปแบบในการนำเสนอยังไม่ค่อยน่าสนใจ ควรปรับปรุงเว็บเพจให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

**3.5.5 บริการในองค์กร** หัวข้อเรื่องมีความชัดเจนดีแต่มีหัวข้อย่อยน้อย เนื่องจากกระจัดกระจายอยู่ในหมวดหมู่อื่นๆ ควรนำหัวข้อที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันเข้ามาไว้ด้วยกัน เนื้อหาที่นำเสนอมีความถูกต้องชัดเจน กระชับได้ใจความสามารถสื่อความหมายได้ดี และค้นหาข้อมูลได้ตรงประเด็นที่ต้องการ ส่วนรูปแบบที่นำเสนอยังไม่ค่อยน่าสนใจเท่าใดนัก ควรปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

**3.5.6 มติคณะกรรมการ** หัวข้อเรื่องมีความชัดเจนพอสมควรแยกออกเป็นวาระการประชุมในแต่ละครั้ง เนื้อหาถูกต้องตามรายงานการประชุม กระชับได้ใจความ บางหัวข้อกระชับมากเกินไปควรขยายความให้มากขึ้น ภาษาที่ใช้สื่อความหมายได้ดี แต่เนื้อหาไม่เพียงพอ ค้นหาข้อมูลไม่ค่อยได้ เนื่องจากกระจัดกระจายอยู่ในที่อื่นๆ มีประโยชน์ต่อการทำงานบ้างพอสมควร ควรมีการปรับปรุงในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะการนำเสนอมติคณะกรรมการใหม่ๆ ควรปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันให้มากที่สุดและควรปรับปรุงเว็บเพจให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

**3.5.7 ธุรกิจธนาคาร** หัวข้อเรื่องมีความชัดเจนพอสมควรแบ่งเป็นประเภทต่างๆ ของธุรกิจธนาคารฯ บางหัวข้อซ้ำกันกับหัวข้อในเมนูอื่นๆ เนื้อหาถูกต้องตามระเบียบการดำเนินธุรกิจของธนาคารฯ แต่เนื้อหาไม่เพียงพอเนื่องจากไม่มีการนำเสนอธุรกิจใหม่ๆ ที่ธนาคารฯ ให้บริการอยู่ในปัจจุบันไม่ค่อยมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทันสมัย และเนื้อหากระชับเกินไป

ไม่ละเอียด ครบถ้วนเท่าที่ควร แต่สามารถสื่อความหมายได้พอสมควร สามารถค้นหาข้อมูลได้ตรงประเด็นบ้าง ส่วนรูปแบบการนำเสนอยังไม่ค่อยน่าสนใจควรปรับเว็บเพจใหม่ให้น่าสนใจ และค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น หัวข้อธุรกิจธนาคารฯ มีประโยชน์ในการทำงานมาก เนื่องจากให้ความรู้และสามารถตอบปัญหาให้กับลูกค้าได้ดี

**3.5.8 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์** หัวข้อย่อยอยู่กระจัดกระจาย และซ้ำกัน ตัวอย่างเช่น คู่มือ (อย่างง่าย) การใช้งาน e-mail กับ คู่มือการใช้งาน e-mail ควรจะเลือกใช้หัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง เนื้อหาที่มีความถูกต้อง ภาษาที่ใช้สามารถสื่อความหมายได้พอสมควร และเป็นปัจจุบันทันสมัย หากมีการเพิ่มเนื้อหาในส่วนที่อธิบายถึงการแก้ไขปัญหาในการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้มีประโยชน์มากขึ้น ส่วนรูปแบบการนำเสนอไม่ค่อยน่าสนใจเท่าใดนักควรมีการปรับปรุงเว็บเพจบ้างจะทำให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น และให้มีรูปแบบที่ใช้งานง่าย หัวข้อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์มากสามารถลดปริมาณของกระดาษ ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารได้มาก

**3.5.9 ทำเนียบสาขา** หัวข้อเรื่องมีความชัดเจนแบ่งเป็นหมวดหมู่ตามหน่วยงาน ทำให้ค้นหาข้อมูลได้ง่าย เนื้อหาส่วนใหญ่ถูกต้องจะมีผิดบ้างกรณีที่มีการย้ายที่ทำการของหน่วยงานแล้วไม่ได้ทำการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย เนื้อหากระชับได้ใจความ ภาษาที่ใช้สามารถสื่อความหมายได้ดี ควรปรับปรุงข้อมูลในเรื่องเนื้อหาให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และควรเพิ่มรายละเอียดให้มากขึ้น ตัวอย่างเช่น เพิ่มรายชื่อผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หรืออาจจะยุบรวมเข้ากับหัวข้อสมุดโทรศัพท์ จะทำให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น รูปแบบในการนำเสนอยังไม่ค่อยน่าสนใจเท่าใดนักควรปรับปรุง โดยอาจจะทำเป็นตารางและใช้สีสັນบ้างจะทำให้เพิ่มความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น หัวข้อทำเนียบสาขาสามารถช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการค้นหาที่อยู่ของสาขาได้รวดเร็วกว่าการค้นหาในเอกสารหรือสิ่งพิมพ์

**3.5.10 ข่าวไวรัส** หัวข้อไม่สัมพันธ์กับเนื้อหา เนื่องจากมีเฉพาะไฟล์ปรับปรุงไวรัส ไม่มีข่าวหรือสาระเกี่ยวกับไวรัสคอมพิวเตอร์ เนื้อหาที่มีความถูกต้อง กระชับได้ใจความ ค้นหาได้ตรงประเด็นบ้าง ภาษาที่ใช้สื่อความหมายได้ดี ควรมีการปรับปรุงไวรัส ตัวใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ ควรบอกชื่อของไวรัส และควรมีคำอธิบายถึงสภาพปัญหาที่พบ ระดับความรุนแรง วิธีการป้องกัน หรือผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อติดไวรัส รูปแบบการนำเสนอโดยรวมแล้วน่าสนใจแต่ควรมีการปรับเปลี่ยนบ้าง และควรมีการนำเสนอข่าวสาร สาระเกี่ยวกับไวรัส หัวข้อไวรัส มีประโยชน์มากเนื่องจากเป็นวิธีการป้องกันการบุกรุกของไวรัสคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถรักษาทรัพยากรของธนาคารฯ ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ไม่ให้เกิดความเสียหายได้

## 4. อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีข้อค้นพบในประเด็นต่างๆ ที่น่าสนใจ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินต่อไป จากผลการวิจัยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและอภิปรายผล ดังนี้

**4.1 ความคิดเห็นต่อการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านการใช้งานโดยรวม** กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากสามารถใช้งานได้ง่าย สามารถเชื่อมโยงไปยังเป้าหมายได้ตามความต้องการ และอินเทอร์เน็ตสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ไม่ยากนัก แต่ยังมีส่วนที่ต้องพิจารณาปรับปรุง คือ 1) ในด้านความเร็วของการแสดงผลข้อมูลเว็บเพจแต่ละหน้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งกลุ่มตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงให้มีความเร็วของการแสดงผลที่เร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัตตรา ใช้ไหวพริบ (2542) และอรุระมณี ธรรมสระ (2543) อาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น เวลาในขณะนั้นมีการเข้าใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้เองประมวลผลช้า เป็นต้น อย่างไรก็ตามจำเป็นต้องแก้ปัญหาให้ตรงกับต้นเหตุ 2) ควรมีเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งจะช่วยให้การค้นหาข้อมูลสะดวกและรวดเร็วขึ้น 3) ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ เพื่อใช้ในการเข้าถึงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 4) ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง ควรปรับปรุงทั้งในด้านการใช้ถ้อยคำ และการจัดหมวดหมู่ให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

**4.2 ความคิดเห็นต่อการใช้อินเทอร์เน็ตด้านเนื้อหาโดยรวม** กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อเนื้อหาโดยรวมที่ปรากฏอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นมากที่สุดคือความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง โดยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ เนื้อหาเป็นปัจจุบันทันสมัย และความถูกต้องของเนื้อหา สำหรับสิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ด้านเนื้อหาที่กลุ่มตัวอย่างค้นหาข้อมูลได้ไม่ค่อยตรงประเด็นตามที่ต้องการเท่าใดนัก ซึ่งความคิดเห็นในส่วนนี้ทำให้ต้องมีการปรับปรุงข้อมูลที่จัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุระมณี ธรรมสระ (2543) โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญและหมั่นปรับปรุงเนื้อหาอยู่เสมอ

**4.3 ความคิดเห็นต่อการใช้อินเทอร์เน็ตด้านรูปแบบการนำเสนอโดยรวม** กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการใช้อินเทอร์เน็ตด้านรูปแบบการนำเสนอโดยรวม ในระดับปานกลาง โดยจะเห็นว่า ความเหมาะสมของการใช้ภาษาในเชิงการสื่อความหมาย ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นมากที่สุดคือ รองลงมาคือ ประเด็นเรื่องความเหมาะสมของรูปแบบและขนาดของตัวอักษรที่ใช้ และความเหมาะสมของการนำเสนอเว็บเพจแต่ละหน้า ส่วนประเด็นที่ต้องมีการปรับปรุงคือ ความน่าสนใจของรูปแบบที่นำเสนอ ทั้งนี้เนื่องจากรูปแบบที่นำเสนอในปัจจุบันไม่มีความน่าสนใจเท่าที่ควร โดยเฉพาะพื้นที่ส่วนใหญ่ของหน้าแรกซึ่งเป็นข่าวสารนั้น ไม่มีการจัดหมวดหมู่ของเนื้อหา

**4.4 ด้านความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของอินเทอร์เน็ต** กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อ โฮมเพจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านการจัดหมวดหมู่รายการเมนูหลัก (main menu) และรูปแบบการนำเสนอให้มีรูปแบบที่น่าสนใจ เป็นเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้เนื่องมาจากความต้องการการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการนำเสนอที่ทันสมัย โดยใช้สีโทนอ่อนเพื่อให้สบายตา และควรมีการปรับปรุงทุกปี นอกจากนี้ยังควรเพิ่มรายการข้อมูลอื่นๆ ในเมนูหลักให้มีความหลากหลายและน่าสนใจมากขึ้น โดยรายการที่ควรเพิ่มในเมนูหลักมากที่สุดได้แก่ เครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล เนื่องจากเป็นรายการที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด และรายการในเมนูหลักที่มีอยู่แล้วไม่ควรตัดรายการเหล่านั้นออก โดยรายการที่ใช้ในเมนูหลักมากที่สุด ได้แก่ กระดานถาม - ตอบ เว็บเพจหน่วยงานภายในธนาคารฯ ระเบียบคำสั่ง ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระดานถาม - ตอบ เป็นส่วนที่กลุ่มตัวอย่างต้องการทราบถึงแนวปฏิบัติต่างๆ ที่ได้มีการซักถาม ข้อสงสัย ส่วนรายการที่ใช้ในเมนูหลักน้อยที่สุด ได้แก่ มติคณะกรรมการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากไม่มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และรายการในเมนูหลักที่ใช้งานยากที่สุด ได้แก่ กระดานถาม - ตอบ จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้เพิ่มเติมจากแบบสอบถามได้คำตอบหลายประเด็น ตัวอย่างเช่น 1) มีขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยากซับซ้อน 2) ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่เนื่องจากแต่ละข้อความหรือข้อคิดเห็นนั้น มีการเปิดเผยสถานที่ที่ตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้เขียนข้อความ หรือข้อคิดเห็นนั้นเข้ามา ทำให้ผู้ใช้ไม่กล้าที่จะตั้งกระทู้ที่ไม่อยากให้ใครทราบว่ามาจากสถานที่ใด เป็นต้น จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการใช้งานที่ค่อนข้างยาก ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถนำไปสร้างเป็นต้นแบบได้ ดังในภาคผนวก ก

## 5. ข้อเสนอแนะ

### 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.1.1 จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้านการใช้งานโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตค่อนข้างมาก ปัญหาที่พบคือในด้านความเร็วในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาในด้านความเร็วในการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งอาจจะมีการปรับปรุงอินเทอร์เน็ตเซิร์ฟเวอร์ เช่น เปลี่ยนฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ใหม่ หรือติดตั้งอินเทอร์เน็ตเซิร์ฟเวอร์เพิ่มเติม

5.1.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร เนื่องจากมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประกอบการทำงานและเสริมสร้างความรู้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สาเหตุเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึงเพียงพอ ดังนั้นจึงควรเพิ่มปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับความต้องการของพนักงาน

