



**พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการ
สารสนเทศ บนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงาน
การไฟฟ้านครหลวง**

**The behavior of information usage, problems and needs of
information on intranet of the officers of
Metropolitan Electric Authority.**

นางสาวรวงทิพย์ หัวใจดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วัน เดือน ปี..... 25 ส.ค. 2549

เลขทะเบียน..... 00203227



เลขเรียกหนังสือ

อน

064.678

5164 94

๑๕/๑

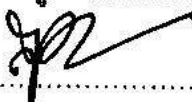
**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา 2548**

ISBN 974 - 373 - 530 - 5

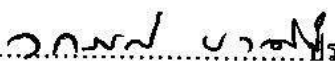
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

หัวข้อวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบน
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง
โดย นางสาวรงทิพย์ หัวใจดี
สาขา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ (แขนงการจัดการสารสนเทศเพื่อธุรกิจ)
ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ จุมพจน์ วนิชกุล
กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บรรจง สุขเปรม
กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลลดา พงศ์พัฒน์โยธิน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

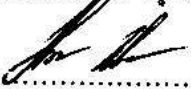

.....ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา
(ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

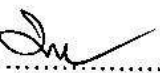

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรากรณ์ บรรศิริ)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์จุมพจน์ วนิชกุล)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์บรรจง สุขเปรม)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลลดา พงศ์พัฒน์โยธิน)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ฉวีวรรณ กุหาภินันท์)


.....กรรมการและเลขานุการ
(อาจารย์มนต์ฤดี วัชรประทีป)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ และคำแนะนำจาก รองศาสตราจารย์จุมพจน์ วนิชกุล ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์บรรจง สุขเปรม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลลดา พงศ์พัฒนโยธิน กรรมการ ที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือปรับปรุงแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะ ในการทำวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณพนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโท รุ่นที่ 1 สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และเพื่อน ๆ การไฟฟ้านครหลวงที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจมาตลอด

สุดท้ายนี้ คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ขอมอบแด่บุพการี ครู อาจารย์ และผู้ที่มีพระคุณทุก ๆ ท่าน

รวงทิพย์ หัวใจดี

รงทิพย์ หัวใจดี. (2548) พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง วิทยานิพนธ์ ระดับมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. คณะกรรมการควบคุม รองศาสตราจารย์จุมพจน์ วนิชกุล, ผู้ช่วยศาสตราจารย์บรรจง สุขเปรม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลลดา พงศ์พัฒนโยธิน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัญหาของการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความต้องการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการสุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่พบด้านการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง คือ ปัญหาจากการที่ระบบทำงานล่าช้า ทำให้ใช้เวลานานในการเรียกหน้าเว็บเพจแต่ละหน้า ส่วนปัญหาในการใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ บนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ส่วนใหญ่ คือ รูปแบบหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ

พฤติกรรมการใช้ คือ จะใช้ทุกวัน และช่วงเวลาที่เข้าใช้ คือ ช่วงเวลาปฏิบัติงาน ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจะนำไปใช้ในด้านการทำงาน ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศ คือ ต้องการใช้โปรแกรมส่งเสริมการเรียนรู้ และต้องการใช้สารสนเทศที่เกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน

ข้อเสนอแนะของพนักงานครั้งนี้ คือ ควรปรับปรุงเนื้อหาสาระที่น่าเสนอให้ครบถ้วนถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย ทันเหตุการณ์ และแยกประเภทข้อมูลให้ดูง่ายแก่การใช้งาน

Ruangtip Huachaidee. (2005) The behavior of information usage, problems and needs of information on intranet of the officers of Metropolitan Electric Authority. Thesis for Master Degree. Bangkok : Graduate school Bansomdejchaopraya Rajabhat
University Advisors: Associate Professor Chumpot Wanichagul, Assistant Professor Banjong Sookprem, Assistant Professor Chollada Pongpattanayothin.

