

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และส่วนราชการที่สังกัดต่างกัน โดยได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า ข้อมูลสารสนเทศและลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรกรมเจ้าท่าสนใจ

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ ใช้ประชากรเป็นบุคลากรกรมเจ้าท่า ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ จำนวน 1,407 คน และเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน โดยมาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) และกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ยอมรับมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973, p. 1088) เพื่อให้ได้ตัวแทนประชากรที่มีความทั่วถึงกัน

เครื่องมือในการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองโดยคำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสม มีการทดลองใช้ (try-out) และตรวจสอบคุณภาพด้วยค่าความถูกต้องของเครื่องมือและค่าความเชื่อถือได้ จากนั้นนำไปให้ท่านอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญที่ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง ก่อนทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง และได้รับแบบสอบถามกลับมาครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 320 คน

แบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และส่วนราชการที่สังกัด ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (checklist)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า มีจำนวน 5 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (checklist)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ มีจำนวน 5 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (checklist)

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ มีจำนวน 3 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (checklist)

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า มีจำนวน 23 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) มี 5 ระดับ เป็นเกณฑ์ในการวัด โดยให้คะแนน คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาลงรหัสเพื่อการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยหาค่าร้อยละ เพื่อศึกษาลักษณะประชากร พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ ความสนใจในข้อมูลสารสนเทศ และลักษณะการนำเสนอบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร และหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่า โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาดำเนินการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ด้วยการใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ t test และ One way-ANOVA ในการทดสอบความสัมพันธ์ ซึ่งสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

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

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า นำมาสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรของบุคลากรกรมเจ้าท่า พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 320 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 โดยมีอายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปีมากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 มีอาชีพเป็นข้าราชการมากที่สุด จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 และสังกัดอยู่หน่วยงานด้านการบริหาร จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า พบว่า บุคลากรกรมเจ้าท่าส่วนใหญ่มีการใช้เว็บไซต์ของกรมเจ้าท่าที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 96.6 โดยใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์หรือน้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 51.6 ส่วนใหญ่แต่ละครั้งจะใช้ในช่วงเวลา 12.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 50.6 โดยจะใช้บริการข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.5 และส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารของกรมเจ้าท่า คิดเป็นร้อยละ 49.4

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ พบว่า บุคลากรกรมเจ้าท่าส่วนใหญ่สนใจใช้ข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์ของกรมเจ้าท่าที่มีเนื้อหาที่ทันสมัย (update) คิดเป็นร้อยละ 35.3 ส่วนกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่สนใจข้อมูลสารสนเทศที่มีเนื้อหาถูกต้อง แม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 14.7 โดยสนใจรูปแบบข้อมูลสารสนเทศที่เป็นข้อความ เนื้อหา (text) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.1 ส่วนกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่สนใจรูปแบบข้อมูลสารสนเทศที่เป็นเสียง คิดเป็นร้อยละ 1.3 ส่วนใหญ่สนใจใช้ข้อมูลสารสนเทศที่นอกเหนือจากภาษาไทยแล้ว เป็นภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 96.6 โดยสนใจใช้ข้อมูลสารสนเทศด้านการกำกับดูแลความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมทางน้ำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.1 ส่วนกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่สนใจใช้ข้อมูลสารสนเทศด้านการพัฒนาและผลิต

บุคลากรพาณิชยนาวิ คิดเป็นร้อยละ 16.3 และส่วนใหญ่สนใจใช้ข้อมูลสารสนเทศทั่วไป ประเภทข่าวสาร เหตุการณ์ความเคลื่อนไหว คิดเป็นร้อยละ 49.1 ส่วนกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่สนใจใช้ข้อมูลสารสนเทศทั่วไปประเภทข้อมูลเกี่ยวกับกรม เช่น ประวัติ วิสัยทัศน์ พันธกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.8

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ พบว่า บุคลากรกรมเจ้าท่าส่วนใหญ่สนใจให้มีการออกแบบเพิ่มเติมเว็บไซต์กรมเจ้าท่า ในด้านระบบเชื่อมโยง/ค้นหา/เข้าถึงข้อมูลภายใน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา คือ ด้านความน่าสนใจของเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 39.7 ส่วนกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่สนใจให้มีการออกแบบเพิ่มเติมในด้านรูปแบบตัวอักษร ขนาด และสีสันทัน คิดเป็นร้อยละ 3.4 โดยสนใจให้มีการออกแบบ/นำเสนอด้านรูปลักษณะของเว็บไซต์ในเรื่องการใช้ภาพกราฟิก/เทคนิคตกแต่งเว็บให้ทันสมัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมา คือ เรื่องการจัดวางองค์ประกอบภายในที่เป็นระเบียบ คิดเป็นร้อยละ 31.9 ส่วนกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่สนใจการออกแบบ/นำเสนอด้านรูปลักษณะในเรื่องการเลือกใช้โทนสี/พื้นหลังที่กลมกลืน สื่อความหมายได้ คิดเป็นร้อยละ 7.5 และส่วนใหญ่สนใจลักษณะการนำเสนอด้านเนื้อหาบนเว็บไซต์ ในเรื่องการจัดแบ่งหมวดหมู่ของเนื้อหาที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมา คือ เรื่องการนำเสนอ/แสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่สนใจลักษณะการนำเสนอด้านเนื้อหาในเรื่องการนำเสนอเนื้อหามากกว่าใช้ภาพประกอบ คิดเป็นร้อยละ 6.6