5.1.3 สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการให้เพิ่มรายการอื่นๆ ในเมนูหลัก คือ เครื่องมือค้นหาข้อมูล นอกจากนี้ยังเห็นว่ารายการในเมนูหลักที่มีอยู่แล้วไม่ควรตัดออก ส่วนรายการในเมนูหลักที่ใช้งานยากที่สุดคือ กระดานถาม - ตอบ ซึ่งเป็นรายการที่กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรได้รับการปรับปรุงให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้เพราะกระดานถาม - ตอบ เป็นส่วนที่กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในการใช้งานมากที่สุด เป็นส่วนที่เป็นปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กรมีการซักถาม - ตอบ ข้อสงสัยในการปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการในส่วนนี้เห็นว่ามีส่วนที่ยังยากซับซ้อน จึงทำให้ไม่ได้รับความสะดวกเท่าใดนัก ผู้วิจัยเห็นว่าควรปรับปรุงกระดานถาม - ตอบ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น

5.1.4 ในด้านเนื้อหาของสารสนเทศที่เผยแพร่อยู่บนเครือข่ายอินทราเน็ตธนาคารออมสิน จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรมีการปรับปรุงเนื้อหาของ สารสนเทศให้ทันสมัย และทันสมัยอยู่เสมอ และควรกำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในด้านนี้ โดยตรง รวมทั้งการดูแลบำรุงรักษาเครือข่ายอินทราเน็ตด้วย หากมีการกำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบขึ้นแล้วควรมีการประเมิน ติดตามผลการดำเนินงานด้วย

## 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและสาขาวิชากับการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต เพื่อทราบความแตกต่าง เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารออมสิน ในแต่ละกลุ่ม ซึ่งสิ่งที่ศึกษาได้สามารถนำไปประกอบในการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตให้เหมาะสมกับกลุ่มงานแต่ละกลุ่มยิ่งขึ้น

5.2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานและหน่วยงานที่สังกัดกับการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต เพื่อทราบความแตกต่าง เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของพนักงานธนาคารออมสิน ในแต่ละกลุ่ม ซึ่งสิ่งที่ศึกษาได้สามารถนำไปประกอบในการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

5.2.3 ควรศึกษาการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานทั้งองค์กร ไม่ใช่เฉพาะที่สำนักงานใหญ่ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ประกอบในการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกคน

5.2.4 ควรนำผลการศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของธนาคารอื่นๆ มาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน เพื่อจะได้นำความแตกต่างดังกล่าวมาพิจารณาประกอบในการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตให้มีคุณภาพ และมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น

5.2.5 ควรศึกษาการนำสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินทราเน็ตไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ เช่น ในการบริหารงาน ในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละระดับในองค์กร

5.2.6 ควรศึกษาการใช้และความต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานทุกระดับในองค์กร ทั้งนี้เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงเครือข่ายอินทราเน็ตให้มีประโยชน์มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรทั้งในด้านข้อมูลและด้านระบบเครือข่ายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาบุคลากรให้รู้จักใช้เทคโนโลยีและรู้จักนำข้อมูลสารสนเทศไปประยุกต์กับงานที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

**บรรณานุกรม**



## บรรณานุกรม

- ทักษ์ไฉย เป็ยระบุตร (2546) “โทรคมนาคม การสื่อสารข้อมูล และเครือข่ายคอมพิวเตอร์” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น* หน่วยที่ 5 หน้า 187 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- นพพร โชติกกำจร (2546) “การสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีเพื่อการจัดการสารสนเทศ* หน่วยที่ 4 หน้า 24-33 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- นิชดา เตรียมชัยศรี (2542) ) “การเปิดรับข่าวสารความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” *วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต นิเทศศาสตร์ (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- ปัทมาพร เย็นบำรุง (2545) “เครือข่ายอินเทอร์เน็ต” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น* หน่วยที่ 7 หน้า 64-72 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- ผดุงพล เกียรติพันธุ์สไต (2541) “การประเมินประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในการบริหารองค์การกรณีศึกษาบริษัทกรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเชส จำกัด” *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ราชบัณฑิตยสถาน*
- วรัญญา ดันบุรินทร์ทิพย์ (2545) “เทคโนโลยีเว็บ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการการท่องเที่ยว* หน่วยที่ 6 หน้า 244- 247 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- วิหระ ดุ่นสกุล (2542) “ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ปูนซิเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน)” *วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*
- วิภา เจริญกัณธารักษ์ (2543) “การสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาระบบสำนักงานอัตโนมัติ* หน่วยที่ 4 หน้า 200- 207 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ศิริชัย กาญจนวาสิ (2545) *ทฤษฎีการประเมิน พิมพ์ครั้งที่3 สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ค้นคืนวันที่ 10 กันยายน 2547 จาก

<http://www.nectec.co.th/courseware/internet/internet-tech/0001.html>

สฤกษ์พิงษ์ ลิมปิษเฐียร (2545) “โทรคมนาคมและเครือข่ายคอมพิวเตอร์” ใน *เอกสารการสอน*

*ชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น* หน่วยที่ 6 หน้า 20-23 นนทบุรี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2541) *วิธีวิทยาการประเมิน* กรุงเทพมหานคร

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย

สุจิตรา ไขไหวพริบ (2542) “การใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัท

แทค” *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต* มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สุพักตร์ พิบูลย์ (2544) “แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการประเมิน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา*

*การประเมินและการจัดการโครงการประเมิน* หน่วยที่ 1 หน้า 15 นนทบุรี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ลำรวาย กมลาชุดต์ (2543) “ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี” ใน *เอกสารการสอน*

*ชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ* หน่วยที่ 5 หน้า 285- 287

นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

\_\_\_\_\_ (2545) “ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการ*

*จัดการการท่องเที่ยว* หน่วยที่ 7 หน้า 334- 335 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัย

ธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

อุระมณี ธรรมสระ (2543) “การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาบริษัท ปีโตเคมี

แห่งชาติ จำกัด (มหาชน)” *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*

บรรณารักษศาสตร์และ

สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Alkin, Marvin C. (1969). “Evaluation Theory Development.” *Evaluation Comment*.2, 1969: 2.

Bauer, Janell Christine. (2001). “The effects of corporate intranet use on employee self-concept

and organizational commitment” [Online] Available: DAO No. 1403585. Retrieved

November 10, 2004, from <http://wwwlib.umi.com/dissertation/fullcit/1403585>

Brotsis, Janelle Eve. (1999). “The impacts of the Intranet on work and the individual: a case

study analysis (communication technology, interaction).” [Online] Available: DAO No.

19929403. Retrieved October 15, 2004, from <http://wwwlib.umi.com/dissertation/fullcit/9929403>

Krejcie, Robert V. ; & Morgan, Darlyn M. (1970) "Determinating Sample Size for Research Activities." *Educational and Psychological Measurement*. 3 (Autumn 1970) : 607-610.  
อ้างถึงใน สุจิตรา หังสพฤกษ์ (2545) "การออกแบบการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์* หน่วยที่ 3 หน้า 162 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

Mark, Mavin M. , Gary, Henry T. and George Junes. (2000). *Evaluation An integrated Framework For Understanding, Guiding, and Improving Pubplic and Nonprofit Policies and Programes*. Sanfrancisco: Jossey Bass Pub.

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

## ภาคผนวก ก

## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (แบบสอบถาม)

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| 1. รศ. ดร. สมพร พุทธาพิทักษ์ผล | อาจารย์ประจำสาขาศิลปศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  |
| 2. ดร. ขนิษฐา รุจิโรจน์        | ที่ปรึกษาสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย<br>ศรีนครินทรวิโรฒ     |
| 3. คุณประดิษฐ์ แพรมือง         | ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ |

**ภาคผนวก ข**

สารสนเทศแบ่งตามรายการข้อมูลหลัก

## ภาคผนวก ข

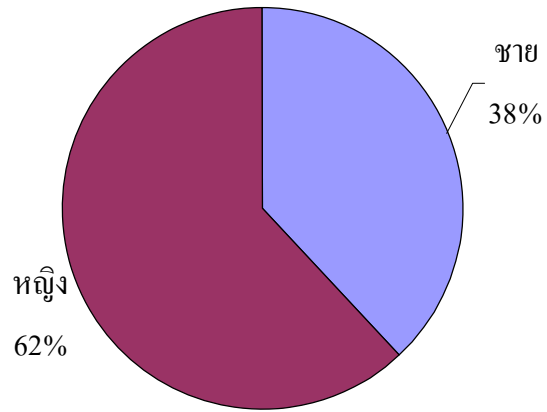
ตารางที่ 1.1 สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบ่งตามรายการข้อมูลหลัก

รายการที่เลือกประเมิน	รายการที่ไม่เลือกประเมิน	รายการที่ไม่เลือกประเมิน
1. หน้าหลักหรือโฮมเพจ	1. เกี่ยวกับออมสิน	13. กระดานข่าว
2. มติคณะกรรมการ ธนาคาร	2. ประวัติธนาคารออมสิน	14. คลิกที่นี้มีรางวัล
3. ทำเนียบสาขา	3. คณะกรรมการธนาคารออม สิน	15. การเชื่อมต่อ proxy
4. ระเบียบคำสั่ง	4. มติคณะกรรมการ	16. เปลี่ยนรหัสผ่าน
5. สมุดโทรศัพท์	5. ธุรกิจธนาคาร	17. ข่าววิซ่าอิเล็กทรอนิกส์
6. ข่าวสารออมสิน	6. บริการพิเศษ	18. เว็บเพจหน่วยงานภายใน
7. กระดานถาม – ตอบ	7. สหกรณ์ออมทรัพย์	19. ตรวจสอบรางวัลสลากออมสิน
8. ข่าวไวรัส	8. กองทุนเพื่อสังคม	20. ระบบรายงานสาขา
	9. ฟังองค์กร	21. ผลการออกรางวัลสลากฯ
	10. บริการพิเศษ	22. กำหนดการออกเลขสลาก
	11. สหภาพแรงงาน	23. GSB LIBRARY
	12. ฟังองค์กร	24. สอบถามการคำนวณเงินผ่อนชำระของ ระบบงานสินเชื่อ
		25. FAQ ปัญหาระบบงานสาขาและวิธีแก้ไข

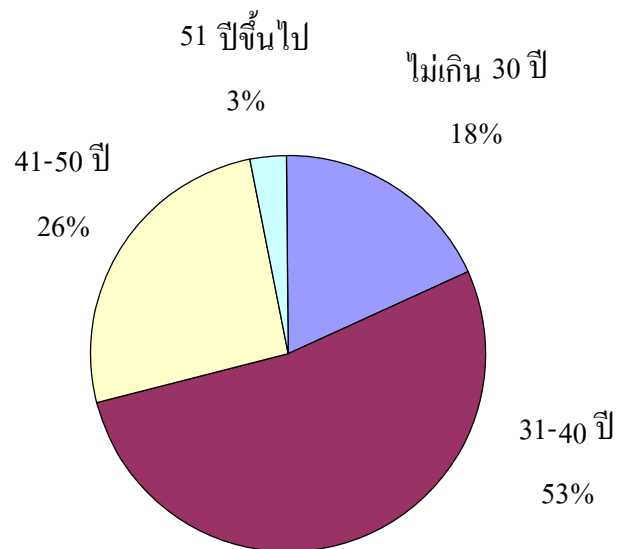


### ภาคผนวก ค

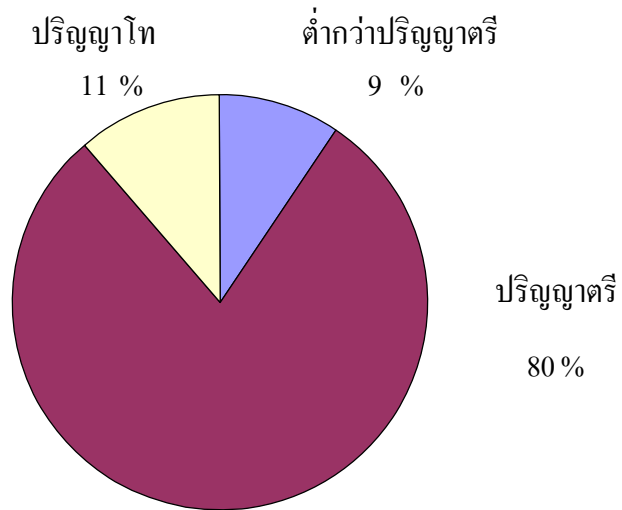
แผนภาพแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแผนภาพเว็บไซต์