The objectives of the research are 1) to study of the problems of the usage of information system on Intranet of the officers of Metropolitan Electric Authority. 2) to study the behavior and needs of information system usage on intranet of the officers of Metropolitan Electric Authority. Sample group of the research come from sampling of mass of 384 samples, the questionnaires are the equipment of this research.

The results of this research were found that the problem occurred on the use of information system on intranet of the officers of Metropolitan Electric Authority was from the problem of tardy of working system that caused much more time in calling each web-page. Most of the problem of group service on intranet officers of Metropolitan Electric Authority is the uninterested form of web-page.

The behavior of the usage of information system will occur everyday in the period of working and the valuable information will be used for working. The needs of using information system are the need for learning promoting program and also refering to the officer welfare.

The proposals from the officers are to reform the submitted content in complete, correct, fast, promptly, up to date and simplify data classify for the usage.

สารบัญ

	หน้า
ประกาศนุญบ่การ.....	ค
บทค้คย่ภาษาไทย.....	ง
บทค้คย่ภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตเขตของการวิจัย.....	2
ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
1. ระบบสารสนเทศ.....	5
1.1 สารสนเทศ.....	5
1.2 ระบบสารสนเทศ.....	14
1.3 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์.....	22
1.4 อินทราเน็ต.....	26
2. ประวัติการไฟฟ้านครหลวง.....	36
2.1 ระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร.....	39
2.2 การปรับเปลี่ยนองค์กร.....	41
2.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	41
2.4 โครงสร้างอินทราเน็ตการไฟฟ้านครหลวง.....	42
2.5 สารสนเทศที่ให้บริการในเครือข่ายอินทราเน็ตภายใน การไฟฟ้านครหลวง.....	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้.....	47
3.1 พฤติกรรม.....	47
3.2 ความต้องการสารสนเทศ.....	47
3.3 ผู้รับสาร.....	51
3.4 ความพึงพอใจ.....	52
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	64
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	64
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	65
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	67
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
บทที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	69
ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	69
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ พนักงานการไฟฟ้า.....	72
ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ พนักงานการไฟฟ้า.....	76
ตอนที่ 4 ความต้องการให้มีบริการต่าง ๆ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของการ ไฟฟ้านครหลวง.....	82
ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศ บนเครือข่าย.....	84
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ.....	86
สรุปผลการวิจัย.....	87
อภิปรายผลการวิจัย.....	89
ข้อเสนอแนะ.....	93

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	103
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	109
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	111
ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย.....	124

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ.....	69
2	แสดงจำนวนและร้อยละของสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามอายุ.....	70
3	แสดงจำนวนและร้อยละของสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
4	แสดงจำนวนและร้อยละของสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามระดับความรู้ด้านคอมพิวเตอร์.....	71
5	แสดงจำนวนพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง โดยจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในการไฟฟ้านครหลวง หรือ MEAINET.....	72
6	แสดงจำนวนพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง โดยจำแนกตามระยะเวลาที่เข้ามาใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในการไฟฟ้านครหลวง ในแต่ละครั้ง.....	73
7	แสดงจำนวนพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ามาใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในการไฟฟ้านครหลวง.....	73
8	แสดงจำนวนพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง โดยจำแนกตามข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับแล้วนำไปใช้งานในด้านไหน.....	74
9	แสดงสารสนเทศที่เรียกใช้ข้อมูลที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง โดยจำแนกตามสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง.....	74
10	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง.....	76
11	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสารสนเทศทั่วไปบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นสารสนเทศเพื่อ การเรียนรู้ และการปฏิบัติงาน.....	78
13	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสืบค้น สารสนเทศ.....	78
14	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการเกี่ยวกับ ประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ.....	79
15	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่แจ้งเกี่ยวกับปัญหา ต่าง ๆ.....	80
16	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นสารสนเทศทั่ว ๆ ไป.....	81
17	แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการให้มีบริการประเภทต่าง ๆ ในเครือข่าย อินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง.....	82
18	แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการให้มีสารสนเทศต่าง ๆ บนเครือข่าย อินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง.....	83