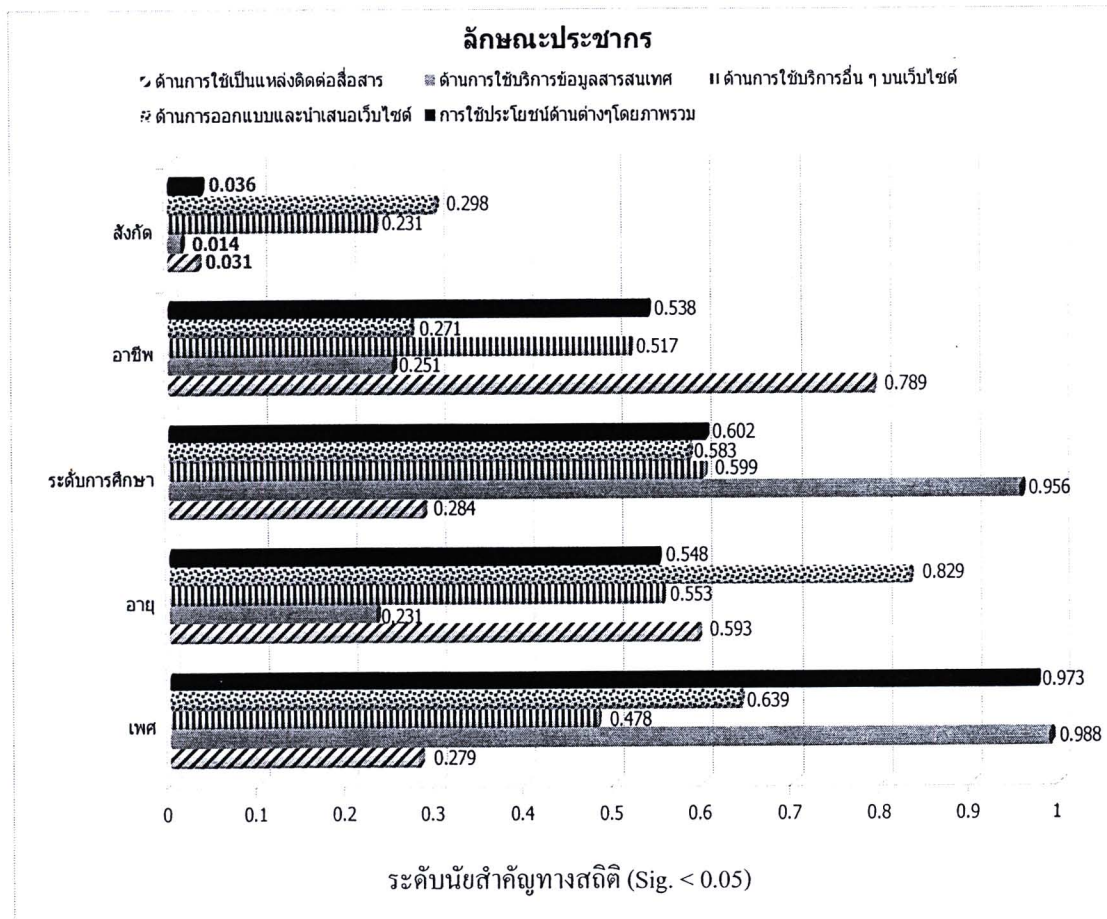
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า พบว่า บุคลากรกรมเจ้าท่ามีการใช้ประโยชน์เว็บไซต์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสาร ด้านการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ ด้านการใช้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ และด้านการออกแบบและนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการใช้ประโยชน์ด้านบริการข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยลำดับต้น ๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสาร มีการใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูล/องค์ความรู้ของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก แต่มีการใช้บริการกระดานถาม-ตอบ (web board) อยู่ในระดับน้อย ด้านการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ มีการใช้ประโยชน์เรื่องการใช้

รับทราบ/ติดตามข้อมูลข่าวสารของกรม และการใช้เป็นแหล่งค้นคว้าเพื่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ ส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์อยู่ใน ระดับปานกลาง แต่มีการให้บริการเว็บลิงค์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และการให้บริการถ่ายโอน ข้อมูล/ดาวน์โหลดต่าง ๆ อยู่ในระดับน้อย และด้านการออกแบบนำเสนอเว็บไซต์มีการใช้ ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการใช้ประโยชน์ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่ รวดเร็วที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับต้น ๆ

ระดับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรกรมเจ้าท่า ได้แก่ ด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ด้านการใ้ บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ และด้านการออกแบบและนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่า โดย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านบริการข้อมูลสารสนเทศอยู่ใน ระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยลำดับต้น ๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการใช้เป็น แหล่งติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจในเรื่องการใช้เป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูล/องค์ความรู้ ของหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยลำดับต้น ๆ ด้านการให้บริการข้อมูล สารสนเทศต่าง ๆ มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการ รับทราบ ติดตามข้อมูลข่าวสาร ความ- เคลื่อนไหวของกรมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ มีความพึงพอใจ เรื่องการให้บริการระบบเครือข่ายภายใน (intranet) อยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยลำดับ ต้น ๆ และด้านการออกแบบนำเสนอเว็บไซต์ มีความพึงพอใจเรื่องการได้ใช้ประโยชน์ ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่รวดเร็วอยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยลำดับต้น ๆ

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ เพื่อทดสอบ สมมติฐานการวิจัย สรุปได้ดังนี้

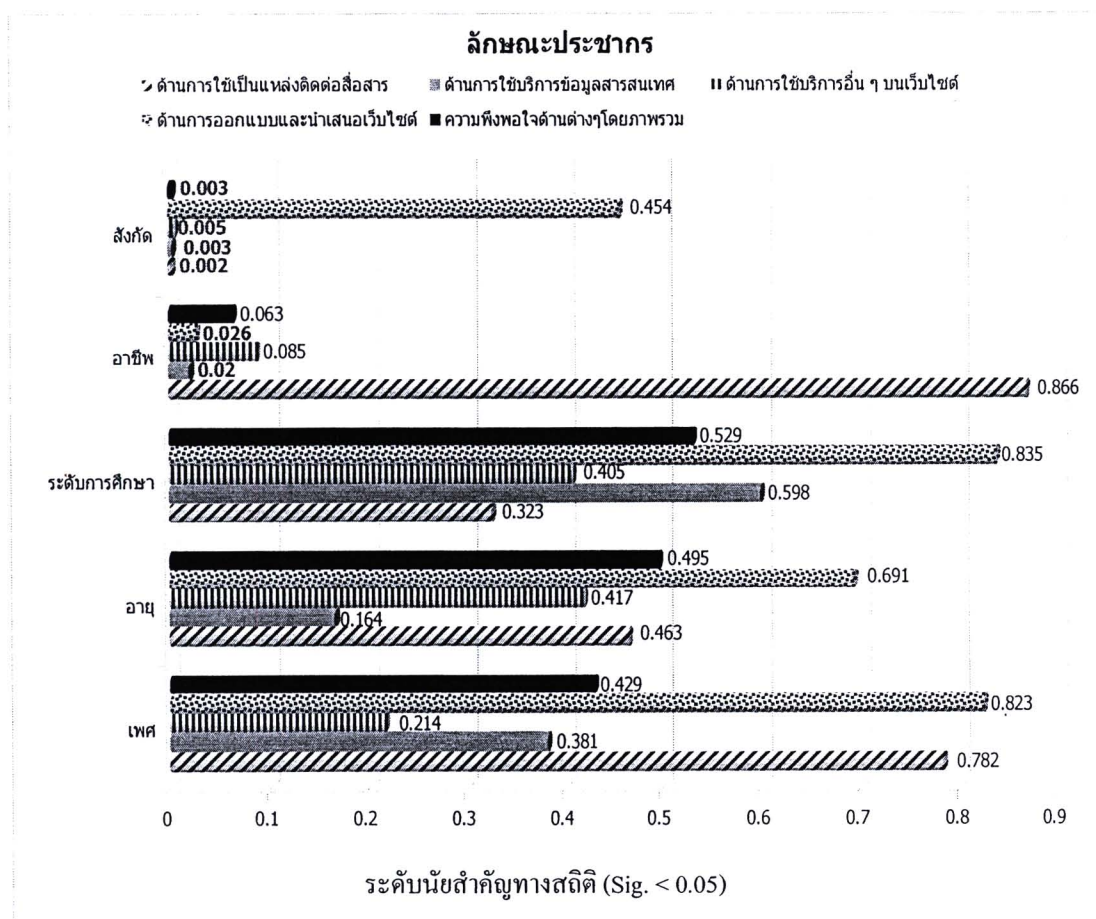
สมมติฐานข้อที่ 1 บุคลากรกรมเจ้าท่าที่มีลักษณะประชากรต่างกัน มีผลต่อ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่แตกต่างกัน



ภาพ 4 ลักษณะประชากรต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

ที่มา. จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการทดสอบสมมติฐาน

จากภาพ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน กับการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ พบว่า ส่วนราชการที่สังกัด เป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ บุคลากรกรมเจ้าท่าที่สังกัดส่วนราชการต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดยภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน รายด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสาร และด้านการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ



ภาพ 5 ลักษณะประชากรต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

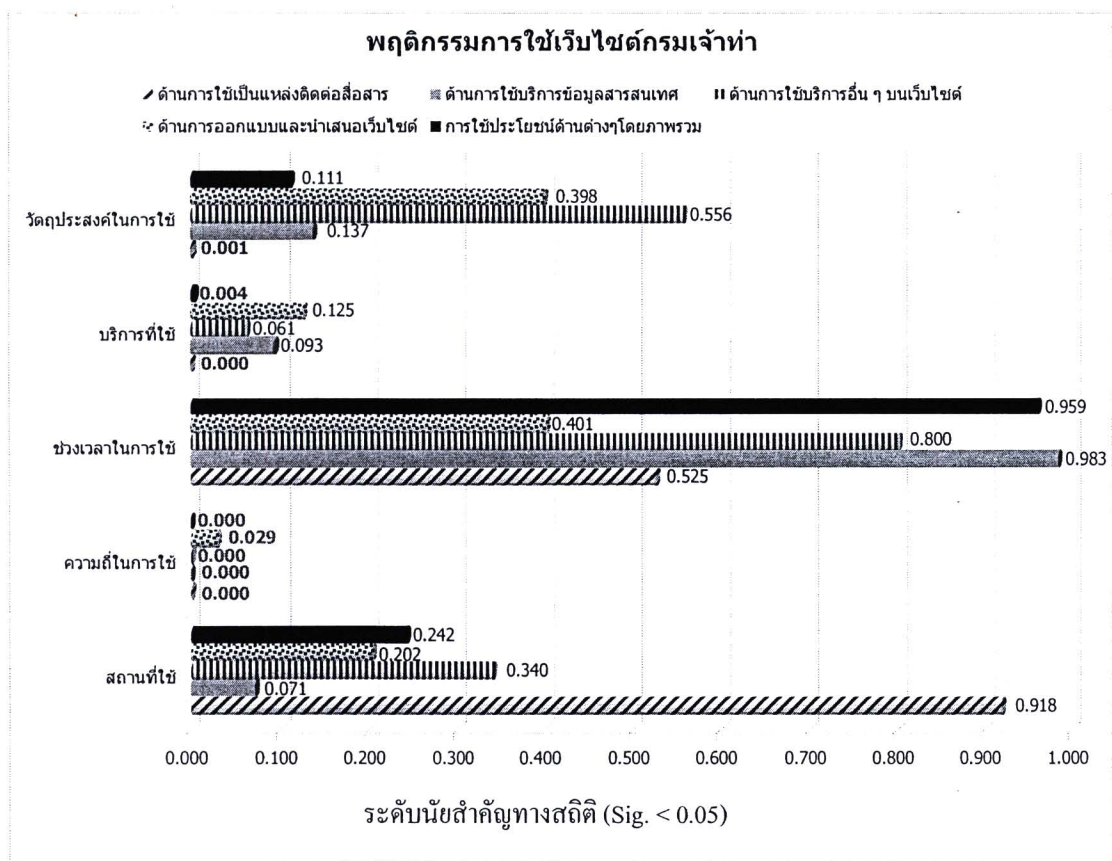
ที่มา. จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการทดสอบสมมติฐาน

จากภาพ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน กับความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ พบว่า อาชีพ และส่วนราชการที่สังกัด เป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ

บุคลากรกรมเจ้าท่าที่มีอาชีพต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้านการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ และด้านการออกแบบและนำเสนอเว็บไซต์ที่แตกต่างกัน

บุคลากรกรมเจ้าท่าที่สังกัดส่วนราชการต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจเว็บไซต์-
กรมเจ้าท่าโดยภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน รายด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เป็นแหล่ง
ติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และด้านการให้บริการอื่น ๆ บน
เว็บไซต์

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าต่างกัน มีผลต่อการใช้
ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่แตกต่างกัน



ภาพ 6 พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์เว็บไซต์ในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

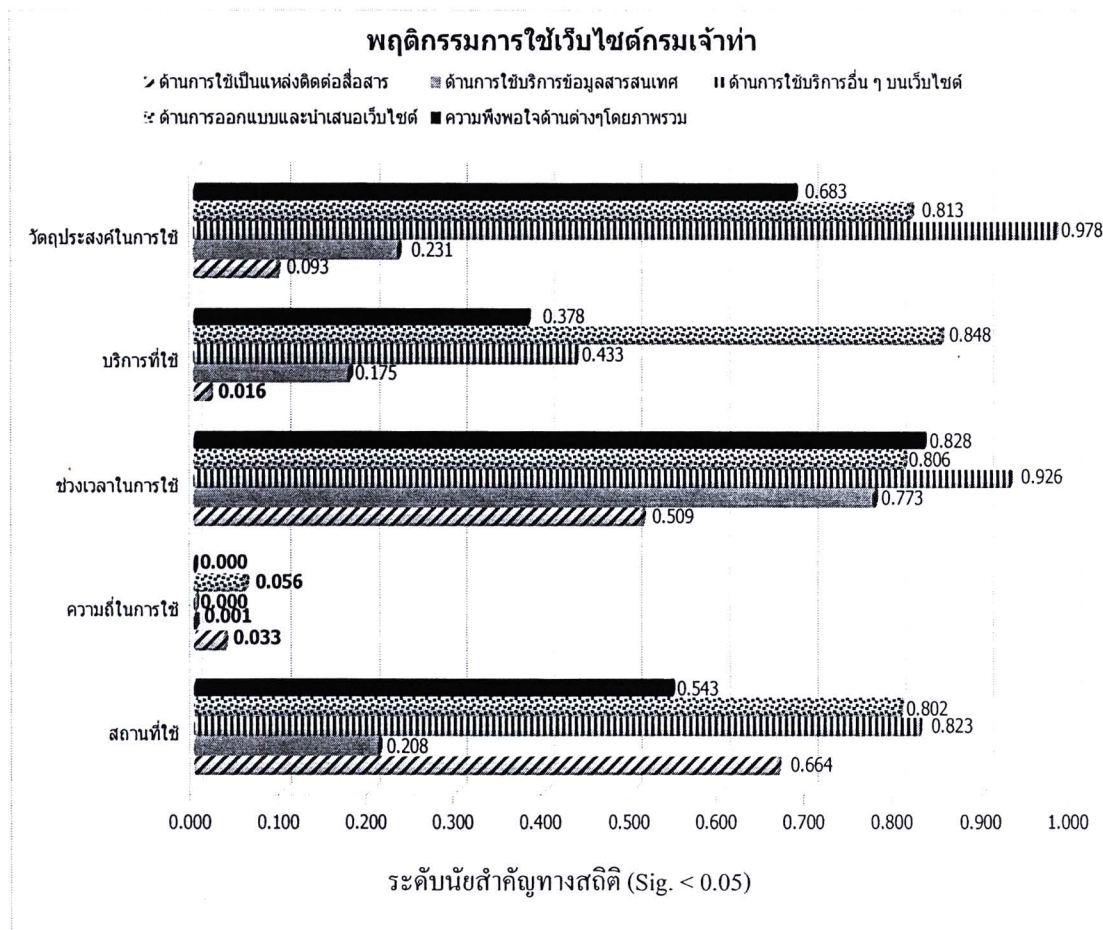
ที่มา. จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการทดสอบสมมติฐาน

จากภาพ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่แตกต่างกันกับการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ พบว่า ความถี่ในการใช้ บริการที่ใช้ และวัตถุประสงค์การใช้ เป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ

บุคลากรกรมเจ้าท่าที่มีความถี่ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์เว็บไซต์โดยภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน รายด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสาร ด้านการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ ด้านการใช้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ และด้านการออกแบบและนำเสนอ

บุคลากรกรมเจ้าท่าที่ใช้บริการจากเว็บไซต์กรมเจ้าท่าต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์เว็บไซต์โดยภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน รายด้าน คือ ด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสาร

บุคลากรกรมเจ้าท่าที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์เว็บไซต์ในด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน



ภาพ 7 พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจเว็บไซต์ในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

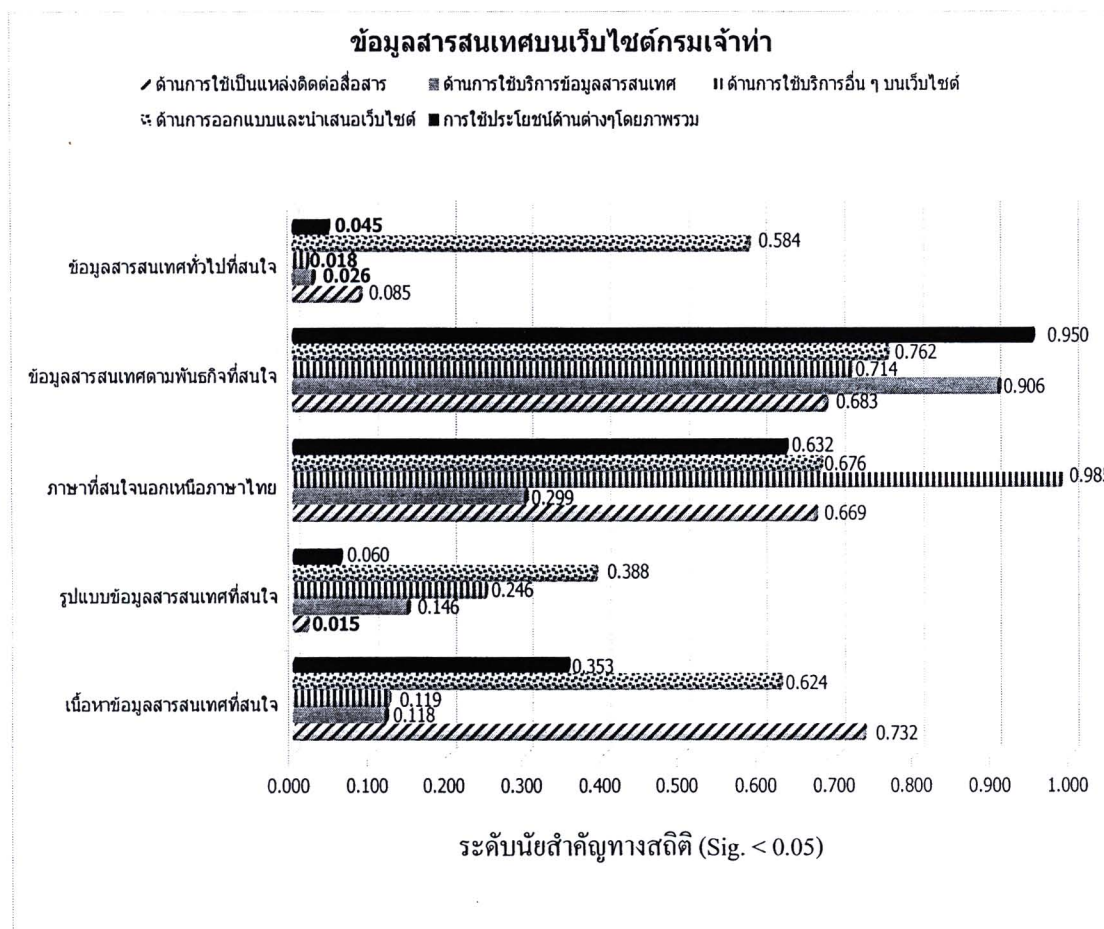
ที่มา. จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการทดสอบสมมติฐาน

จากภาพ 7 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่แตกต่างกัน กับความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ พบว่า ความถี่ในการใช้ และบริการที่ใช้ เป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ

บุคลากรกรมเจ้าท่าที่มีความถี่ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจเว็บไซต์โดยภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน รายด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสาร ด้านการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ ด้านการใช้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ และด้านการออกแบบและนำเสนอ

บุคลากรกรมเจ้าท่าที่ใช้บริการจากเว็บไซต์กรมเจ้าท่าต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจเว็บไซต์ด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจต่างกัน จะมีผลต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าแตกต่างกัน

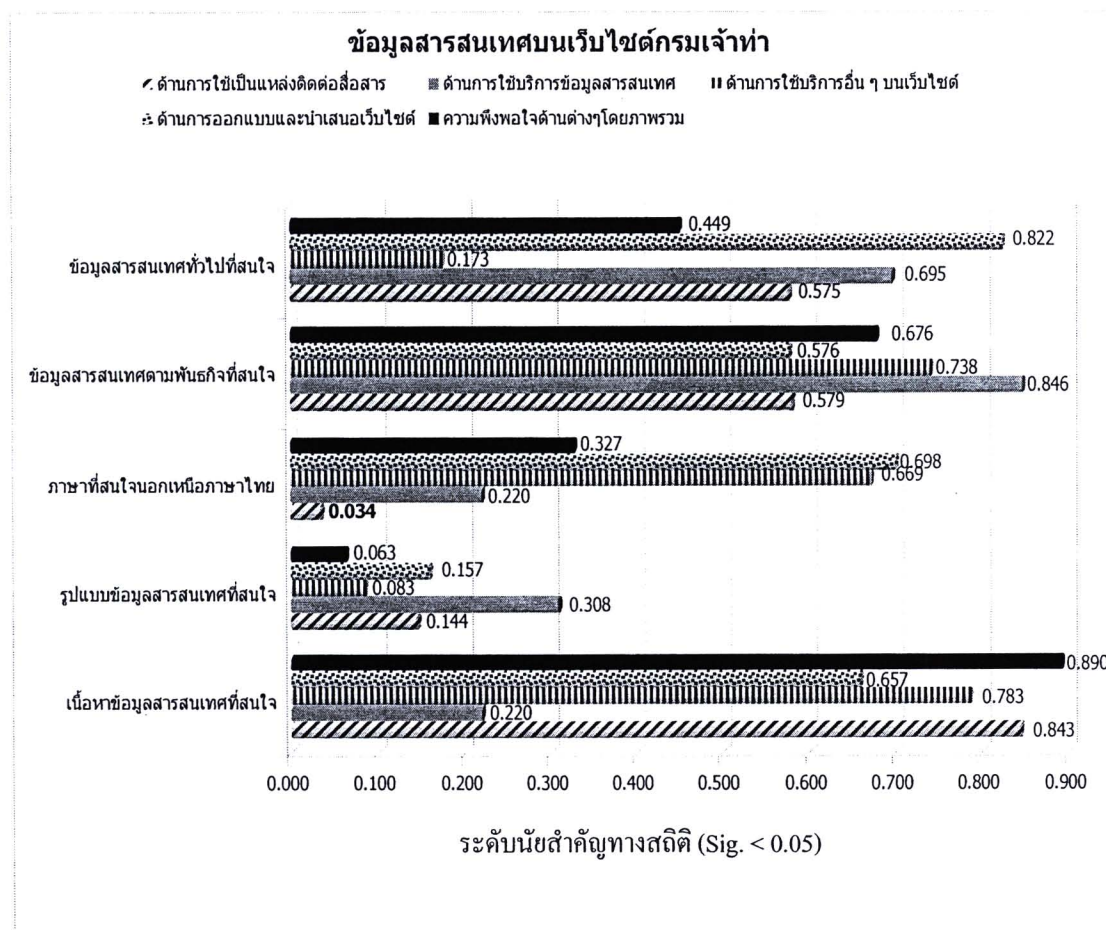


ภาพ 8 ข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

ที่มา. จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการทดสอบสมมติฐาน

จากภาพ 8 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 โดยเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจแตกต่างกัน กับการใช้