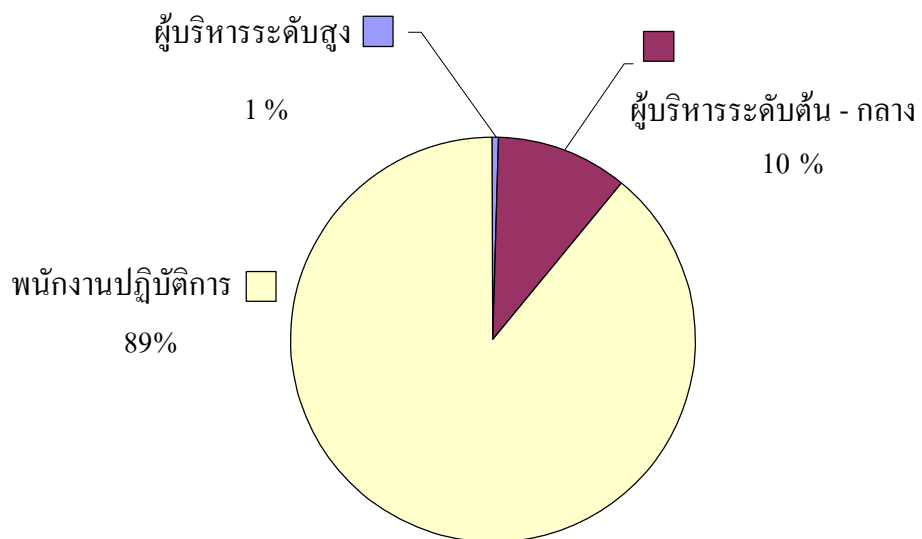
ภาพที่ 4.1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



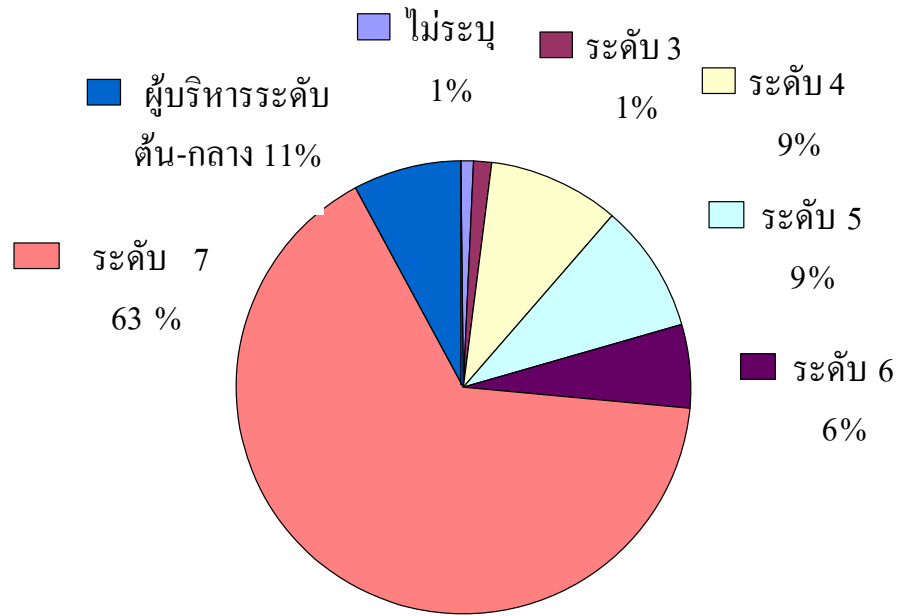
ภาพที่ 4.2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ



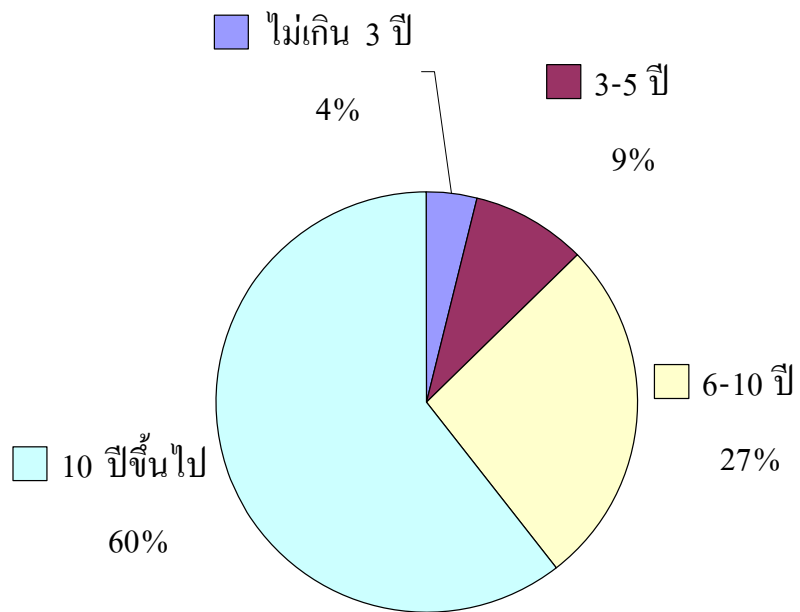
ภาพที่ 4.3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา



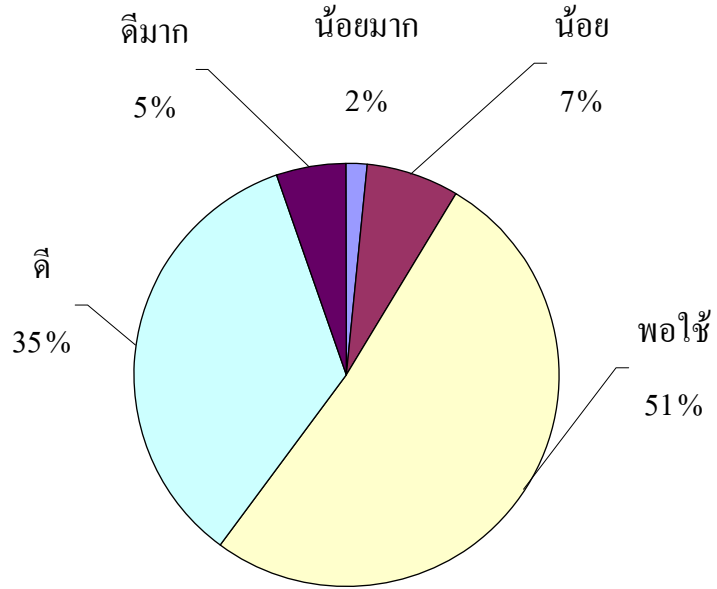
ภาพที่ 4.4 ร้อยละของตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง



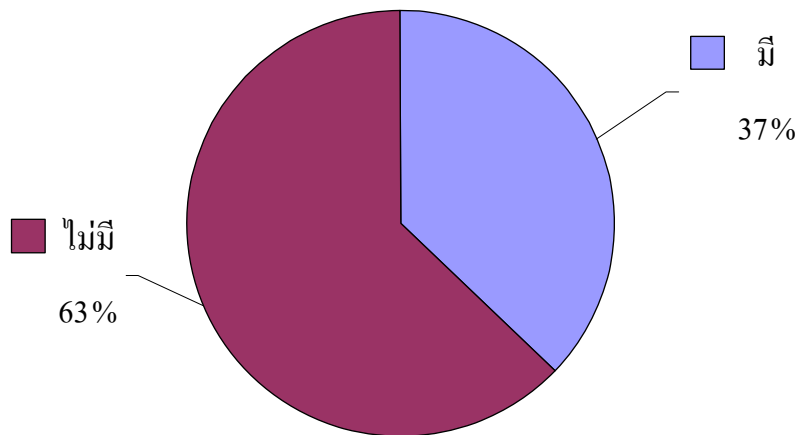
ภาพที่ 4.5 ร้อยละของระดับชั้นของกลุ่มตัวอย่าง



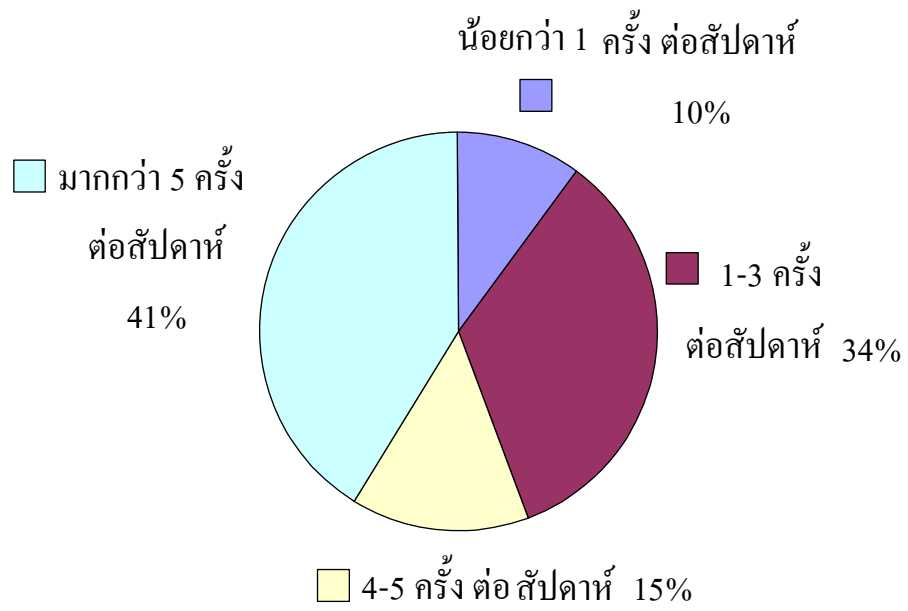
ภาพที่ 4.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคารฯ



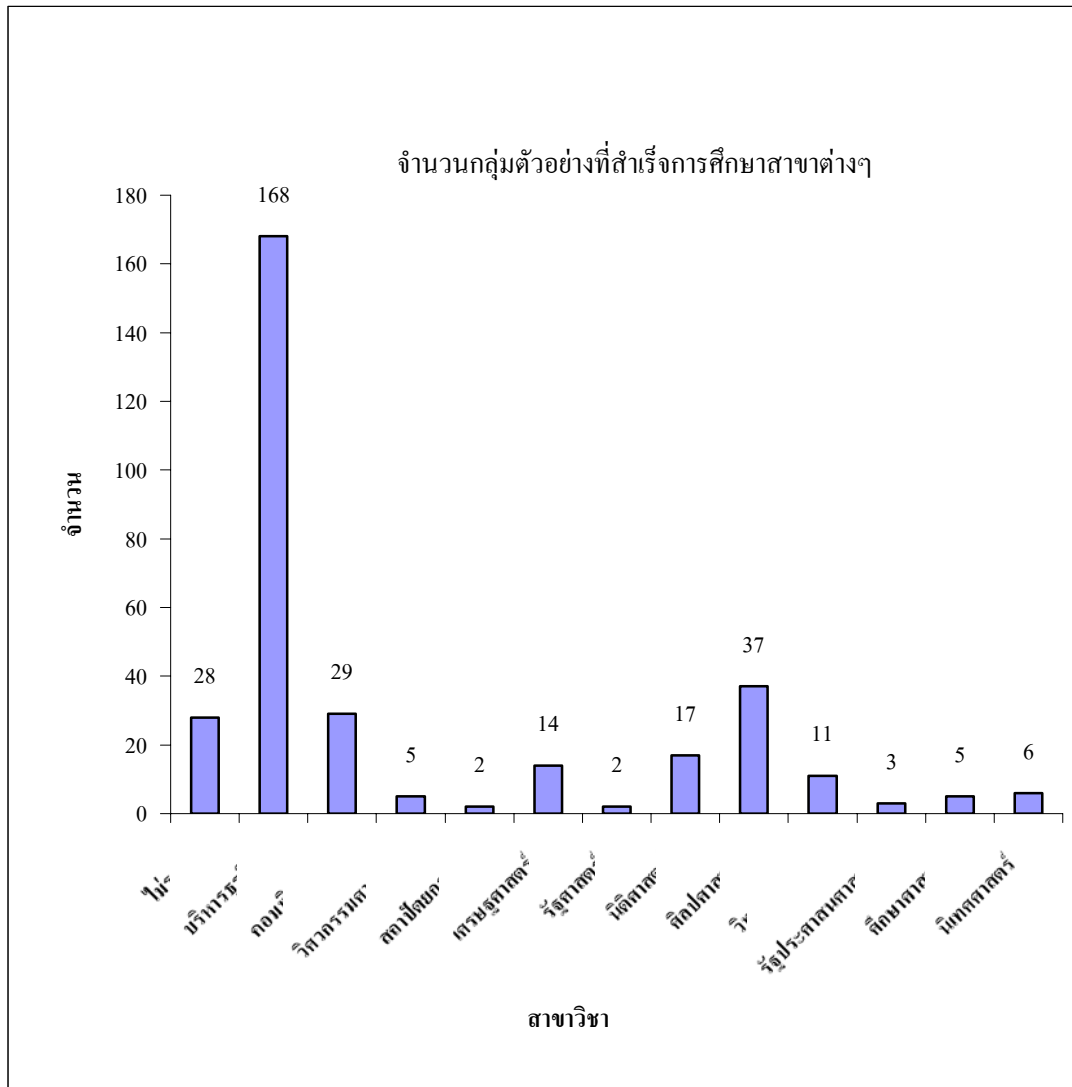
ภาพที่ 4.7 ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล



ภาพที่ 4.8 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประจำโต๊ะทำงาน

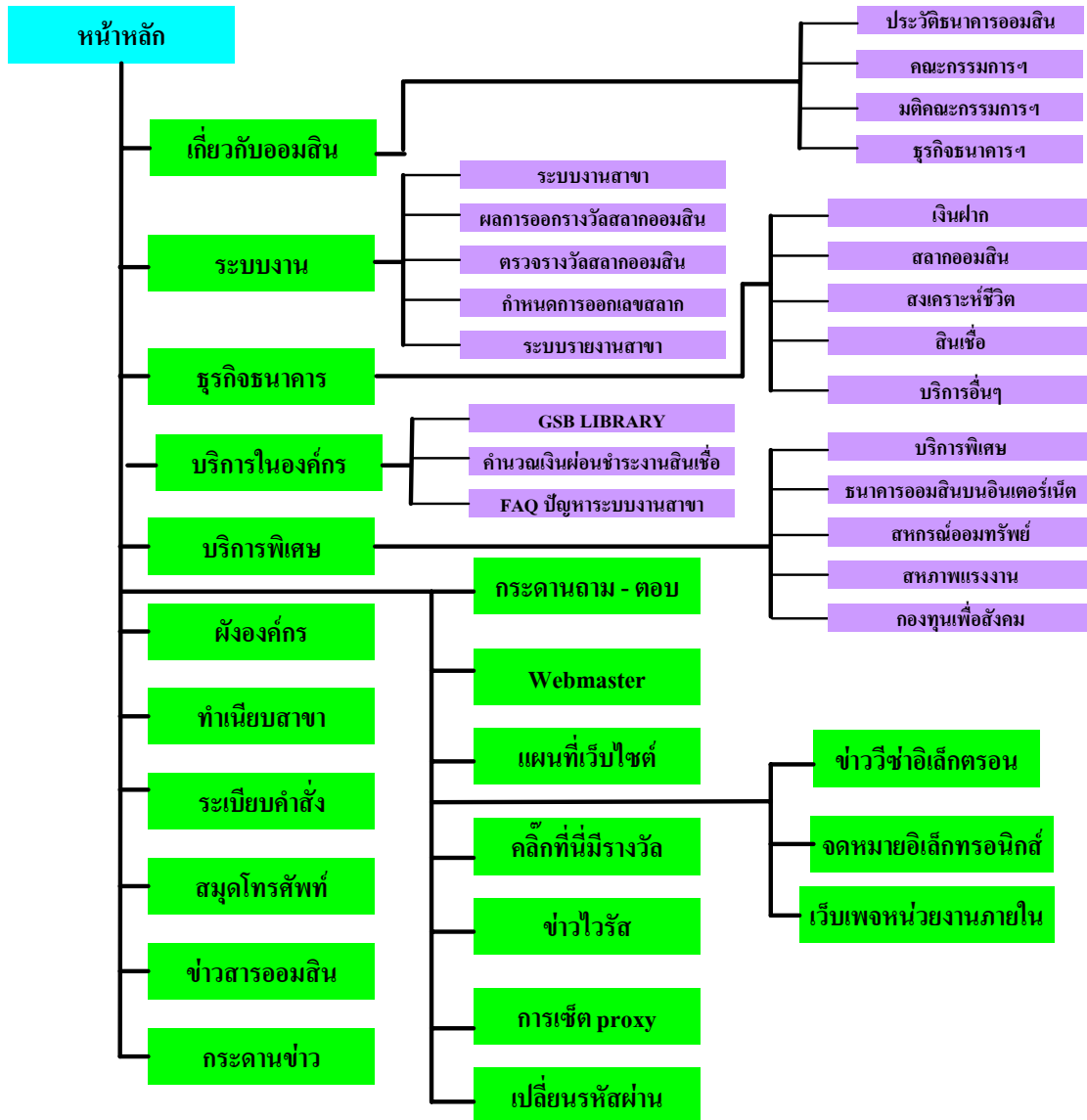


ภาพที่ 4.9 ร้อยละของความถี่ในการใช้เครื่องช่วยอินทราเน่ตของ  
กลุ่มตัวอย่าง



ภาพที่ 4.10 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาสาขาต่างๆ

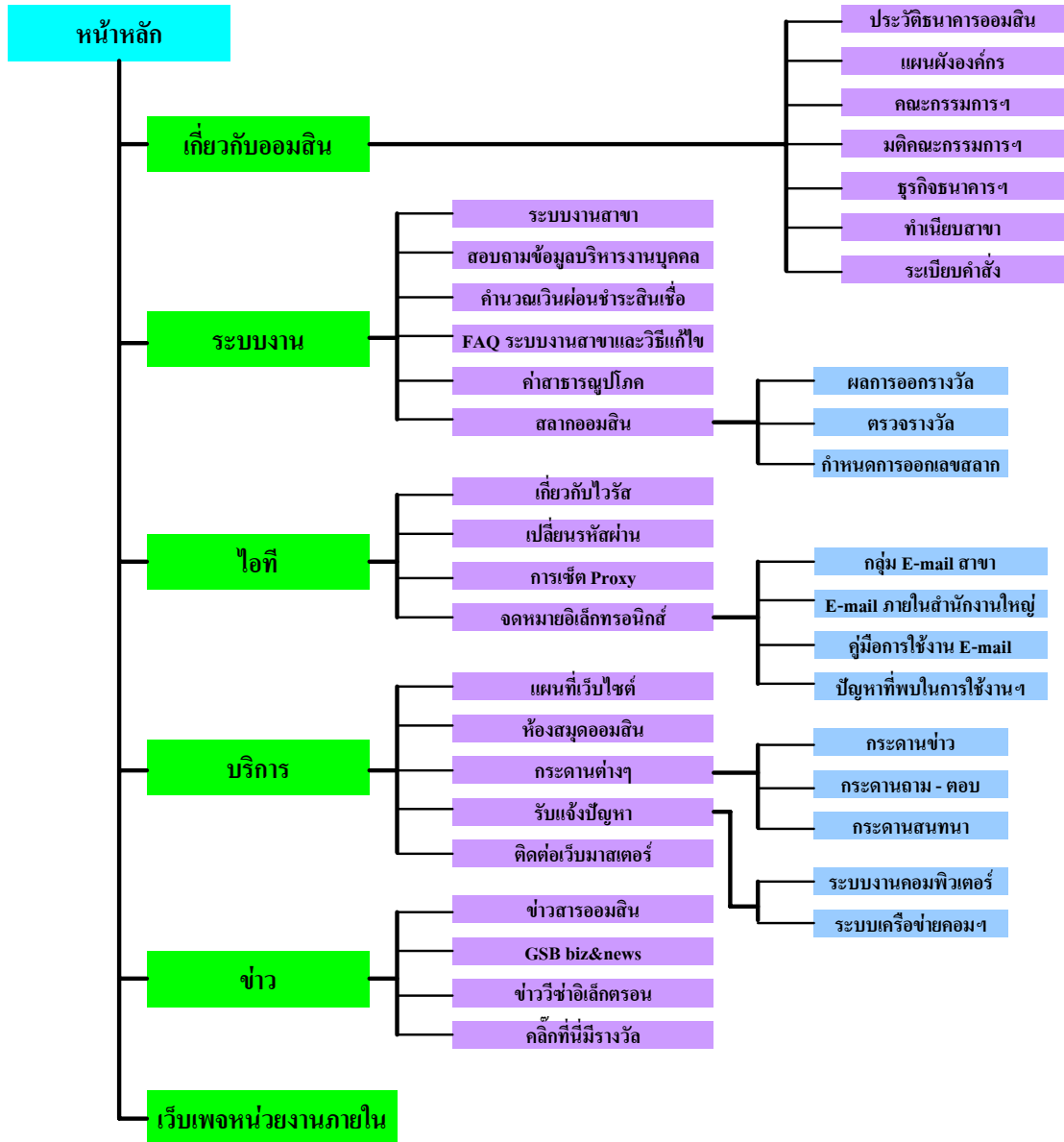
### Website Map



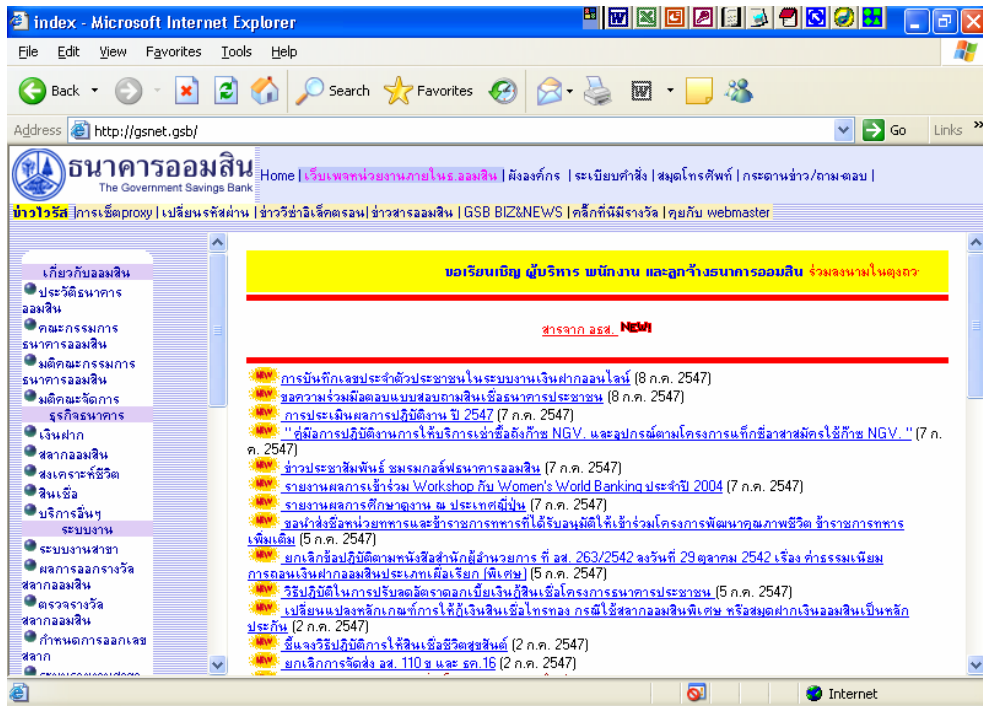
ภาพที่ 4.11 แสดงแผนผังเว็บไซต์เดิม



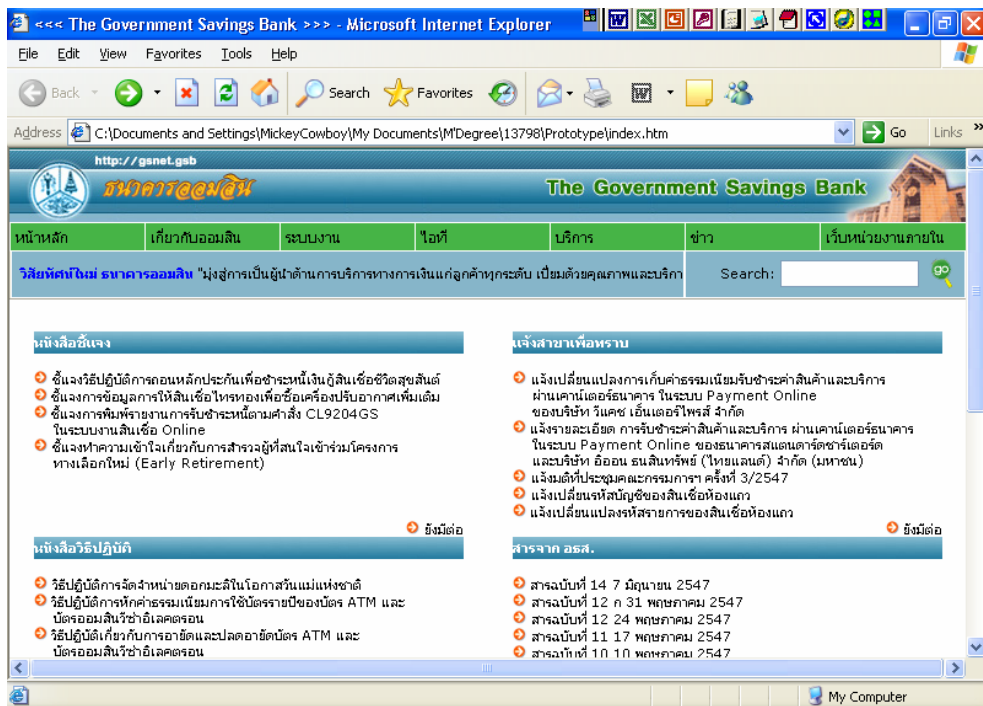
