



246912



การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า
กระทรวงคมนาคม

ศิริพร พุทธิพิตร

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน)
ปีการศึกษา 2553

๖๐๐๒๕๔๓๘๑

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า

กระทรวงคมนาคม



ศิริพร พุฒิพัตร

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน)

ปีการศึกษา ๒๕๕๓

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE UTILIZATION AND SATISFACTION OF PERSONNEL
WITH MARINE DEPARTMENT MINISTRY OF
TRANSPORT'S WEBSITE

SIRIPORN POOPIPAT

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
(MASS COMMUNICATION TECHNOLOGY)

2010

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อผู้เขียน นางสาวศิริพร พุทธิพัตร
สาขาวิชา เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

รองศาสตราจารย์ ดร. วิญญู สุวรรณเพิ่ม ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร. สมาน งามสนิท
นางาตรี ดร. วุฒิพงศ์ พงศ์สุวรรณ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุทธิพิธ)

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประภาส พาวินันท์)

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิษณุ สุวรรณเพิ่ม)

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมาน งามสนิท)

(นางาตรี ดร. วุฒิพงศ์ พงศ์สุวรรณ)

(อาจารย์สมภาพ โรจนพันธ์)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อ
เว็บไซต์กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม

ชื่อผู้เขียน นางสาวศิริพร พุทธิพัตร

ชื่อปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขา เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

ปีการศึกษา 2553

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

- | | |
|---|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วิษณุ สุวรรณเพิ่ม | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. สมาน งามสนิท | |
| 3. นาวาตรี ดร. วุฒิพงศ์ พงศ์สุวรรณ | |

246912

การวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของบุคลากรกรมเจ้าท่า พฤติกรรมการใช้ ข้อมูลสารสนเทศ และลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ ตลอดจนการใช้ประโยชน์และระดับความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่า รูปแบบเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสำรวจ โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากบุคลากรกรมเจ้าท่าที่สังกัดส่วนกลาง ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ จำนวน 320 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและสถิติอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรกรมเจ้าท่ามีการใช้ประโยชน์และมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า มีการใช้ประโยชน์ด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ด้วยการใช้เพื่อรับทราบ/ติดตามข้อมูลข่าวสารของกรม และใช้เป็นแหล่งค้นคว้าเพื่อการปฏิบัติงาน และมีการใช้ประโยชน์ด้านการใช้เป็น

แหล่งติดต่อสื่อสาร ด้วยการใช้เป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูล/องค์ความรู้ของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ ได้แก่ บริการเว็บลิงค์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและบริการถ่ายโอนข้อมูล/ดาวน์โหลด และด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารด้วยบริการกระดานถาม-ตอบ (web board) พบว่า มีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับน้อย สำหรับความพึงพอใจเว็บไซต์ พบว่า มีความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ เรื่องการให้บริการ/ติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมอยู่ในระดับมาก

2. ลักษณะประชากรต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์ กรมเจ้าท่าโดยภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บุคลากรกรมเจ้าท่าที่สังกัดด้านการบริหาร มีการใช้ประโยชน์เว็บไซต์โดยภาพรวมและในด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารมากกว่าบุคลากรที่สังกัดด้านการกำกับดูแลความปลอดภัยทางน้ำ และมีการใช้ประโยชน์ในด้านบริการข้อมูลสารสนเทศ มากกว่าบุคลากรที่สังกัดด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางน้ำ และด้านการกำกับดูแลความปลอดภัยทางน้ำ ส่วนระดับความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่า พบว่า พนักงานราชการมีความพึงพอใจในด้านบริการข้อมูลสารสนเทศมากกว่าข้าราชการ และมีความพึงพอใจด้านการออกแบบนำเสนอเว็บไซต์ มากกว่าลูกจ้าง ส่วนบุคลากรที่สังกัดด้านการบริหารมีความพึงพอใจเว็บไซต์โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ มากกว่าบุคลากรที่สังกัดด้านการกำกับดูแลความปลอดภัยทางน้ำ

3. พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์โดยภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บุคลากรกรมเจ้าท่ากลุ่มที่ใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่ามากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ และกลุ่มที่เปิดใช้ทุกวันมีการใช้ประโยชน์และมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ และด้านการออกแบบนำเสนอเว็บไซต์มากกว่าบุคลากรที่มีการใช้เว็บไซต์ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์หรือน้อยกว่า และที่มีการใช้เว็บไซต์ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยบุคลากรที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์เพื่อติดต่อสื่อสาร มีการใช้ประโยชน์

เว็บไซต์ด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารมากกว่าบุคลากรที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ ค้นหาข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อการรับทราบข้อมูลข่าวสาร และการใช้ค้นหาข้อมูล เพื่อการศึกษา โดยบุคลากรที่ใช้บริการเว็บเมลมีการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดย ภาพรวม และด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสาร มากกว่าบุคลากรที่ใช้บริการกระดานถาม-ตอบ บริการเครื่องมือช่วยสืบค้น บริการข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ และบริการเครือข่ายภายใน ตลอดจนมีความพึงพอใจเว็บไซต์ด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสาร มากกว่ากลุ่มที่ใช้บริการเครือข่ายภายใน และกลุ่มที่ใช้บริการข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ

4. ข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดยภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บุคลากรที่สนใจรูปแบบข้อมูลสารสนเทศประเภทโปรแกรม ภาพนิ่ง/ความเคลื่อนไหว และข้อความ เนื้อหา มีการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่า ด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารมากกว่าบุคลากรที่สนใจรูปแบบประเภทมัลติมีเดีย โดยบุคลากรที่สนใจใช้ข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ มีการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ และด้านการใช้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ มากกว่าบุคลากรที่สนใจสาระน่ารู้ องค์กรความรู้ทั่วไป และข่าวสาร เหตุการณ์ ความเคลื่อนไหว ส่วนระดับความพึงพอใจ พบว่า บุคลากรที่สนใจภาษาฝรั่งเศส และภาษาอังกฤษ มีความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่า ด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสาร มากกว่าบุคลากรที่สนใจภาษาจีน/ญี่ปุ่น

5. ลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่า ในเรื่องการออกแบบเพิ่มเติมเว็บไซต์ การออกแบบด้านรูปลักษณ์ และลักษณะการนำเสนอด้านเนื้อหา ที่บุคลากรสนใจต่างกัน ไม่มีผลต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดยภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

ABSTRACT

Thesis Title The Utilization and Satisfaction of Personnel with Marine
Department Ministry of Transport's Website

Student's Name Miss Siriporn Poopipat

Degree Sought Master of Arts

Field of Study	Mass Communication Technology
----------------	-------------------------------

Academic Year 2010

Advisory Committee

1. Assoc. Prof. Dr. Wisanu Suwanaperm Chairperson
2. Assoc. Prof. Dr. Sman Ngamsanit
3. Lcdr. Dr. Wuttipong Pongsuwan

246912

This research aims at studying the demographics of Marine Department personnel, the behavior of their IT usage, and the characteristics of Marine Department website presentation which interests the personnel including the utilization of and satisfaction with the Marine Department website. In this quantitative research, the sample group was selected randomly from Marine Department personnel in the central unit consisting of 320 civil servants, employees, and state employees. A specially designed questionnaire is used to collect the data and the statistical program is used to analyze the data in the form of statistical description and statistical inference.

The findings are as follows:

1. The utilization of and satisfaction with Marine Department website overall and in each aspect are moderate. The utilization is high for the IT service acquiring information about the department and as a source of research for the operation, and as a source of communication to distribute information in the department. The utilization is low in other services such as web-link and transfer/download information, and as a source of communication such as web-board. The satisfaction is high for IT service acquiring information concerning the department.

2. Different demographic traits result in different utilization of and satisfaction with the Marine Department website overall and in each aspect. Marine Department personnel in the administrative section make more use of the website as a source of communication than those in control of waterway safety, and also make more use of the IT service than those in the development of waterway infrastructure and those in control of waterway safety. State employees have more satisfaction with IT service of Marine Department website than the civil servants, and have more satisfaction with web design than the employees. Personnel in the administrative section have more satisfaction with the website in the overall and in each aspect than those in control of waterway safety. That is as a source of communication, IT service and other services.