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2	โครงสร้างองค์กรในอินทราเน็ตของการไฟฟ้านครหลวง.....	38
3	ตัวอย่างหน้า Home Page.....	42

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและปัญหา

โลกยุคปัจจุบันเป็นยุคไร้พรมแดนหรือยุคข้อมูลข่าวสารตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว เป็นเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อเป็นการตอบสนองต่อความเจริญทางด้านข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเจริญทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการติดต่อสื่อสารอย่างมาก เพราะสามารถรวบรวมฐานข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ในที่ต่าง ๆ เข้าไว้ในเครือข่ายเป็นจำนวนมาก ทำให้การสืบค้นข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ตและเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตได้ถูกนำมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรต่างๆ มีความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยอาจรวมไปถึงการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน การนำอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรเป็นการผสมประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะระบบสารสนเทศที่นำเสนอสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อการประชาสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารร่วมกัน ทำให้เกิดระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ เป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่ในการใช้และนำเสนอระบบสารสนเทศในการเพิ่มคุณค่าและประสิทธิภาพในการทำงาน อันส่งผลให้การพัฒนาในด้านภาพรวมของบุคลากรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง องค์กรในปัจจุบันต่างต้องแข่งขันกันในการใช้ความรู้ การใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ ดังนั้น ความรู้จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตัดสินใจ และช่วยสร้างโอกาสให้กับตนเองและองค์กร (Jinsen and Meckling 1996:19) ดังนั้นสารสนเทศจึงจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ หน่วยงานใดหากขาดแคลนสารสนเทศ ก็จะไม่ได้รับทราบความเปลี่ยนแปลง ความเคลื่อนไหวของเรื่องราวต่าง ๆ สังคมนั้นก็ไม่สามารถพัฒนาให้ทัดเทียมกับสังคมอื่น ๆ ได้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าหน่วยงานใดได้รับสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา และทันเหตุการณ์สังคมนั้นจะมีความตื่นตัวมีการเคลื่อนไหว และสามารถพัฒนาปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องเหมาะสมกับ สภาพแวดล้อมขององค์กรได้ตลอดเวลา (สุมาลี สังข์ศรี 2543)

การไฟฟ้านครหลวงเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเผยแพร่สารสนเทศในเครือข่ายภายในของการไฟฟ้านครหลวง ในการพัฒนาระบบงานทุกด้านให้อำนวยความสะดวกต่อการบริหารงานเชิงธุรกิจและสอดคล้องกับการปรับปรุง

ประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ระบบเครือข่ายอินทราเน็ตในการเชื่อมโยงข้อมูลจากศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูลและส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้านครหลวง แต่ในปัจจุบันการใช้ระบบเครือข่ายอินทราเน็ตภายในองค์กรมีผู้ใช้กันมาก ทำให้ต้องการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เพื่อที่ผู้เกี่ยวข้องจะได้นำไปปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานของการไฟฟ้านครหลวงจึงสนใจที่จะศึกษาเพื่อที่จะได้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง ตลอดจนปัญหาและความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผลจากการวิจัยนี้จะเป็แนวทางในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ในการนำไปปรับปรุงระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในการไฟฟ้านครหลวง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาของการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความต้องการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่จะศึกษาพฤติกรรม ปัญหาและความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในองค์กรการไฟฟ้านครหลวงของประชากร ที่เป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 9,612 คน จากจำนวนพนักงานการไฟฟ้านครหลวงทั้งหมด

ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรต้น คือ 1. ผู้ใช้

2. สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง
3. ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง

- ตัวแปรตาม คือ
1. พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงบนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในองค์กรการไฟฟ้านครหลวง
 2. ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง
 3. ความต้องการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง

นิยามศัพท์เฉพาะ

การใช้ระบบสารสนเทศ หมายถึง การสืบค้นสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่นำเสนอบนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง

องค์กร หมายถึง การไฟฟ้านครหลวง

พนักงาน หมายถึง พนักงานการไฟฟ้านครหลวง

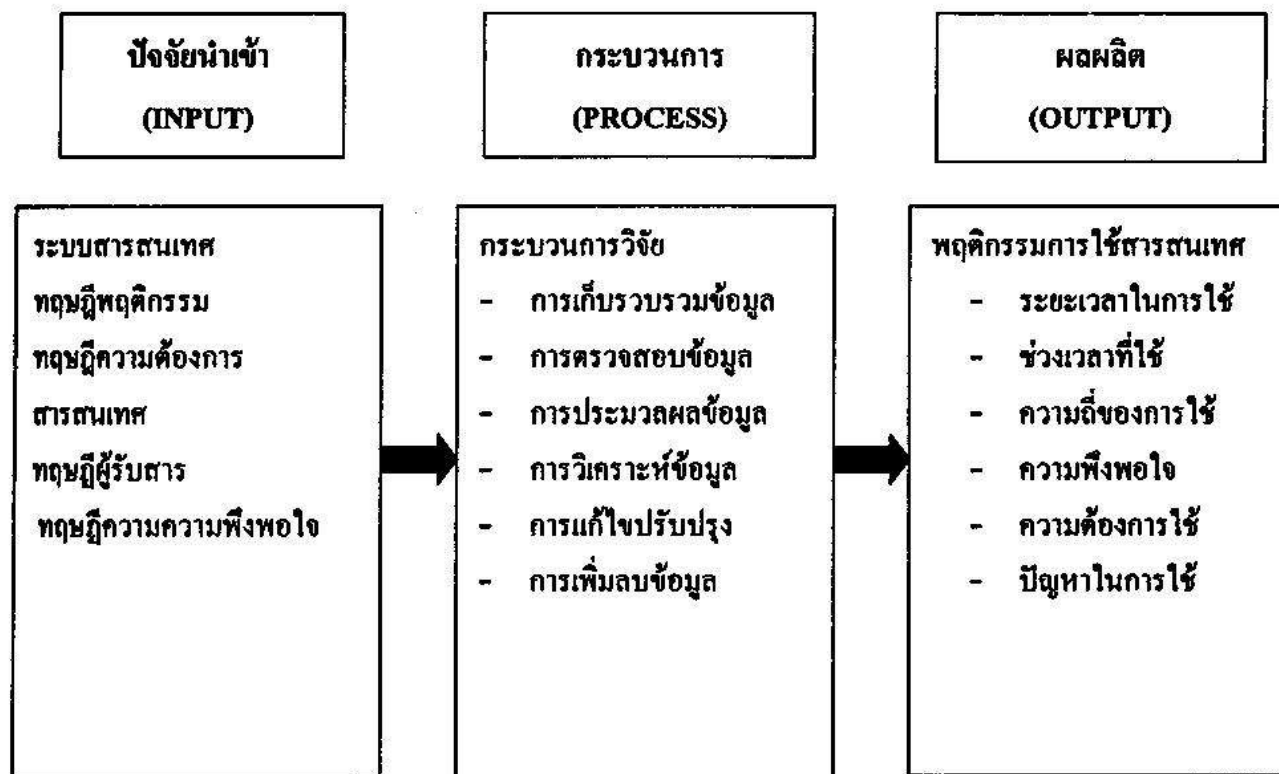
อินทราเน็ต หมายถึง การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร เครือข่ายที่ได้รับการออกแบบสำหรับการใช้คอมพิวเตอร์สื่อสารกันภายในการไฟฟ้านครหลวง

พฤติกรรม หมายถึง การประพฤติ ปฏิบัติในการสืบค้นสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นแนวทางของหน่วยงานที่เป็นผู้ผลิตและดูแลระบบเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวงได้พัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง ให้มีประสิทธิภาพ และข้อมูลที่เป็นปัจจุบันยิ่งขึ้นต่อไป
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ
3. นำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินทราเน็ตที่มีอยู่ในปัจจุบันได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรม รวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ โดยมีสาระสำคัญตามลำดับดังนี้

