

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเรียกว่า ไอที (IT--Information Technology) เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ในแทบทุกด้าน เรียกว่า เป็นโลกแห่งยุคไอที ผู้คนมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันมากขึ้น หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน จึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ มากมาย เช่น การส่งเสริมภาคธุรกิจ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยการแข่งขัน ความรอบรู้ในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ การใช้เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ของนักศึกษา การเรียนการสอนทางไกล ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และรวมถึง ภาครัฐที่จัดบริการประชาชนในลักษณะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) ให้สามารถติดต่อหรือดำเนินธุรกรรมผ่านเว็บไซต์ได้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง เช่น การชำระภาษีผ่านเว็บของกรมสรรพากร การจดทะเบียนธุรกิจทางอินเทอร์เน็ตของ กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น

เทคโนโลยีสารสนเทศจะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่สำคัญ 2 สาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม ดังนั้น เมื่อมีการผสมผสานกันจึงทำให้คอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อสื่อสารกันเป็นระบบเครือข่าย สื่อสารได้ระยะไกลทั่วโลก ทำให้สามารถเผยแพร่ข้อมูลได้ด้วยความเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ การเผยแพร่จะอยู่ในรูปของข้อมูลดิจิทัล คือ มีทั้งข้อความ ตัวเลข ภาพและเสียง สามารถสื่อสารผ่านช่องทางสื่อโทรคมนาคมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวิทยุกระจายเสียง โทรศัพท์ โทรทัศน์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีการนำเทคโนโลยีสายเคเบิล สายไฟเบอร์ออปติก ระบบดาวเทียม หรือเครือข่ายไร้สายมาประยุกต์ใช้ (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2551, หน้า 14-16)

อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์สาธารณะขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกัน โดยมีโปรโตคอลทีซีพี/ไอพี เป็นมาตรฐานในการสื่อสารข้อมูล เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง และได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว บริการบนอินเทอร์เน็ต มี 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ บริการด้านการสื่อสาร และบริการด้านสารสนเทศ บริการด้านการสื่อสารมี 4 ประเภท ได้แก่ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บริการสนทนาโต้ตอบทันที บริการกลุ่มข่าว และบริการเข้าถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างไกล สำหรับบริการด้านสารสนเทศ ได้แก่ บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล และบริการเวิลด์ไวด์เว็บ (ปีทมาพร เย็นบำรุง, 2545, หน้า 46)

บริการเวิลด์ไวด์เว็บ (WWW--World Wide Web) เปรียบเสมือนแหล่งบริการข้อมูลขนาดใหญ่ที่รวบรวมเนื้อหาสาระต่าง ๆ ในรูปแบบเว็บเพจ (web page) มากมาย หลายเว็บเพจที่เชื่อมต่อกันไว้ด้วยกัน สร้างขึ้นจากภาษาคอมพิวเตอร์ที่เรียกชื่อว่า HTML (Hyper Text Markup Language) ซึ่งจะมีสารสนเทศเป็นได้ทั้งตัวเลข ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง ภาพยนตร์ประกอบ หรือแฟ้มข้อมูลก็ได้ การสืบค้นในระบบเวิลด์ไวด์เว็บต้องใช้รหัสสืบค้น ยูอาร์แอล (URL--Uniform Resource Location) ซึ่งเป็นที่อยู่ของแต่ละเว็บไซต์ (web site) ที่ไม่ซ้ำกันในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างนิยมจัดตั้งเว็บไซต์ (web site) และสร้างโฮมเพจ (home page) ของตนเอง เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม และการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร (วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา, 2542, หน้า 220)

กรมเจ้าท่าเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรด้วยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และส่งเสริมความรู้ในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากร ตลอดจนการติดต่อกับประชาชนภายนอก โดยมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมอย่างต่อเนื่อง (กระทรวงคมนาคม, กรมเจ้าท่า, 2544)

เว็บไซต์กรมเจ้าท่า ชื่อ <http://www.md.go.th> ได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกรมเจ้าท่า ตลอดจน