3. Different behaviors result in different utilization of and satisfaction with the website overall and in each aspect. Personnel using the website more than four times a week and those using the web every day make more use of

and have more satisfaction with the website overall and in each aspect (as a source of communication, IT service, other services, and web design), than those using the web 1-2 times and less than 3-4 times a week. Personnel who use the website as a source of communication make more use of the web than those using the web to acquire information for the operation, to acquire information in general, and to search for information for educational purposes. Personnel using web mail overall and as a source of communication make more use of the web than those using the web-board, search-engine, IT service, and the internal network. Moreover, the personnel who use the website as a source of communication have more satisfaction with the web than those who use the web for the internal network and those who use the web for IT service.

4. Different interests in the website's IT service of result in different utilization of and satisfaction with the website overall and in each aspect. Personnel interested in IT services such as programs with still/moving pictures, text, and content, make more use of the web as a source of communication than those interested in multi-media programs. Personnel interested in using information concerning other departments make more use of the web overall and in each aspect such as IT services and other services than those interested in special content, general knowledge, news, and current issues. Personnel interested in French and English have more satisfaction with the web as a source of communication than those interested in Chinese and Japanese.

246912

5. Different interests in website presentation like web design, identity and content have no effect on the utilization of and satisfaction with the website overall and in each aspect.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร. วิษณุ สุวรรณเพิ่ม ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. สมาน งามสนิท และ นาวาตรี ดร. วุฒิพงศ์ พงศ์สุวรรณ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประภาส พาวินันท์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์สมภพ โรจนพันธ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนคำติชมและข้อคิดเห็นต่าง ๆ จนทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์แบบที่สุด ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณเหล่าคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ถ่ายทอดแนวความคิดองค์ความรู้ และการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ และแนะแนวทางต่าง ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการวางแผนงาน การคิดอย่างมีระบบ ตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้ศึกษาอยู่ ณ สถาบันแห่งนี้

ขอขอบพระคุณบุคลากร เจ้าหน้าที่ กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิทยานิพนธ์เล่มนี้

ขอขอบพระคุณบุคลากร เจ้าหน้าที่บัณฑิตคณะมนุษยศาสตร์ ที่คอยช่วยเหลือและติดต่อประสานงานในเรื่องต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยให้การสนับสนุน รวมทั้งเพื่อน ๆ ในสาขาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และเพื่อนร่วมงานที่กรมเจ้าท่าทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจที่ดีแก่ผู้วิจัยเสมอมา ตลอดระยะเวลาในการศึกษา และทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้

ท้ายสุดนี้ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่ยังไม่ได้ขอบคุณมา ณ ที่นี้

ศิริพร พุฒิพัตร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(7)
กิตติกรรมประกาศ.....	(11)
สารบัญตาราง	(15)
สารบัญภาพประกอบ.....	(24)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
เว็บไซต์กรมเจ้าท่า www.md.go.th	9
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	15
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ	24
ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ	27
ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับสื่อ.....	29
ทฤษฎีสื่อสารงานนวัตกรรม	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้	
เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า	52
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศบน	
เว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ	55
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการนำเสนอ	
เว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ	58
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์	
และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของ	
บุคลากรกรมเจ้าท่า.....	60
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ	
เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย	67
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	121
สรุปผลการวิจัย.....	123
อภิปรายผล	135
ข้อเสนอแนะ.....	140
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำการวิจัยครั้งต่อไป	141