1. ระบบสารสนเทศ
 - 1.1 สารสนเทศ
 - 1.2 ระบบสารสนเทศ
 - 1.3 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
 - 1.4 เครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. ประวัติการไฟฟ้านครหลวง
3. แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมการใช้
 - 3.1 พฤติกรรม
 - 3.2 ความต้องการสารสนเทศ
 - 3.3 ผู้รับสาร
 - 3.4 ความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ระบบสารสนเทศ

1.1 สารสนเทศ

1.1.1 ความหมายของสารสนเทศ

สุชาดา กิระนันท์ (2540:5) กล่าวว่าสารสนเทศ หมายถึง ข้อความที่ประมวลได้จากข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น จนได้ข้อสรุปเป็นข้อความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยเน้นที่การเกิดประโยชน์ คือ ความรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับวชิราพร พุ่มบานเย็น (2545:13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ผลลัพธ์ของข้อมูลที่ผ่านการประมวลผล ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป และสอดคล้องกับ ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ (2545:40) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศว่า หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลดิบที่ถูกจัดเก็บไว้อย่างมีระบบ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานและ ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร

ธีราวุธ ปัทมวิบูลย์ (2545:96) ได้ให้ความหมายของคำว่าสารสนเทศว่า หมายถึง ข้อมูล คิบัติถูกจัดโครงสร้างของข้อมูล และนำข้อมูลนั้นไปผ่านกระบวนการประมวลผลเพื่อให้ได้ สารสนเทศที่สามารถแสดงความหมาย มีคุณค่า และสรุปตีความได้สำหรับผู้ไ้

ทูล์แบน, แมกกลีนและเวคเทอร์บี (Turban, McLean and Wetherbe 2001:7) ได้ให้ ความหมายของคำว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้รับการจัดระบบเพื่อให้มีความหมายและคุณค่า สำหรับผู้ไ้

จากความหมายต่าง ๆ ของสารสนเทศดังที่กล่าวมาแล้วนั้นผู้วิจัยสรุปความหมายของ สารสนเทศไว้ดังนี้ สารสนเทศในความหมายโดยทั่วไป หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผล ข่าวสารซึ่งได้มีการจัดทำให้อยู่ในรูปแบบต่าง เช่น ข้อมูล ข้อความ ตัวเลข ภาพ กราฟฟิคต่าง ๆ เป็น ดัน ที่มีความหมาย มีคุณค่า มีประโยชน์ต่อผู้รับ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน หรือประกอบการตัดสินใจในปัจจุบันหรืออนาคต โดยได้รับการถ่ายทอด บันทึก พิมพ์เผยแพร่ ทั้ง เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้มีความหมายและคุณค่าสำหรับผู้ไ้

1.1.2 ความสำคัญและบทบาทของสารสนเทศ

ในสังคมยุคของสารสนเทศ (Information society) ที่มีความเจริญก้าวหน้าของ เทคโนโลยีปัจจุบัน ทำให้มีจำนวนข้อมูลและข่าวสารเพิ่มอย่างมาก และรวดเร็วจน ทำให้สารสนเทศ ได้เข้ามามีบทบาทอย่างสำคัญและกลายเป็นสิ่งจำเป็นต่อวิถีการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลทุก คน คือสารสนเทศเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาบุคคลและสังคมในทุก ๆ ด้าน รวมทั้งช่วยในการ ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพ และช่วยให้มนุษย์มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ มีโลกทัศน์ที่กว้างขึ้น (อภิญา สีน้อยขาว 2543:8) ซึ่งสอดคล้องกับบานชื่น ทองพันชั่ง (2539:37) ที่ว่าสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนามนุษย์และสังคมในทุกระดับ ตลอดจนเป็น สิ่งที่ขาดไม่ได้ในการตัดสินใจ ดังนั้น การตัดสินใจของผู้บริหารจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับ สารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กร สารสนเทศยังก่อให้เกิดแนวคิด และแนวทางการเริ่มต้น งานใหม่ๆ เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าในการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม การศึกษาและวัฒนธรรม ประเทศที่เจริญแล้วต่างตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศ และส่งเสริมให้มีการนำเอาสารสนเทศไปใช้เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างกว้างขวาง ดังที่ นันทา วิท วุฒิสักดิ์ (2536:9-10) ได้กล่าวว่า สารสนเทศเป็นควมแปรสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมเป็น ปัจจัยสำคัญสำหรับทุกคน ในการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ผู้ที่มี สารสนเทศที่มีคุณค่าอย่างสมบูรณ์ ครอบคลุม ต่อเนื่อง และทันการณั้ ผู้นั้นย่อมมีอำนาจดังคำที่ว่า