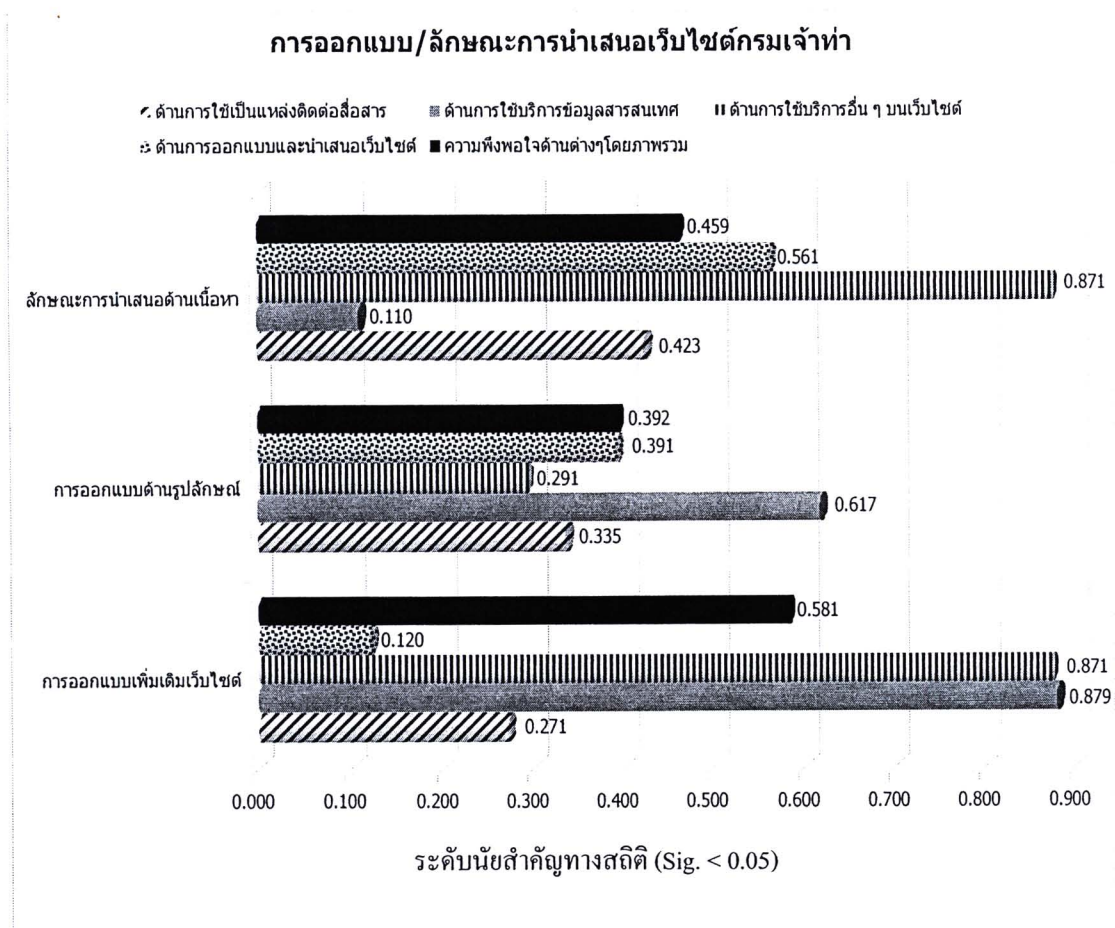
ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ พบว่า รูปแบบข้อมูลสารสนเทศ และข้อมูลสารสนเทศทั่วไปของกรมเจ้าท่า เป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ รูปแบบข้อมูลสารสนเทศที่บุคลากรกรมเจ้าท่าสนใจต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน และข้อมูลสารสนเทศทั่วไปที่บุคลากรกรมเจ้าท่าสนใจต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดยภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน รายด้าน ได้แก่ ด้านการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ และด้านการใช้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์



ภาพ 9 ข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

ที่มา. จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการทดสอบสมมติฐาน

จากภาพ 10 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 โดยเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจแตกต่างกัน กับการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ ลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่า ในเรื่องการออกแบบเพิ่มเติมเว็บไซต์ การออกแบบด้านรูปลักษณ์ และลักษณะการนำเสนอด้านเนื้อหา ที่บุคลากรสนใจต่างกัน ไม่มีผลต่อการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดยภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน



ภาพ 11 ลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

ที่มา. จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการทดสอบสมมติฐาน

จากภาพ 11 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 โดยเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจแตกต่างกัน กับความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ พบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ ลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่า ในเรื่องการออกแบบเพิ่มเติมเว็บไซต์ การออกแบบด้านรูปลักษณ์ และลักษณะการนำเสนอด้านเนื้อหาที่บุคลากรสนใจต่างกัน ไม่มีผลต่อการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดยภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า พบว่า บุคลากรกรมเจ้าท่าส่วนใหญ่มีการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่ทำงาน ในระดับความถี่เฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์หรือน้อยกว่า โดยแต่ละครั้งจะใช้ในช่วงเวลา 12.01-18.00 น. มีพฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ และมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารของกรมเจ้าท่ามากที่สุด ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของชาลีรัตน์ จารัสพร (2547) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนไทยคาดหวังใช้เว็บไซต์เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์กรมากที่สุด และผลการวิจัยของมานีสงค์ ปฐมวิริยะวงศ์ (2548) ที่พบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์สถาบันที่สถาบัน ในระดับความถี่ 1-3 ครั้งต่อเดือนเท่านั้น ซึ่งเป็นความถี่ในการใช้ที่น้อยมากเช่นกัน และมีเหตุผลส่วนใหญ่เพื่อใช้รับทราบข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ พบว่า บุคลากรกรมเจ้าท่าส่วนใหญ่สนใจในเนื้อหาที่ทันสมัย ที่มีรูปแบบเป็นข้อความ-เนื้อหา (text) และนอกเหนือจากภาษาไทยแล้วยังสนใจข้อมูลสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษ โดยสนใจใช้ข้อมูลสารสนเทศด้านการกำกับดูแลความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมทางน้ำ และประเภทข่าวสาร เหตุการณ์ความเคลื่อนไหวของกรมมากที่สุด ซึ่งสอดคล้อง