บทที่	หน้า
ภาคผนวก	143
บรรณานุกรม	152
ประวัติผู้เขียน	156

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและคำร้อยละของลักษณะประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
2	จำนวนและคำร้อยละ จำแนกตามสถานที่ใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของ บุคลากร	52
3	จำนวนและคำร้อยละ จำแนกตามความถี่ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า ของบุคลากร.....	53
4	จำนวนและคำร้อยละ จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า แต่ละครั้ง	53
5	จำนวนและคำร้อยละ จำแนกตามบริการที่ใช้จากเว็บไซต์กรมเจ้าท่า	54
6	จำนวนและคำร้อยละ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า..	54
7	จำนวนและคำร้อยละ จำแนกตามเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่บุคลากร สนใจใช้.....	55
8	จำนวนและคำร้อยละ จำแนกตามรูปแบบข้อมูลสารสนเทศที่บุคลากร สนใจใช้.....	55
9	จำนวนและคำร้อยละ จำแนกตามภาษาข้อมูลสารสนเทศที่บุคลากร สนใจใช้นอกจากภาษาไทย	56
10	จำนวนและคำร้อยละ จำแนกตามข้อมูลสารสนเทศที่มีตามพันธกิจ กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ	57
11	จำนวนและคำร้อยละ จำแนกตามข้อมูลสารสนเทศทั่วไปของกรมเจ้าท่า ที่บุคลากรสนใจ	57
12	จำนวนและคำร้อยละ จำแนกตามความสนใจในการออกแบบเพิ่มเติม เว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	58
13	จำนวนและคำร้อยละ จำแนกตามความสนใจในการออกแบบ/นำเสนอ ด้านรูปลักษณ์ของเว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	59

ตาราง	หน้า
14 จำนวนและค่าร้อยละ จำแนกตามความสนใจในลักษณะการนำเสนอ ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์กรมเจ้าท่า	59
15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ จากเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามรายด้าน โดยภาพรวม.....	60
16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ จากเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่าด้านการใช้เป็น แหล่งติดต่อสื่อสาร	61
17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ จากเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่าด้านการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ.....	61
18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ จากเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่าด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์	62
19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ จากเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่าด้านการออกแบบและ นำเสนอเว็บไซต์.....	63
20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อ เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามรายด้าน โดยภาพรวม.....	63
21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อ เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่าด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อ สื่อสาร	64

ตาราง	หน้า
22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่าด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ	65
23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่าด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์	66
24 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่าด้านการออกแบบและนำเสนอเว็บไซต์.....	66
25 ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามเพศ.....	67
26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามเพศ.....	68
27 ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามกลุ่มอายุ	68
28 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามกลุ่มอายุ	69
29 ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามระดับการศึกษา	70
30 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามระดับการศึกษา	71
31 ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามอาชีพ	72
32 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามอาชีพ	73

ตาราง	หน้า
33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามอาชีพ.....	74
34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้านการออกแบบและนำเสนอเว็บไซต์ของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามอาชีพ.....	74
35 ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามส่วนราชการที่สังกัด.....	75
36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดยภาพรวมของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามส่วนราชการที่สังกัด	76
37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามส่วนราชการที่สังกัด	76
38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามส่วนราชการที่สังกัด	77
39 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามส่วนราชการที่สังกัด.....	78
40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดยภาพรวมของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามส่วนราชการที่สังกัด.....	79
41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามส่วนราชการที่สังกัด	79
42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามส่วนราชการที่สังกัด	80

ตาราง	หน้า
43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามส่วนราชการที่สังกัด.....	80
44 ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามสถานที่ใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	81
45 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามสถานที่ใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	82
46 ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามความถี่ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	83
47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดยภาพรวมของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามความถี่ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	84
48 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้านการใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามความถี่ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	85
49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามความถี่ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	85
50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามความถี่ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	86
51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้านการออกแบบและนำเสนอเว็บไซต์ของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามความถี่ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	87

ตาราง	หน้า
52 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามความถี่ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า	88
53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดยภาพรวม ของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามความถี่ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า	89
54 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามสถานที่ใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า	89
55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้าน การใช้บริการข้อมูลสารสนเทศของบุคลากรรายคู่ จำแนกตาม ความถี่ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	90
56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้าน การใช้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ของบุคลากรรายคู่ จำแนกตาม ความถี่ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	91
57 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้าน การออกแบบและนำเสนอเว็บไซต์ของบุคลากรรายคู่ จำแนกตาม ความถี่ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	91
58 ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้เว็บไซต์.....	92
59 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้เว็บไซต์.....	93
60 ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามบริการที่ใช้จากเว็บไซต์กรมเจ้าท่า	94
61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดย ภาพรวมของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามบริการที่ใช้จาก เว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	95