### Website Map



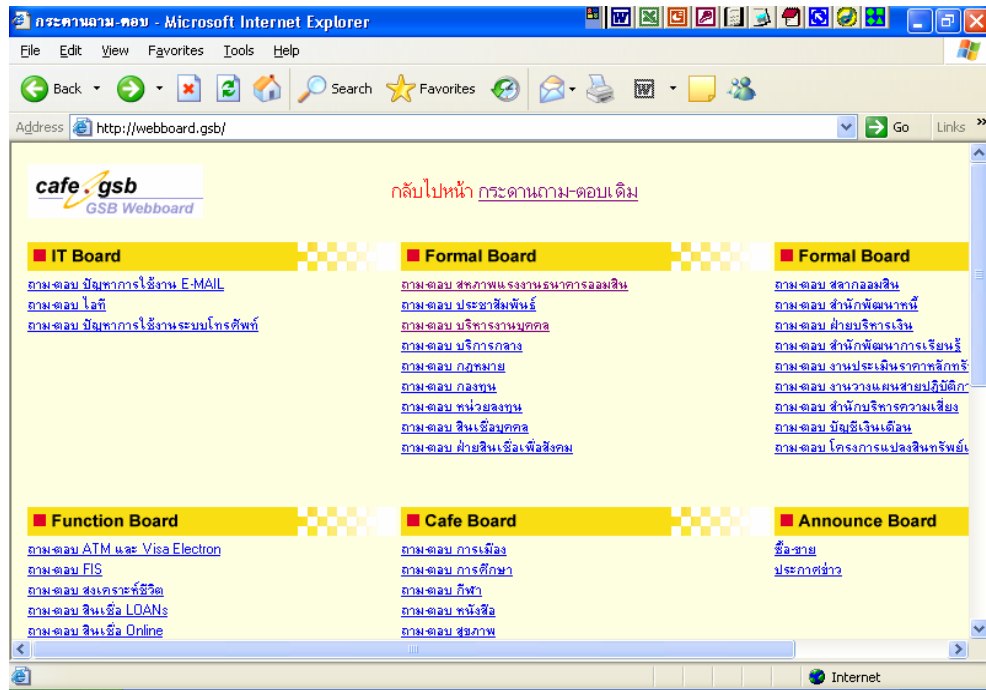
ภาพที่ 4.12 แสดงแผนผังเว็บไซต์หลังจากจัดหมวดหมู่เมนูหลัก และเมนูย่อยใหม่



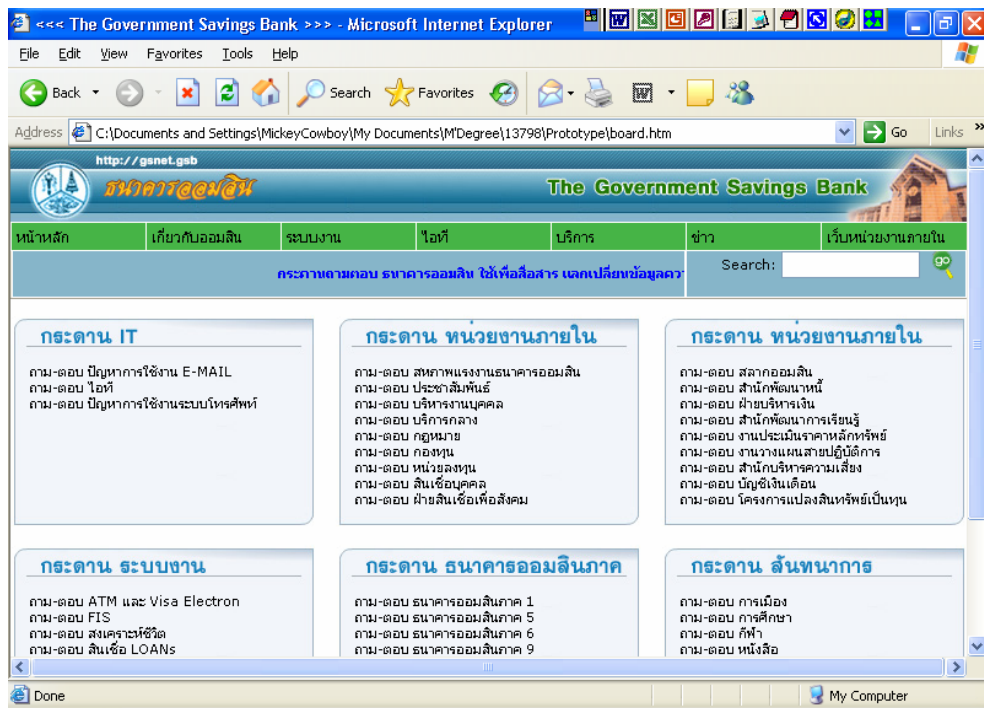
ภาพที่ 4.13 โสมเพจเครือข่ายอินเทอร์เน็ตธนาคารออมสิน (เดิม)



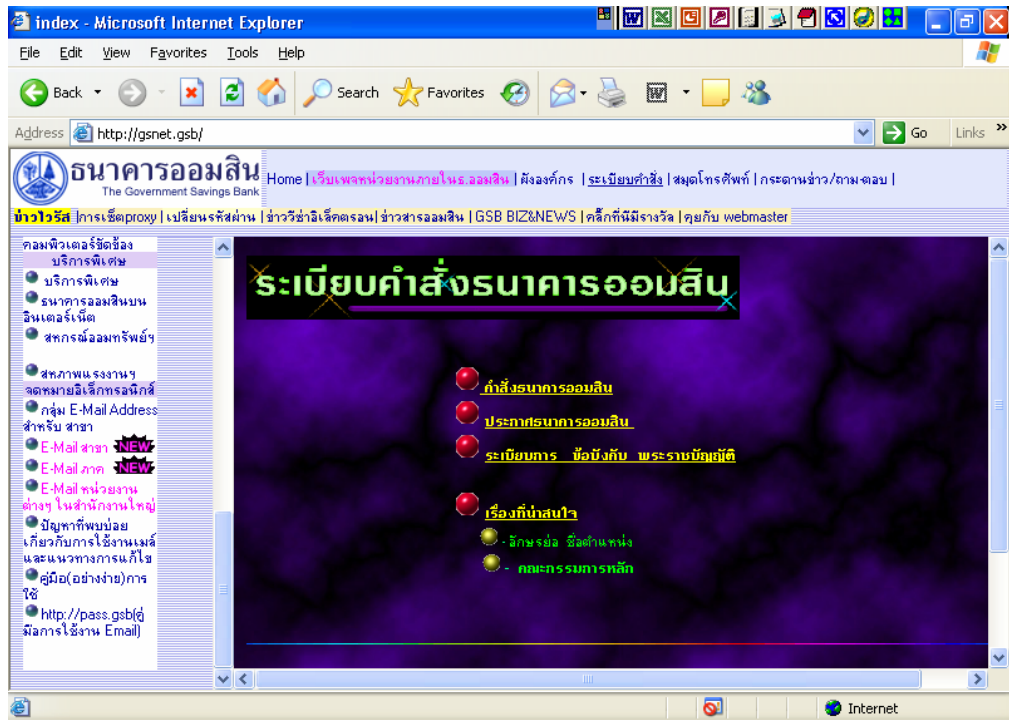
ภาพที่ 4.14 โสมเพจเครือข่ายอินเทอร์เน็ตธนาคารออมสิน (ใหม่)



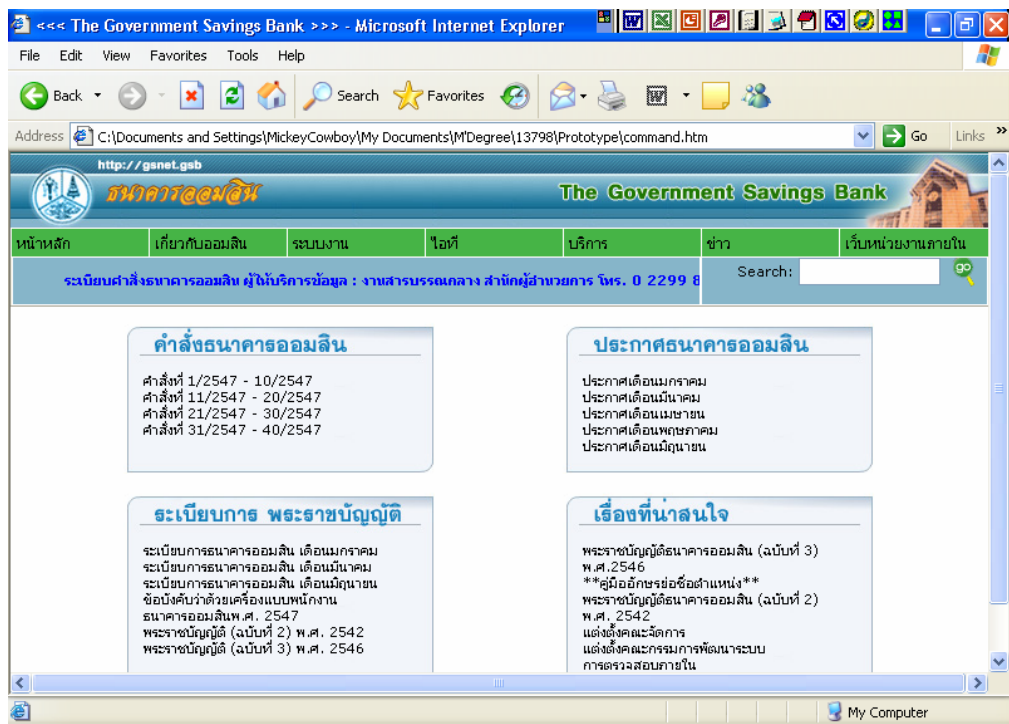
ภาพที่ 4.15 เพจกระดานถาม - ตอบ (เดิม)



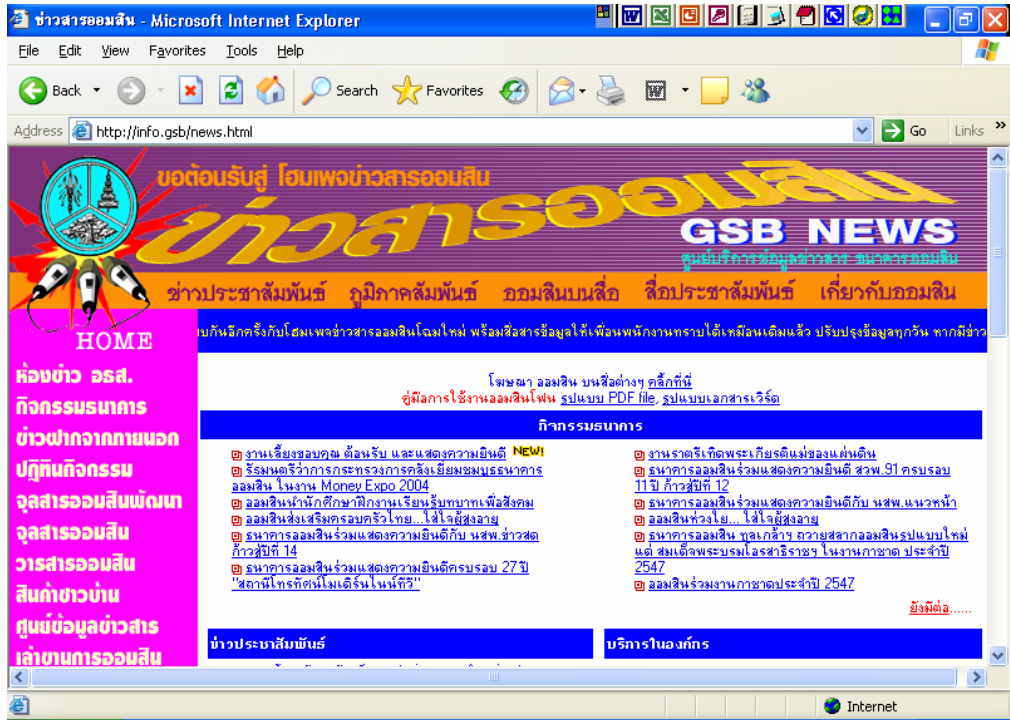
ภาพที่ 4.16 เพจกระดานถาม - ตอบ (ใหม่)