การให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ เกี่ยวกับการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี เช่น การจดทะเบียนเรือ การตรวจสภาพเรือ การนำร่องเรือ ข้อมูลอุทกวิทยา ข้อมูลความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมทางน้ำ การส่งเสริมพาณิชยนาวี กฎหมายเกี่ยวกับเรือ การเดินเรือ ฯลฯ ซึ่งคุณสมบัติของการให้บริการทางเว็บไซต์บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะสามารถใช้เชื่อมโยงการสื่อสารไปยังกลุ่มบุคคลได้อย่างกว้างขวางและสะดวกรวดเร็วเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าได้มีการพัฒนาและปรับปรุงเพิ่มเติมอีกครั้งเมื่อปี พ.ศ. 2547 เพื่อต้องการให้เว็บไซต์เป็นแหล่งบริการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า รวมถึงการศึกษาลักษณะประชากร พฤติกรรมการใช้ ข้อมูลสารสนเทศและลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ โดยผลการวิจัยที่ได้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณาปรับปรุง พัฒนารูปแบบการเผยแพร่และการให้บริการเว็บไซต์กรมเจ้าท่า ให้มีความทันสมัยและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า เป็นสื่อที่ช่วยลดความยุ่งยากของขั้นตอนการสื่อสารและทำให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ระหว่างกัน ได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุดตลอดจนมีข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณค่า ถูกต้อง ครบถ้วน ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ตอบสนองต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของบุคลากรกรมเจ้าท่าต่อการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร
3. เพื่อศึกษาข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ
4. เพื่อศึกษาลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ
5. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่า

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษา การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่า รวมถึงการศึกษาลักษณะประชากร พฤติกรรมการใช้ ข้อมูลสารสนเทศ และลักษณะการนำเสนอของเว็บไซต์กรมเจ้าท่า โดยจะศึกษากับบุคลากร สังกัดกรมเจ้าท่า (ส่วนกลาง) ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ และมีพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า ในช่วงเวลาระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2553 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2553

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรกรมเจ้าท่าที่มีลักษณะประชากรต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าแตกต่างกัน
3. ข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าแตกต่างกัน
4. ลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาตัวแปรอิสระ ด้านลักษณะประชากร พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของบุคลากรกรมเจ้าท่า ตลอดจนข้อมูลสารสนเทศและลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ

ตัวแปรตาม ได้แก่ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่า

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ลักษณะประชากร หมายถึง ลักษณะความแตกต่างของบุคลากรกรมเจ้าท่า ที่มีพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และส่วนราชการที่สังกัด

2. ส่วนราชการที่สังกัด หมายถึง หน่วยงานที่สังกัดภายในกรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ซึ่งสามารถแบ่งตามกลุ่มสายงานหลักของกรมได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางน้ำ ได้แก่ สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาทางน้ำ และสำนักวิศวกรรม

2.2 ด้านการกำกับดูแลความปลอดภัยทางน้ำ ได้แก่ สำนักความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมทางน้ำ สำนักมาตรฐานทะเบียนเรือ กองมาตรฐานคนประจำเรือ สำนักส่งเสริมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี สำนักนําร่อง สำนักมาตรฐานเรือ และศูนย์ฝึกพาณิชยนาวี

2.3 ด้านการบริหาร ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานเลขานุการกรม กองคลัง สำนักกฎหมาย และสำนักแผนงาน

3. พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ หมายถึง ลักษณะการใช้งานเว็บไซต์กรมเจ้าท่า ได้แก่ สถานที่ ความถี่ ช่วงเวลา บริการที่ใช้ และวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์

4. ลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์ หมายถึง รูปลักษณะ การออกแบบตกแต่งเว็บไซต์ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องโครงสร้าง การจัดหมวดหมู่ รูปแบบกราฟิก ขนาดตัวอักษรและการให้สีสัน ตลอดจนรูปแบบการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่า เช่น ข้อความ ภาพนิ่ง ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เป็นต้น

5. การใช้ประโยชน์ หมายถึง พฤติกรรมการใช้ประโยชน์จากบริการของเว็บไซต์กรมเจ้าท่า เพื่อสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ

6. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ที่จะได้รับจากการใช้บริการเว็บไซต์กรมเจ้าท่า

7. บุคลากร หมายถึง บุคลากรภายในกรมเจ้าท่าที่สังกัดส่วนกลาง ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ซึ่งสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้และมีพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า

8. เว็บไซต์กรมเจ้าท่า หมายถึง แหล่งที่อยู่ของเว็บไซต์กรมเจ้าท่า คือ www.md.go.th โดยมีหน่วยงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักแผนงาน กรมเจ้าท่า รับผิดชอบดูแลข้อมูลสารสนเทศและพัฒนาเว็บไซต์กรมเจ้าท่า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาจะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศกรมเจ้าท่า พิจารณาปรับปรุง และพัฒนาเว็บไซต์กรมเจ้าท่าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ให้ใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การบริการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ การออกแบบตกแต่งเว็บไซต์ รูปแบบการนำเสนอ การออกแบบวิธีการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่ง่ายขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว และได้สารสนเทศตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

2. ผลการศึกษาจะสามารถนำมาใช้ประเมินพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า ซึ่งมีผลต่อการนำมาใช้ประโยชน์ในการเป็นฐานข้อมูลสนับสนุนด้านนโยบายให้กับผู้บริหาร เพื่อนำไปแก้ไขปัญหา ด้านบริการเว็บไซต์ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และรวดเร็วยิ่งขึ้น พร้อมส่งเสริมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้