62	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้าน การใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามบริการ ที่ใช้จากเว็บไซต์กรมเจ้าท่า	96
63	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามบริการที่ใช้จากเว็บไซต์กรมเจ้าท่า	97
64	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้าน การใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามบริการ ที่ใช้จากเว็บไซต์กรมเจ้าท่า	98
65	ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	99
66	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้าน การใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารของบุคลากรรายคู่ จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการใช้	100
67	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่า.....	100
68	ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่บุคลากรสนใจ	102
69	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่บุคลากรสนใจ	103
70	ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามรูปแบบข้อมูลสารสนเทศที่บุคลากรสนใจ	104
71	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้าน การใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามรูปแบบ ข้อมูลสารสนเทศที่บุคลากรสนใจ.....	105

ตาราง	หน้า
72 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามรูปแบบข้อมูลสารสนเทศที่บุคลากรสนใจ	105
73 ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามภาษาข้อมูลสารสนเทศนอกเหนือจาก ภาษาไทยที่บุคลากรสนใจ.....	106
74 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามภาษาข้อมูลสารสนเทศนอกเหนือจาก ภาษาไทยที่บุคลากรสนใจ.....	107
75 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้าน การใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามภาษา ข้อมูลสารสนเทศนอกเหนือจากภาษาไทยที่บุคลากรสนใจ.....	108
76 ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามข้อมูลสารสนเทศตามพันธกิจกรมเจ้าท่า ที่บุคลากรสนใจ	109
77 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามข้อมูลสารสนเทศตามพันธกิจกรมเจ้าท่า ที่บุคลากรสนใจ	110
78 ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากร กรมเจ้าท่า จำแนกตามข้อมูลสารสนเทศทั่วไปที่บุคลากรสนใจ.....	111
79 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าโดย ภาพรวมของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามข้อมูลสารสนเทศทั่วไป ที่บุคลากรสนใจ	112
80 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้าน การใช้บริการข้อมูลสารสนเทศของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามข้อมูล สารสนเทศทั่วไปที่บุคลากรสนใจ.....	112

ตาราง	หน้า
81 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าด้านการให้บริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ของบุคลากรรายคู่ จำแนกตามข้อมูลสารสนเทศทั่วไปที่บุคลากรสนใจ.....	113
82 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามข้อมูลสารสนเทศทั่วไปที่บุคลากรสนใจ.....	114
83 ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามความสนใจในการออกแบบเพิ่มเติมเว็บไซต์.....	115
84 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามความสนใจในการออกแบบเพิ่มเติมเว็บไซต์.....	116
85 ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามความสนใจในการออกแบบ/นำเสนอด้านรูปลักษณ์ของเว็บไซต์.....	117
86 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามความสนใจในการออกแบบ/นำเสนอด้านรูปลักษณ์ของเว็บไซต์.....	118
87 ผลการเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามความสนใจในลักษณะการนำเสนอด้านเนื้อหาของเว็บไซต์.....	119
88 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าของบุคลากรกรมเจ้าท่า จำแนกตามความสนใจในลักษณะการนำเสนอด้านเนื้อหาของเว็บไซต์.....	120

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 แบบจำลองการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ.....	28
3 กระบวนการเลือกสรร 3 ขั้น	29
4 ลักษณะประชากรต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่า ในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน	126
5 ลักษณะประชากรต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่า ในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน	127
6 พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าต่างกัน มีผลต่อการใช้ประโยชน์ เว็บไซต์ในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน	128
7 พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่าต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจ เว็บไซต์ในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน	130
8 ข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจต่างกัน มีผลต่อ การใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน.....	131
9 ข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจต่างกัน มีผลต่อ ความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน.....	132
10 ลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจต่างกัน มีผลต่อ การใช้ประโยชน์เว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน.....	133
11 ลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจต่างกัน มีผลต่อ ความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน.....	134