กับผลการวิจัยของมานีสงค์ ปฐมวิริยะวงศ์ (2548) และศิริขวัญ ขอดเตชะ (2549) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้เว็บไซต์สถาบันมีข้อมูลที่ทันสมัย และเป็นไปตามแนวคิดของศุภกฤษฎี นิวัฒนากุล (ม.ป.ป.) ที่ชี้ให้เห็นว่า การออกแบบเว็บไซต์นั้น ปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้ต้องการจากเว็บไซต์ ได้แก่ การมีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ มีการปรับปรุงเนื้อหาและพัฒนาเว็บไซต์อยู่เสมอ ใช้เวลาในการดาวน์โหลดน้อยแสดงผลเร็ว และมีการใช้งานที่สะดวก เข้าใจง่าย

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ พบว่า บุคลากรกรมเจ้าท่าส่วนใหญ่สนใจให้มีการออกแบบเพิ่มเติมเว็บไซต์ในด้านระบบเชื่อมโยง/ค้นหา/เข้าถึงข้อมูลภายใน สนใจให้มีการออกแบบ/นำเสนอด้านรูปลักษณะในเรื่องการใช้ภาพกราฟิก/เทคนิคตกแต่งให้ทันสมัย และด้านเนื้อหาเรื่องการจัดแบ่งหมวดหมู่ที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชาลิรัตน์ จารัสพร (2547) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนไทยต้องการเสนอแนะให้เว็บไซต์องค์กรมีการเพิ่มข้อมูลที่หลากหลาย ทันสมัย มีการออกแบบและจัดหมวดหมู่ที่สืบค้นได้ง่าย สอดคล้องกับผลการวิจัยของจิตติมา ขันธสิน (2549) ที่พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ต้องการให้มีความเร็วในการแสดงผลข้อมูล ปรับปรุงเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการ และมีการออกแบบเว็บไซต์ที่มีความน่าสนใจ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mostaghel (2006) ที่พบว่า ปัจจัยด้านบริการในเว็บไซต์ที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดต่อการซื้อสินค้าบนอินเทอร์เน็ต และมีผลต่อความพึงพอใจ คือ ความคาดหวังในเรื่องความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลภายในมากที่สุด รองลงมา คือ สารสนเทศที่สามารถค้นพบได้รวดเร็ว ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของศุภกฤษฎี นิวัฒนากุล (ม.ป.ป.) ที่ชี้ให้เห็นว่า การออกแบบเว็บไซต์นั้น ปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้ต้องการจากเว็บไซต์ ได้แก่ การมีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ มีการปรับปรุงเนื้อหาและพัฒนาเว็บไซต์อยู่เสมอ ใช้เวลาในการดาวน์โหลดน้อยแสดงผลเร็ว และมีการใช้งานที่สะดวก เข้าใจง่าย

4. ผลการศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่าโดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการใช้ประโยชน์เว็บไซต์อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านบริการข้อมูลสารสนเทศ ด้วยการใช้เพื่อรับทราบ/ติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมและใช้เป็นแหล่ง

ค้นคว้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการใช้ประโยชน์ด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสาร ด้วยการใช้เป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูล/องค์ความรู้ของหน่วยงาน ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่อยู่ในระดับมาก คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ เรื่องการรับทราบ/ติดตามข้อมูลข่าวสารของกรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาลิรัตน์ จำรัสพร (2547) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่องค์กรมีความคาดหวังในการใช้เว็บไซต์เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ต่าง ๆ ขององค์กรในระดับมากที่สุด และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันเหตุการณ์และรับทราบข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างจากสื่ออื่นในระดับมาก และผลการวิจัยของมานีสงค์ ปฐมวิริยะวงศ์ (2548) และศิริขวัญ ขอดเตชะ (2549) ที่พบว่า นักศึกษามีเหตุผลในการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์สถาบันส่วนใหญ่ คือ การรับทราบข้อมูลข่าวสาร และเหตุการณ์ต่าง ๆ ของสถาบัน ดังนั้น จะเห็นได้ว่าบุคลากรของกรมส่วนใหญ่ต้องการที่จะรับรู้ ติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของกรมเป็นจำนวนมาก เพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของกรมได้อย่างถูกต้องทันทั่วทั้งที่ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีส่วนสำคัญในการใช้เป็นสื่อกลางที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้รับสารมีโอกาสในการรับรู้ ติดตามข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สะดวก รวดเร็วขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของसानิตย์ กายาผาด (2542) ซึ่งให้เห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทที่สำคัญมากในปัจจุบัน โดยสามารถนำมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสารสนเทศ จัดระบบข่าวสารจำนวนมากได้ สามารถช่วยจัดเก็บสารสนเทศด้วยระบบอัตโนมัติให้อยู่ในรูปแบบที่เรียกใช้งานได้อย่างสะดวก และสามารถสื่อสารเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดอุปสรรคด้านเวลาและระยะทางได้ ซึ่งระบบเครือข่ายสื่อสารที่รู้จักกันดีในปัจจุบันนั้น คือ อินเทอร์เน็ต ที่มีบทบาทสูงในการช่วยดำเนินงาน การตัดสินใจ การใช้สื่อสารโต้ตอบทางไกล หรือการส่งข่าวสารที่หลากหลายรูปแบบได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย สำหรับผลการศึกษาการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่พบว่า อยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ คือ การใช้บริการเว็บลิงค์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและบริการถ่ายโอนข้อมูล/ดาวน์โหลดต่าง ๆ และด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารด้วย

บริการกระดานถาม-ตอบ (web board) ตามลำดับ ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของศิริขวัญ ขอดเทศะ (2549) ที่พบว่า บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลของเว็บไซต์สถาบันของนักศึกษา มีระดับการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ เว็บไซต์หน่วยงานรัฐกับสถาบันการศึกษามีความแตกต่างกัน หรือบุคลากรไม่มีความต้องการในการใช้ หรือไม่มีความรู้ในการใช้ หรือไม่ได้รับความสนใจในด้านเนื้อหาเพียงพอ ที่จะใช้เครื่องมือเหล่านี้ที่ให้บริการบนเว็บไซต์ จึงเป็นไปตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ พีระ จิระโสภณ (2529) ที่ชี้ให้เห็นว่า ตัวผู้รับสารเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับเนื้อหาของข่าวสารเพื่อสนองความต้องการของตนเอง ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของผู้รับสาร บุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์ มีความตั้งใจ ความต้องการในการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจของตนเองด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน และตามทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเลือกรับสื่อ Schramm (1973) ได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับสารว่า ประสพการณ์ การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสาร ภูมิหลัง การศึกษา สภาพแวดล้อม ความสามารถในการรับสาร บุคลิกภาพ อารมณ์ ทักษะคติที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมกาเลือกรับสื่อและเนื้อหาสารที่แตกต่างกันได้

5. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า บุคลากรกรมเจ้าท่าที่มีลักษณะประชากรต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดยภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน นั่นคือ บุคลากรที่สังกัดส่วนราชการต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์โดยภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน และบุคลากรที่มีอาชีพต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจเว็บไซต์ด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และด้านการออกแบบและนำเสนอเว็บไซต์ที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรกรมเจ้าท่านั้นต้องการที่จะใช้ประโยชน์และมีความพึงพอใจเว็บไซต์ที่แตกต่างกันไป ตามความเกี่ยวข้องกับลักษณะงานของตนเอง โดยอาจเป็นกาใช้เพื่อค้นหาข้อมูลสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson (อ้างถึงใน มาลี กาปมาลา, ม.ป.ป.) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมสารสนเทศจะเกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ โดยเน้นที่ผู้ใช้เป็นสำคัญ ซึ่งเกิดจากความต้องการสารสนเทศและสัมพันธ์กับบริบทต่าง ๆ เช่น

คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ตัวแปรด้านประชากร ตัวแปรเชิงสังคมหรือระหว่างบุคคล ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม และคุณลักษณะของแหล่งสารสนเทศ เป็นต้น โดยสอดคล้อง ตามทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับสื่อ Schramm (1973) ที่ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับสารว่า ประสบการณ์ การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสาร ภูมิหลัง การศึกษา สภาพแวดล้อม ความสามารถในการรับสาร บุคลิกภาพ อารมณ์ ทักษะคต ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรม的开รับสื่อและเนื้อหาสารที่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปร เพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่างในการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของมานัสต์ ปฐมวิริยะวงศ์ (2548) ทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรเพศ และระดับการศึกษา ไม่มี ผลต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์สถาบันที่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับ ผลการวิจัยของฐิติมา ชันชสิน (2549) ซึ่งพบว่า อายุ และระดับการศึกษา มีผลต่อการ ใช้ สารสนเทศบนเว็บไซต์ที่แตกต่างกัน

6. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน พบว่า ความถี่ในการใช้ บริการที่ใช้ และวัตถุประสงค์ในการใช้ เป็นไปตามสมมติฐาน นั้นคือ ความถี่ในการใช้ และบริการที่ใช้จากเว็บไซต์กรมเจ้าท่าต่างกัน มีผลต่อการ ใช้ ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์โดยภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน และ วัตถุประสงค์ในการใช้ต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์เว็บไซต์ด้านการใช้เป็นแหล่ง ดิดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน เป็นไปตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจซึ่ง พีระ จิระโสภณ (2529) ชี้ให้เห็นว่า ตัวผู้รับสารเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือก รับเนื้อหาของข่าวสารเพื่อสนองความต้องการของตนเอง ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของผู้รับสาร บุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์ มีความตั้งใจ ความต้องการในการใช้ประโยชน์จาก สื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจของตนเองด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน และเป็นไปตาม ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับสื่อ Schramm (1973) ที่ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบที่มี อิทธิพลต่อการเลือกรับสารว่า ประสบการณ์ การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสาร ภูมิหลัง การศึกษา สภาพแวดล้อม ความสามารถในการรับสาร บุคลิกภาพ อารมณ์ ทักษะคต ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรม的开รับสื่อและเนื้อหาสารที่แตกต่างกัน ซึ่งความถี่

ในการเข้าใช้เว็บไซต์มากหรือน้อย ถือเป็นประสบการณ์การใช้งานอย่างหนึ่งที่ทำให้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ การได้รับประโยชน์และความพึงพอใจที่แตกต่างกันได้

ข้อเสนอแนะ

จากการค้นพบผลการวิจัย การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า เพื่อให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาให้ข้อเสนอแนะไว้เป็นแนวทาง ดังนี้

1. จากผลการวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยมี การใช้ประโยชน์ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การใช้รับทราบติดตามข้อมูลข่าวสาร การใช้เป็นแหล่งค้นคว้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการใช้เป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูล/องค์ความรู้ของหน่วยงาน ส่วนที่มีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ บริการเว็บลิงค์ บริการถ่ายโอนข้อมูลดาว์โหลด และบริการกระดานถาม-ตอบ โดยผลการศึกษาความพึงพอใจพบว่า ได้รับความพึงพอใจมากในเรื่องการได้รับทราบติดตามข้อมูลข่าวสารกรมเท่านั้น ดังนั้น ผู้วิจัยเสนอแนะให้กรมเจ้าท่า นำผลการศึกษามาวิเคราะห์ พัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพเว็บไซต์กรมเจ้าท่าให้มีบริการหรือเนื้อหาด้านอื่น ๆ ที่น่าสนใจเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของบริการที่มีอยู่เดิมบนเว็บไซต์ เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์และเกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์หรือน้อยกว่าเท่านั้น แสดงให้เห็นว่าเว็บไซต์กรมเจ้าท่าอาจจะยังมีเนื้อหาหรือบริการต่าง ๆ ในเว็บไซต์ที่ไม่หลากหลายเพียงพอหรือตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน จึงไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการเปิดใช้เว็บไซต์เท่าที่ควร ดังนั้น ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์กรมเจ้าท่าให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยมีผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศและลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์ที่บุคลากรกรมเจ้าท่า

สนใจ สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูล หรือแนวทางประกอบการพิจารณาปรับปรุงเว็บไซต์ต่อไปได้

3. เสนอแนะให้กรมเจ้าท่ามีการพัฒนาปรับปรุงบริการข้อมูลสารสนเทศที่มีบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่า โดยพิจารณาจากความสนใจของบุคลากร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า บุคลากรให้ความสนใจในเรื่องเนื้อหาที่ทันสมัย (update) ที่มีรูปแบบเป็นเนื้อหา (text) มีภาษาข้อมูลสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษนอกเหนือจากภาษาไทย สนใจข้อมูลสารสนเทศด้านการกำกับดูแลความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมทางน้ำ และสนใจใช้ข้อมูลสารสนเทศทั่วไปประเภทข่าวสาร เหตุการณ์ความเคลื่อนไหวมากที่สุด จึงสามารถนำมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงเว็บไซต์กรมเจ้าท่าได้

4. เสนอแนะให้กรมเจ้าท่ามีการพัฒนาปรับปรุงลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่า โดยพิจารณาจากความสนใจของบุคลากร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า บุคลากรให้ความสนใจในเรื่องการออกแบบเพิ่มเติมเว็บไซต์ในด้านระบบเชื่อมโยง/ค้นหา/เข้าถึงข้อมูลภายใน การออกแบบนำเสนอด้านรูปลักษณะในเรื่องการใช้ภาพกราฟิก/เทคนิคตกแต่งเว็บให้ทันสมัย และสนใจลักษณะการนำเสนอด้านเนื้อหาบนเว็บไซต์ในเรื่องการจัดแบ่งหมวดหมู่ของเนื้อหาที่ชัดเจนมากที่สุด จึงสามารถนำมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงเว็บไซต์กรมเจ้าท่าได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรกรมเจ้าท่าที่สังกัดส่วนกลางเท่านั้น จึงทำให้ขอบเขตของการวิจัยค่อนข้างแคบ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการมีการทำวิจัยซ้ำ และควรขยายขอบเขตการวิจัยให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยแนะนำให้มีการศึกษากับบุคลากรที่สังกัดในส่วนภูมิภาคของกรมเจ้าท่า ตลอดจนบุคคลภายนอกที่มาติดต่อใช้บริการจากกรมเจ้าท่า และใช้บริการเว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้วย

2. เพื่อให้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าสามารถตอบสนองความต้องการในการใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรทำการศึกษาถึงสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้

บริการเว็บไซต์กรมเจ้าท่าในเชิงลึก เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริง
ของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาปรับปรุงบริการในเว็บไซต์-
กรมเจ้าท่าให้มีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก

แบบสอบถามเรื่อง

การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม รวมถึงการศึกษาลักษณะประชากร พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ ความสนใจข้อมูลสารสนเทศและลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษา จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน และตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ทั้งนี้ผลการวิจัยจะวิเคราะห์โดยภาพรวม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับเฉพาะของผู้วิจัย และจะไม่มีผลในทางลบต่อท่าน ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงบริการเว็บไซต์ของกรมเจ้าท่าให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

แบบสอบถามนี้มุ่งเน้นสอบถามเฉพาะผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่า

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 2. 25-35 ปี

☐ 3. 36-45 ปี

☐ 4. 46 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุดระดับใด

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ประกาศนียบัตร

☐ 3. ปริญญาตรี

☐ 4. ปริญญาโท

☐ 5. ปริญญาเอก

4. ท่านมีอาชีพใด

☐ 1. ข้าราชการ

☐ 2. ลูกจ้าง

☐ 3. พนักงานราชการ

☐ 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านสังกัดส่วนราชการใด

☐ 1. กลุ่มผู้บริหาร

☐ 2. กลุ่มตรวจสอบภายใน

☐ 3. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

☐ 4. สำนักงานเลขานุการกรม

☐ 5. กองคลัง

☐ 6. กองมาตรฐานคนประจำเรือ

- ☐ 7. สำนักกฎหมาย
- ☐ 8. สำนักแผนงาน
- ☐ 9. สำนักส่งเสริมการขนส่งทางน้ำและการพาณิชย์นาวี
- ☐ 10. สำนักความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมทางน้ำ
- ☐ 11. สำนักนำร่อง
- ☐ 12. สำนักมาตรฐานเรือ
- ☐ 13. สำนักมาตรฐานทะเบียนเรือ
- ☐ 14. สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาทางน้ำ
- ☐ 15. สำนักวิศวกรรม
- ☐ 16. ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับคำตอบของท่าน

6. ปกติท่านใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า www.md.go.th ที่ใดมากที่สุด

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ที่ทำงาน | ☐ 2. ที่บ้าน |
| ☐ 3. ที่สถาบันการศึกษา | ☐ 4. ที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ต |

7. โดยเฉลี่ยท่านใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า www.md.go.th ป้อยครั้งเพียงใด

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์หรือน้อยกว่า | ☐ 2. 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ |
| ☐ 3. มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ | ☐ 4. เปิดใช้ทุกวัน |

8. ท่านใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า www.md.go.th ช่วงเวลาใดมากที่สุด

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. 06.01-12.00 น. | ☐ 2. 12.01-18.00 น. |
| ☐ 3. 18.01-24.00 น. | ☐ 4. 01.00-06.00 น. |

9. ท่านใช้บริการใดจากเว็บไซต์กรมเจ้าท่า www.md.go.th มากที่สุด

- ☐ 1. บริการข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ (data & information)
- ☐ 2. บริการกระดานถาม-ตอบ (web board)
- ☐ 3. บริการเครื่องมือช่วยสืบค้น (search engine)
- ☐ 4. บริการเว็บเมล (web-mail)
- ☐ 5. บริการเครือข่ายภายใน (intranet)

10. ท่านใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า www.md.go.th ด้วยวัตถุประสงค์ใดมากที่สุด

- ☐ 1. ใช้รับทราบข้อมูลข่าวสารของกรม
- ☐ 2. ใช้ค้นหาข้อมูลเพื่อการศึกษาหาความรู้
- ☐ 3. ใช้ค้นหาข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงาน
- ☐ 4. ใช้ติดต่อสื่อสาร เช่น รับ-ส่ง e-mail กระดานถาม-ตอบ
- ☐ 5. ใช้เผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับคำตอบของท่าน

11. ท่านสนใจใช้ข้อมูลสารสนเทศ ที่มีเนื้อหาอย่างไรมากที่สุด

- ☐ 1. มีเนื้อหาที่ทันสมัย (update)
- ☐ 2. มีเนื้อหาน่าเชื่อถือ นำไปใช้อ้างอิงได้
- ☐ 3. มีเนื้อหาที่ถูกต้อง แม่นยำ
- ☐ 4. มีเนื้อหาครอบคลุมครบถ้วน

12. ท่านสนใจใช้ข้อมูลสารสนเทศ ที่มีรูปแบบใดมากที่สุด

- ☐ 1. ข้อความ เนื้อหา (text)
- ☐ 2. ภาพนิ่ง (image) หรือภาพเคลื่อนไหว (gif)
- ☐ 3. เสียง (sound)
- ☐ 4. มัลติมีเดีย (multimedia)
- ☐ 5. โปรแกรม (software)

13. นอกเหนือจากภาษาไทย ท่านสนใจใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นภาษาใดมากที่สุด

- ☐ 1. ภาษาอังกฤษ ☐ 2. ภาษาฝรั่งเศส
☐ 3. ภาษาจีน/ญี่ปุ่น ☐ 4. ภาษาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

14. ท่านสนใจข้อมูลสารสนเทศที่มีตามพันธกิจกรมเจ้าท่าด้านใดมากที่สุด

- ☐ 1. ด้านการพัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานทางน้ำ
☐ 2. ด้านการกำกับดูแลความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมทางน้ำ
☐ 3. ด้านการส่งเสริมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี
☐ 4. ด้านการพัฒนาและผลิตบุคลากรพาณิชยนาวี
☐ 5. ด้านกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี

15. ท่านสนใจข้อมูลสารสนเทศทั่วไปของกรมเจ้าท่า เรื่องใดมากที่สุด

- ☐ 1. ข้อมูลเกี่ยวกับกรม เช่น ประวัติ วิสัยทัศน์ พันธกิจ
☐ 2. ข่าวสาร เหตุการณ์ความเคลื่อนไหว
☐ 3. ข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น แผนงาน/ผลการดำเนินโครงการ ฯลฯ
☐ 4. สารความรู้ องค์กรความรู้ทั่วไป

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับคำตอบของท่าน

16. ท่านสนใจให้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า มีการออกแบบเน้นเพิ่มเติมในเรื่องใดมากที่สุด

- ☐ 1. ความสวยงามของเว็บไซต์
☐ 2. ความน่าสนใจของเนื้อหา
☐ 3. รูปแบบตัวอักษร ขนาด และสี
☐ 4. ระบบเชื่อมโยง/ค้นหา/เข้าถึงข้อมูลภายใน

17. ท่านสนใจให้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า มีการออกแบบ/นำเสนอด้านรูปลักษณะอย่างไรมากที่สุด

- ☐ 1. มีการใช้ภาพกราฟิก/เทคนิคตกแต่งเว็บให้ทันสมัย
- ☐ 2. มีการเลือกใช้โทนสี/พื้นหลัง ที่กลมกลืน สื่อความหมายได้
- ☐ 3. มีการจัดวางองค์ประกอบภายใน ที่เป็นระเบียบ
- ☐ 4. มีการสื่อให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กรได้

18. ท่านสนใจให้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า มีลักษณะการนำเสนอเนื้อหาอย่างไรมากที่สุด

- ☐ 1. มีการจัดแบ่งหมวดหมู่ของเนื้อหาที่ชัดเจน
- ☐ 2. มีการนำเสนอ/แสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว
- ☐ 3. มีการใช้ภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหวประกอบเนื้อหา
- ☐ 4. มีการนำเสนอเนื้อหามากกว่าใช้ภาพประกอบ