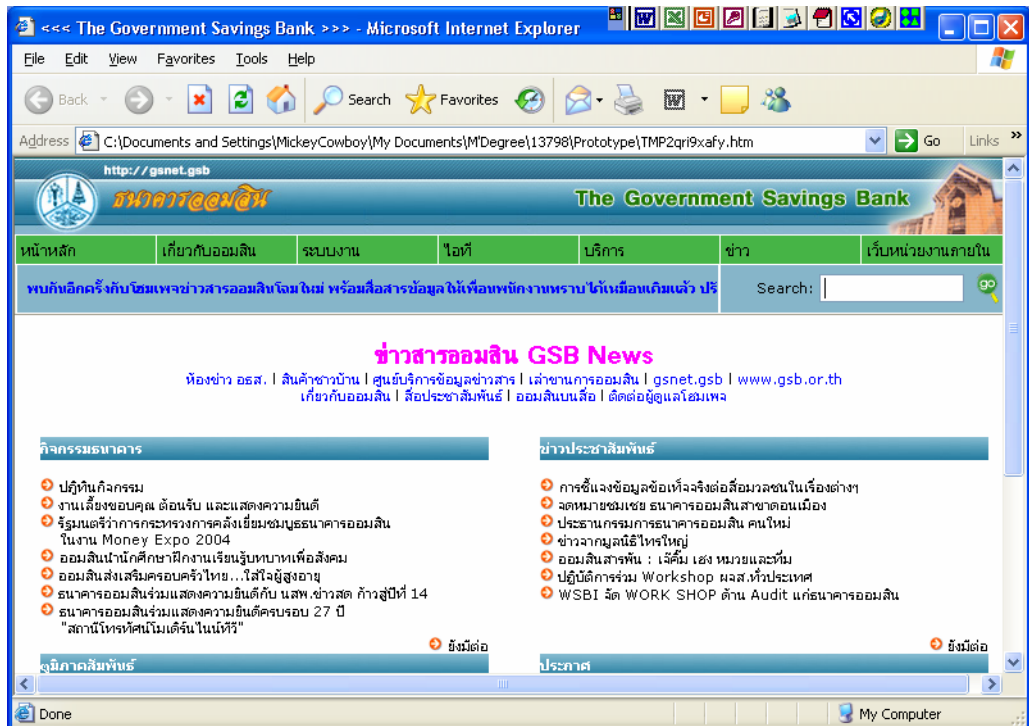
ภาพที่ 4.17 เพจระเบียบคำสั่ง (เดิม)



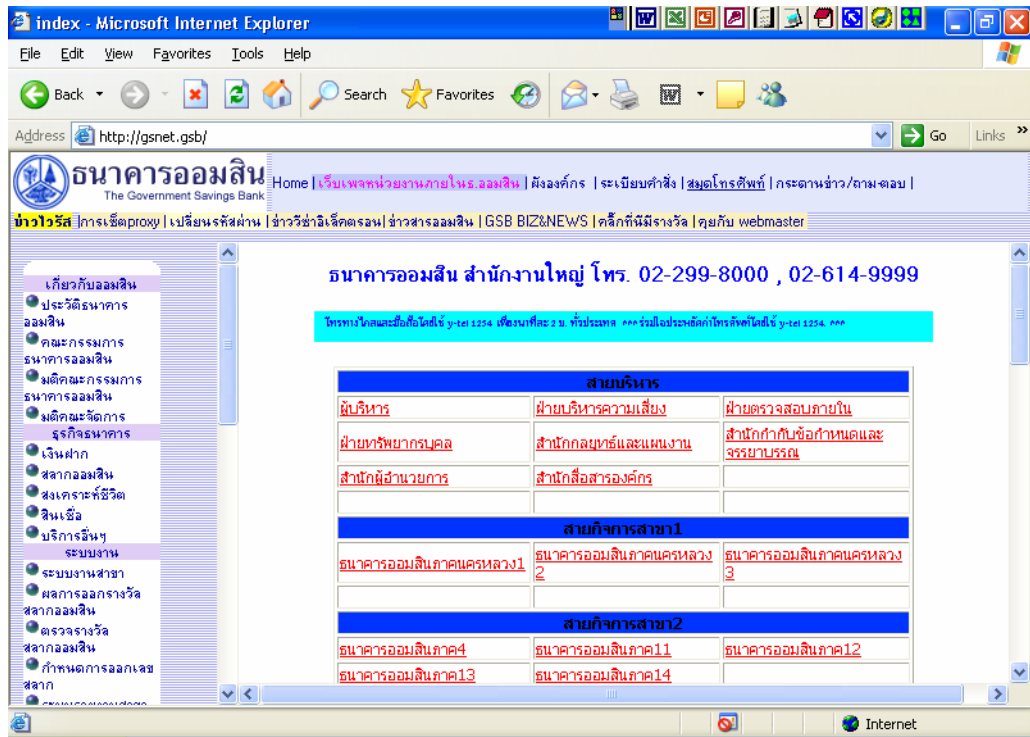
ภาพที่ 4.18 เพจระเบียบคำสั่ง (ใหม่)



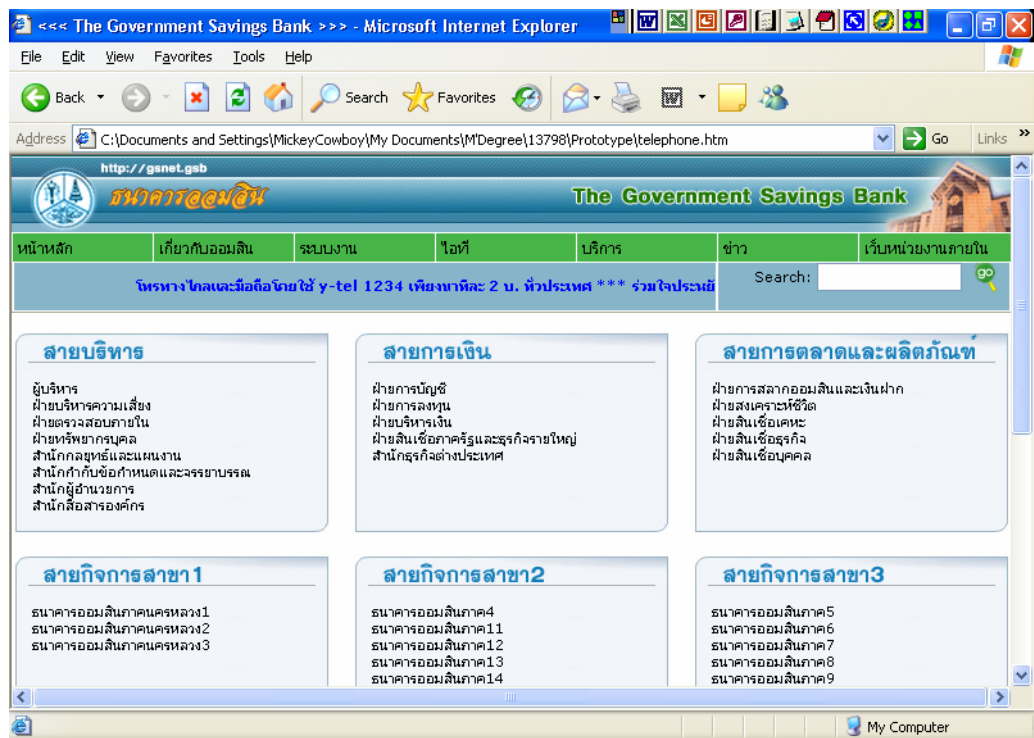
ภาพที่ 4.19 เพจข่าวสารออมสิน (เดิม)



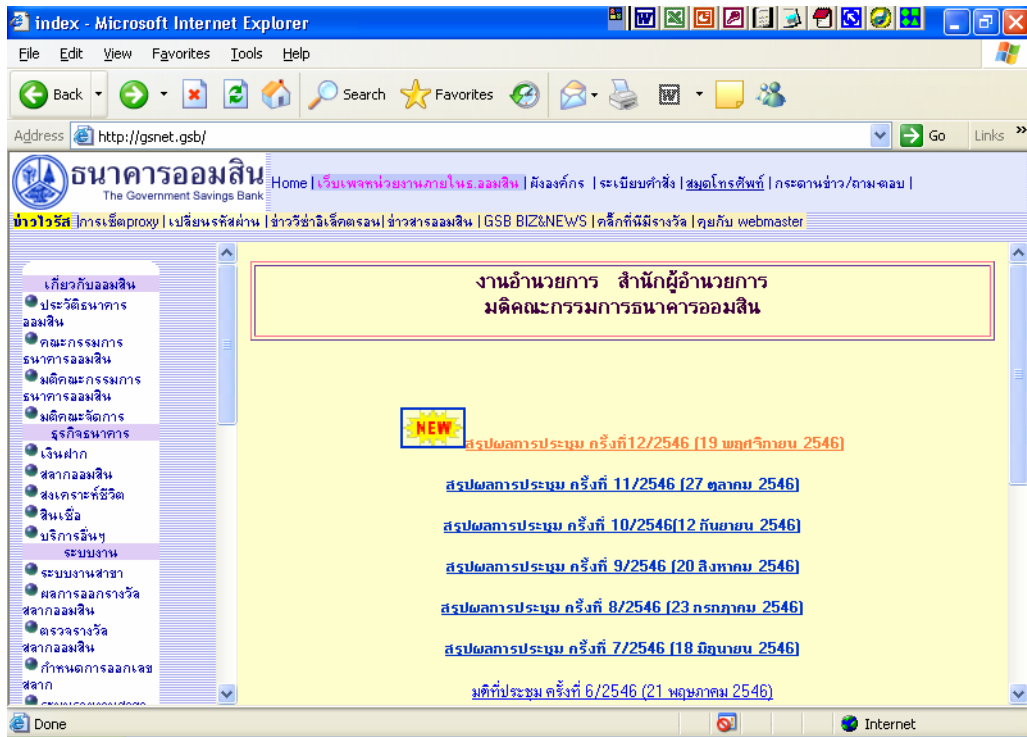
ภาพที่ 4.20 เพจข่าวสารออมสิน (ใหม่)



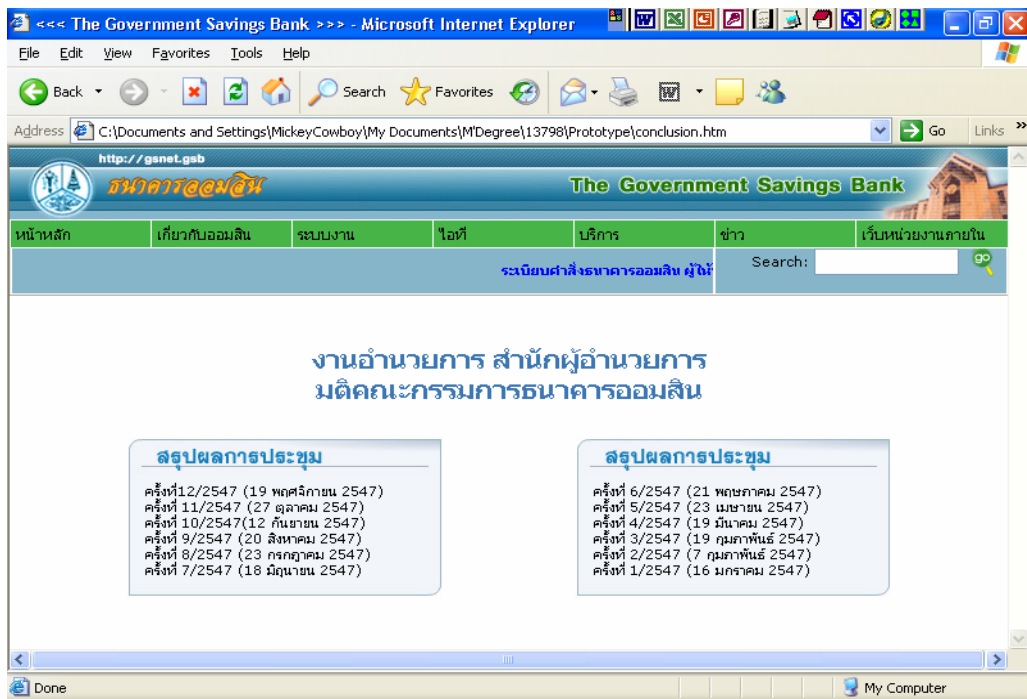
ภาพที่ 4.21 เฟซสมุดโทรศัพท์ (เดิม)



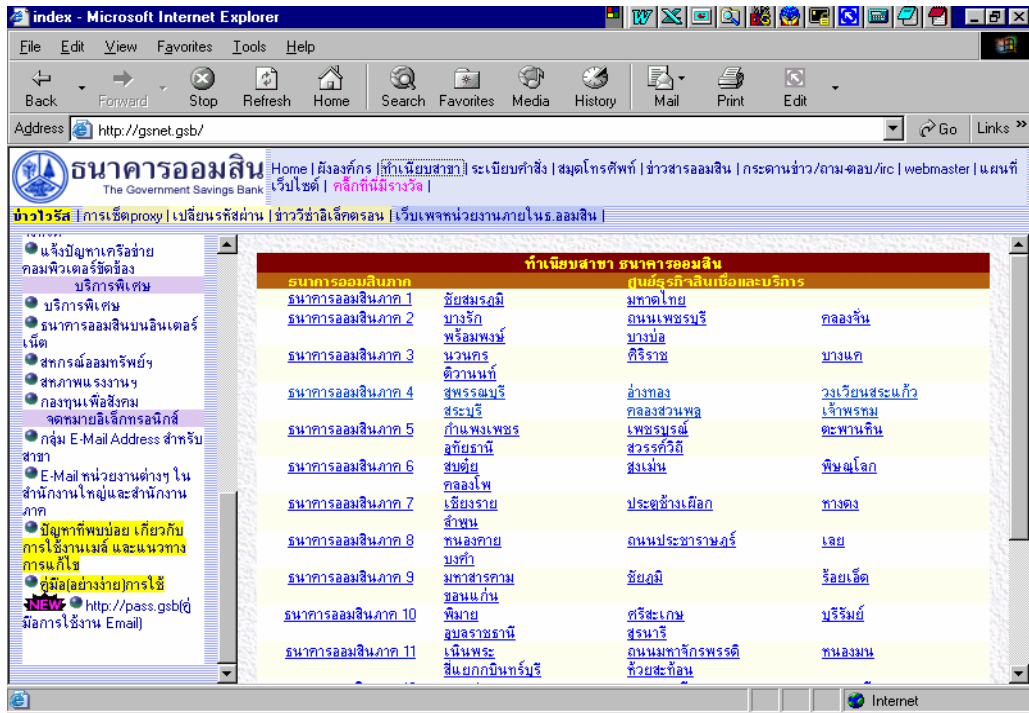
ภาพที่ 4.22 เฟซสมุดโทรศัพท์ (ใหม่)



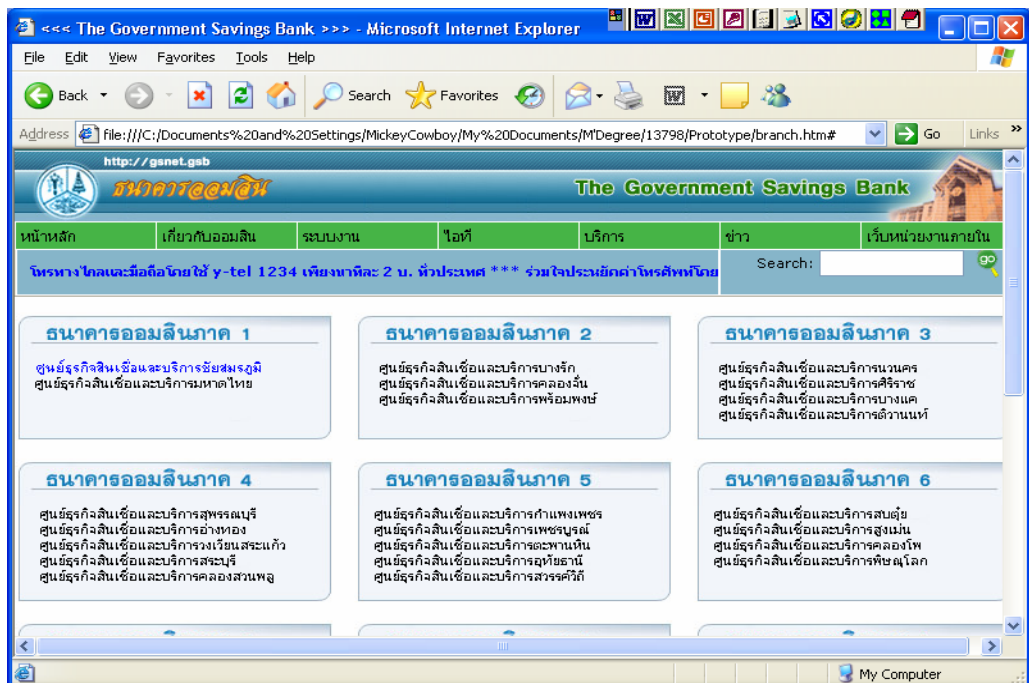
ภาพที่ 4.23 เงามติคณะกรรมการ (เดิม)



ภาพที่ 4.24 เงามติคณะกรรมการ (ใหม่)

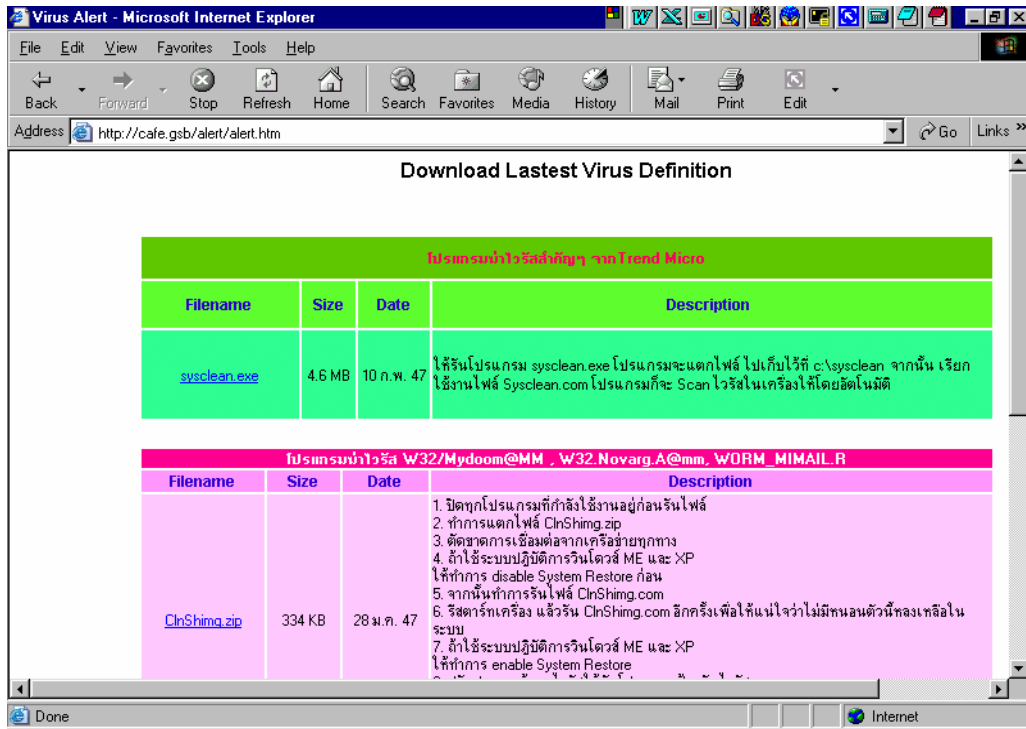


ภาพที่ 4.25 เพจทำเนียบสาขา (เดิม)

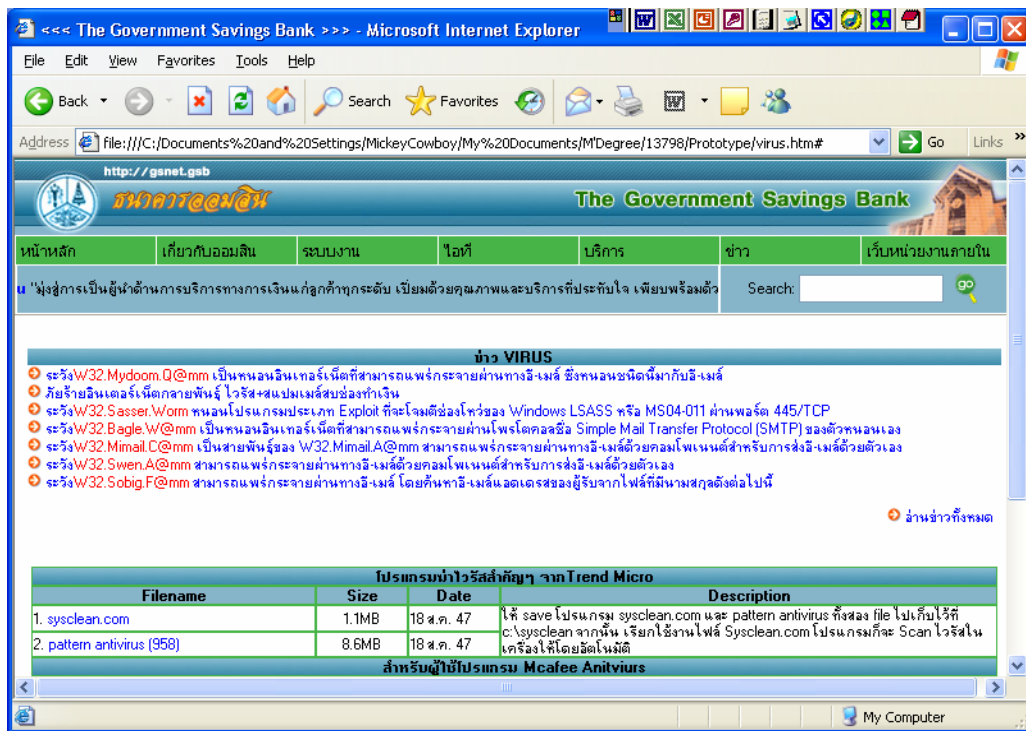


ภาพที่ 4.26 เพจทำเนียบสาขา (ใหม่)





ภาพที่ 4.27 เพจข่าวไวรัส (เดิม)



ภาพที่ 4.28 เพจเกี่ยวกับไวรัส (ใหม่)

**ภาคผนวก ง**

**แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์**

## ภาคผนวก ง

## แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
: กรณีศึกษาราชการออมสินสำนักงานใหญ่

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดเขียนเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ไม่เกิน 30 ปี  31-40 ปี  
 41-50 ปี  51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
  - ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - ปริญญาตรี สาขา .....
  - ปริญญาโท สาขา .....
  - ปริญญาเอก สาขา .....
4. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน .....ระดับ.....  
สังกัด กลุ่มงาน.....  
งาน.....  
ฝ่าย/สำนัก.....
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคารฯ
  - ไม่เกิน 3 ปี  3-5 ปี  6-10 ปี  10 ปีขึ้นไป
6. ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล
  - น้อยมาก  น้อย  พอใช้  ดี  ดีมาก
7. ท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประจำโต๊ะทำงานหรือไม่
  - มี  ไม่มี

## 8. ความถี่ในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์     1-3 ครั้งต่อสัปดาห์  
 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์     มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตธนาคารออมสิน โดยรวม

ระดับความคิดเห็น : 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อความ	ความคิดเห็น					เฉพาะ	
	5	4	3	2	1	เจ้าหน้าที่	
1. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต						B1	
2. ความง่ายของการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต						B2	
3. ความเร็วของการแสดงผลข้อมูลเว็บเพจแต่ละหน้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต						B3	
4. การเชื่อมโยง (link) ไปยังเป้าหมายได้ตามความต้องการ						B4	
5. การมีเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ						B5	
6. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้						B6	
7. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ท่านรับผิดชอบ						B7	
<b>ด้านเนื้อหาโดยรวม</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		
8. ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง						B8	
9. ความถูกต้องของเนื้อหา						B9	
10. ความเพียงพอของเนื้อหาต่อการใช้งาน						B10	
11. เนื้อหาเป็นปัจจุบันทันสมัย						B11	
12. เนื้อหากระชับได้ใจความ						B12	
13. เนื้อหาที่ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ต้องการ						B13	
14. การจัดหมวดหมู่ของเนื้อหาสะดวกต่อการค้นหา						B14	

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น					เฉพาะ เจ้าหน้าที่	
	5	4	3	2	1		
ด้านรูปแบบการนำเสนอโดยรวม							
15. ความเหมาะสมของการนำเสนอเว็บเพจ แต่ละหน้า						B15	
16. การจัดรูปแบบเว็บเพจแต่ละหน้ามีความ สม่ำเสมอหรือมีรูปแบบเดียวกัน						B16	
17. ความเหมาะสมของรูปแบบและขนาด ของตัวอักษรที่ใช้						B17	
18. ความเหมาะสมของสีที่ใช้ในเว็บเพจแต่ละหน้า						B18	
19. ความเหมาะสมของการใช้ภาษาในเชิง การสื่อความหมาย						B19	
20. ความเหมาะสมของการใช้ภาพประกอบในเชิง การสื่อความหมาย						B20	
21. ความน่าสนใจของรูปแบบที่นำเสนอ						B21	

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินทราเน็ต

ระดับความคิดเห็น : 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับโฮมเพจในหัวข้อต่อไปนี้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น					เฉพาะ เจ้าหน้าที่	
	5	4	3	2	1		
1.1 การจัดหมวดหมู่รายการเมนูหลัก (main menu) มีความเหมาะสม						C1	
1.2 การเรียงลำดับรายการเมนูหลักมีความเหมาะสม						C2	
1.3 รูปแบบการนำเสนอมีความน่าสนใจ						C3	
1.4 รูปแบบการนำเสนอสื่อความหมายให้ใช้งานง่าย						C4	
1.5 รูปแบบการนำเสนอสื่อความหมาย ให้เข้าใจได้ง่าย						C5	

ข้อความ	ความคิดเห็น					เฉพาะเจ้าหน้าที่	
	5	4	3	2	1		
1.6 รูปแบบการนำเสนอมีความสวยงามและอ่านง่าย						C6	
1.7 รูปแบบและขนาดของตัวอักษรที่ใช้มีความเหมาะสม						C7	
1.8 สีที่ใช้มีความเหมาะสม						C8	

2. ท่านคิดว่าควรเพิ่มรายการข้อมูลอื่นๆ ในรายการเมนูหลักหรือไม่

- ควร  ไม่ควร (ให้ข้ามไปข้อ 4.)

3. ท่านคิดว่าควรเพิ่มรายการใดต่อไปนีในเมนูหลัก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล  ตารางบัญชีเงินฝากสงเคราะห์

ชีวิต

- การคำนวณดอกเบี้ยประเภทต่างๆ  อื่นๆ.....

4. ท่านคิดว่าควรตัดรายการออกจากเมนูหลักหรือไม่

- ควร  ไม่ควร (ให้ข้ามไปข้อ 6.)

5. ท่านคิดว่าควรตัดรายการใดออกจากเมนูหลัก

1. .... 3. ....

2. .... 4. ....

6. ท่านใช้รายการใดในเมนูหลักมากที่สุด โปรดระบุตามลำดับ

1. .... 3. ....

2. .... 4. ....

7. ท่านคิดว่ารายการใดในเมนูหลักใช้งานยากที่สุด โปรดระบุตามลำดับ

1. .... 3. ....

2. .... 4. ....

.....  
 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

## แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

: กรณีศึกษาธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวม

การใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวม	คำตอบ
1. ความง่ายของการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	
2. ความเร็วของการแสดงผลข้อมูลเว็บเพจ แต่ละหน้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	
3. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยค้นหาข้อมูล ที่ต้องการได้	
4. การมีเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวก ในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	
5. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ในการทำงาน	

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับโฮมเพจในหัวข้อต่อไปนี้

ความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ	คำตอบ
1.1 ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง	
1.2 การจัดหมวดหมู่รายการเมนูหลัก (main menu) มีความเหมาะสม	
1.3 การเรียงลำดับรายการเมนูหลักมีความ เหมาะสม	
1.4 รูปแบบการนำเสนอมีความน่าสนใจ	

ความคิดเห็นที่มีต่อโฮมเพจ	คำตอบ
1.5 รูปแบบการนำเสนอสื่อความหมายให้ใช้งานง่าย	
1.6 รูปแบบการนำเสนอสื่อความหมายให้เข้าใจได้ง่าย	
1.7 รูปแบบการนำเสนอมีความสวยงามและอ่านง่าย	
1.8 รูปแบบและขนาดของตัวอักษรที่ใช้มีความเหมาะสม	
1.9 สีที่ใช้มีความเหมาะสม	

2. ท่านคิดว่าควรเพิ่มรายการข้อมูลอื่นๆ ในรายการเมนูหลักหรือไม่

ควร  ไม่ควร (ให้ข้ามไปข้อ 4.)

อย่างไร.....

3. ท่านคิดว่าควรเพิ่มรายการใดต่อไปนี้ในเมนูหลัก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล  ตารางบัญชีเงินฝากสงเคราะห์

ชีวิต

การคำนวณดอกเบี้ยประเภทต่างๆ  อื่นๆ.....

4. ท่านคิดว่าควรตัดรายการออกจากเมนูหลักหรือไม่

ควร  ไม่ควร (ให้ข้ามไปข้อ 6.)

อย่างไร

.....

5. ท่านคิดว่าควรตัดรายการใดออกจากเมนูหลัก

1. .... 3. ....

2. .... 4. ....

6. ท่านคิดว่าควรจัดหมวดหมู่ของหัวข้อย่อยไว้ภายในแต่ละเมนูหลักหรือไม่

ควร  ไม่ควร

อย่างไร.....



## 8. ท่านคิดว่าควรปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอในหน้าโฮมเพจ

- ทุก 6 เดือน                       ทุก 1 ปี  
 ทุก 2 ปี                               อื่นๆ .....

## ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อเว็บเพจอื่นๆ

1. ความเหมาะสมของการนำเสนอเว็บเพจแต่ละหน้า	
2. การจัดรูปแบบเว็บเพจแต่ละหน้ามีความสม่ำเสมอ หรือมีรูปแบบเดียวกัน	
3. ความเหมาะสมของรูปแบบและขนาด ของตัวอักษรที่ใช้	
4. ความเหมาะสมของสีที่ใช้ในเว็บเพจแต่ละหน้า	
5. ความเหมาะสมของการใช้ภาษาในเชิงการสื่อความ หมาย	
6. ความเหมาะสมของการใช้ภาพประกอบในเชิง การสื่อความหมาย	
7. ความน่าสนใจของรูปแบบที่นำเสนอ	
8. ท่านคิดว่าควรมีรายการเชื่อมโยงหลักทุกเว็บเพจ หรือไม่	
9. ท่านคิดว่าเมื่อคลิกที่เมนูต่างๆ ควรแสดงหน้าต่าง ขึ้นมาใหม่ทุกครั้งหรือไม่	

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นที่มีต่อเนื้อหาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
(เลือกเฉพาะรายการที่มีการเข้าไปใช้งานมากที่สุด)

<p><b>1. กระดานถาม - ตอบ</b></p> <p>1.1 ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง</p> <p>1.2 ความน่าสนใจของรูปแบบที่น่าเสนอ</p> <p>1.3 ประโยชน์ที่มีต่อการทำงาน</p>	
<p><b>2. ระเบียบคำสั่ง</b></p> <p>2.1 ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง</p> <p>2.2 ความเพียงพอของเนื้อหา</p> <p>2.3 เนื้อหาเป็นปัจจุบันทันสมัย</p> <p>2.4 เนื้อหาที่ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ต้องการ</p> <p>2.5 ความน่าสนใจของรูปแบบที่น่าเสนอ</p> <p>2.6 มีการนำเสนอเนื้อหาในอดีต</p> <p>2.7 ประโยชน์ที่มีต่อการทำงาน</p>	
<p><b>3. ข่าวสารอมสิน</b></p> <p>3.1 ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง</p> <p>3.2 ความถูกต้องของเนื้อหา</p> <p>3.3 ความเพียงพอของเนื้อหา</p> <p>3.4 เนื้อหาเป็นปัจจุบันทันสมัย</p> <p>3.5 เนื้อหากระชับได้ใจความ</p> <p>3.6 เนื้อหาที่ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ต้องการ</p> <p>3.7 การใช้ภาษาที่สามารถสื่อความหมายได้</p> <p>3.8 ความน่าสนใจของรูปแบบที่น่าเสนอ</p> <p>3.9 มีการนำเสนอเนื้อหาในอดีต</p> <p>3.10 ประโยชน์ที่มีต่อการทำงาน</p>	

<p><b>4. สมุดโทรศัพท์</b></p> <p>4.1 ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง</p> <p>4.2 ความถูกต้องของเนื้อหา</p> <p>4.3 ความเพียงพอของเนื้อหา</p> <p>4.4 เนื้อหาเป็นปัจจุบันทันสมัย</p> <p>4.5 เนื้อหากระชับได้ใจความ</p> <p>4.6 เนื้อหาที่ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ต้องการ</p> <p>4.7 การใช้ภาษาที่สามารถสื่อความหมายได้</p> <p>4.8 ความน่าสนใจของรูปแบบที่น่าเสนอ</p> <p>4.9 ประโยชน์ที่มีต่อการทำงาน</p> <p><b>5. บริการในองค์กร</b></p> <p>5.1 ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง</p> <p>5.2 ความถูกต้องของเนื้อหา</p> <p>5.3 ความเพียงพอของเนื้อหา</p> <p>5.4 เนื้อหาที่ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ต้องการ</p> <p>5.5 การใช้ภาษาที่สามารถสื่อความหมายได้</p> <p>5.6 ความน่าสนใจของรูปแบบที่น่าเสนอ</p> <p>5.7 ประโยชน์ที่มีต่อการทำงาน</p>	
<p><b>6. มติคณะกรรมการ</b></p> <p>6.1 ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง</p> <p>6.2 ความถูกต้องของเนื้อหา</p> <p>6.3 ความเพียงพอของเนื้อหา</p> <p>6.4 เนื้อหาเป็นปัจจุบันทันสมัย</p> <p>6.5 เนื้อหากระชับได้ใจความ</p> <p>6.6 เนื้อหาที่ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ต้องการ</p> <p>6.7 การใช้ภาษาที่สามารถสื่อความหมายได้</p> <p>6.8 ความน่าสนใจของรูปแบบที่น่าเสนอ</p> <p>6.9 มีการนำเสนอเนื้อหาในอดีต</p>	

6.10 ประโยชน์ที่มีต่อการทำงาน	
<p><b>7. ธุรกิจธนาคาร</b></p> <p>7.1 ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง</p> <p>7.2 ความถูกต้องของเนื้อหา</p> <p>7.3 ความเพียงพอของเนื้อหา</p> <p>7.4 เนื้อหาเป็นปัจจุบันทันสมัย</p> <p>7.5 เนื้อหากระชับได้ใจความ</p> <p>7.6 เนื้อหาที่ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ต้องการ</p> <p>7.7 การใช้ภาษาที่สามารถสื่อความหมายได้</p> <p>7.8 ความน่าสนใจของรูปแบบที่นำเสนอ</p> <p>7.9 มีการนำเสนอเนื้อหาในอดีต</p> <p>7.10 ประโยชน์ที่มีต่อการทำงาน</p>	
<p><b>8. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์</b></p> <p>8.1 ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง</p> <p>8.2 ความถูกต้องของเนื้อหา</p> <p>8.3 ความเพียงพอของเนื้อหา</p> <p>8.4 เนื้อหาเป็นปัจจุบันทันสมัย</p> <p>8.5 การใช้ภาษาที่สามารถสื่อความหมายได้</p> <p>8.6 ความน่าสนใจของรูปแบบที่นำเสนอ</p> <p>8.7 ประโยชน์ที่มีต่อการทำงาน</p>	
<p><b>9. ทำเนียบสาขา</b></p> <p>9.1 ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง</p> <p>9.2 ความถูกต้องของเนื้อหา</p> <p>9.3 ความเพียงพอของเนื้อหา</p> <p>9.4 เนื้อหาเป็นปัจจุบันทันสมัย</p> <p>9.5 เนื้อหากระชับได้ใจความ</p> <p>9.6 เนื้อหาที่ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ต้องการ</p> <p>9.7 การใช้ภาษาที่สามารถสื่อความหมายได้</p> <p>9.8 ความน่าสนใจของรูปแบบที่นำเสนอ</p>	

9.9 ประโยชน์ที่มีต่อการทำงาน	
<p><b>10. ข่าวไวรัล</b></p> <p>10.1 ความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง</p> <p>10.2 ความถูกต้องของเนื้อหา</p> <p>10.3 ความเพียงพอของเนื้อหา</p> <p>10.4 เนื้อหาเป็นปัจจุบันทันสมัย</p> <p>10.5 เนื้อหากระชับได้ใจความ</p> <p>10.6 เนื้อหาที่ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ต้องการ</p> <p>10.7 การใช้ภาษาที่สามารถสื่อความหมายได้</p> <p>10.8 ความน่าสนใจของรูปแบบที่น่าเสนอ</p> <p>10.9 มีการนำเสนอเนื้อหาในอดีต</p> <p>10.10 ประโยชน์ที่มีต่อการทำงาน</p>	

**ประวัติผู้วิจัย**

ชื่อ	นายยุทธนา ชมนาวัง
วัน เดือน ปีเกิด	5 กุมภาพันธ์ 2509
สถานที่เกิด	จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2536
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารออมสิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ
ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ 7

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายยุทธนา ชมนาวัง
วัน เดือน ปีเกิด	5 กุมภาพันธ์ 2509
สถานที่เกิด	จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2536
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ
ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ 7