“ความรู้คืออำนาจ” หรือ “สารสนเทศคืออำนาจ” นั่นเอง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ให้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและในเวลาที่เหมาะสม (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2543:11)

1.1.3 บทบาทของสารสนเทศ (Role of Information)

การนำสารสนเทศไปใช้ 3 ด้าน ดังนี้ (จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ 2544:5) ด้านการวางแผน ด้านการตัดสินใจ และด้านการดำเนินงาน นอกจากนั้น สารสนเทศยังมีบทบาท ในเชิงเศรษฐกิจ ดังนี้ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2543:7-8)

1.1.3.1 ช่วยลดความเสี่ยงในการตัดสินใจ (Decision) หรือช่วยชี้แนวทางในการแก้ไขปัญหา (Problem Solving)

1.1.3.2 ช่วย หรือสนับสนุนการจัดการ (Management) หรือการดำเนินงานขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพและเกิด ประสิทธิภาพมากขึ้น

1.1.3.3 ใช้ทดแทนทรัพยากร (Resources) ทางกายภาพ เช่น กรณีการเรียนทางไกล ผู้เรียนที่เรียนนอกห้องเรียนจริง สามารถเรียนรู้เรื่องต่างๆ เช่นเดียวกับ ห้องเรียนจริง โดยไม่ต้องเดินทางไปเรียนที่ห้องเรียนนั้น

1.1.3.4 ใช้ในการกำกับ ติดตาม (Monitoring) การปฏิบัติงานและ การตัดสินใจ เพื่อดูความก้าวหน้าของงาน

1.1.3.5 สารสนเทศเป็นช่องทางโน้มน้าว หรือชักจูงใจ (Motivation) ในกรณีของการโฆษณาที่ทำให้ผู้ชม ผู้ฟัง ตัดสินใจ เลือกสินค้า หรือบริการนั้น

1.1.3.6 สารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษา (Education) สำหรับการเรียนรู้ ผ่านสื่อประเภทต่างๆ

1.1.3.7 สารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมวัฒนธรรม และ สันทนาการ (Culture & Recreation) ในด้านของการเผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ เช่น วิดีทัศน์ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ เป็นต้น

1.1.3.8 สารสนเทศเป็นสินค้าและบริการ (Goods & Services) ที่สามารถซื้อขายได้

1.1.3.9 สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่ต้องลงทุน (Investment) จึงจะได้ผลและ บริการ เพื่อเป็นรากฐานของการจัดการ และการดำเนินงาน

1.1.4 คุณลักษณะของสารสนเทศ

ศรีไพร ตักศิร่งพงศาภูล (2547:153-154) กล่าวว่าสารสนเทศที่มีคุณภาพจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศนั้น ๆ ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1.1.4.1 ถูกต้องแม่นยำ (Accurate) สารสนเทศที่มีความถูกต้องจะต้องปราศจากข้อผิดพลาด (Error) ใด ๆ อย่างไรก็ตามถ้าข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการประมวลผลไม่ถูกต้อง ก็อาจก่อให้เกิดสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องได้ ซึ่งมักเรียกทั่ว ๆ ไปว่า GIGO (Garbage in, Garbage out)

1.1.4.2 สมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์จะต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริง (Fact) ที่สำคัญอย่างครบถ้วน ตัวอย่างเช่น ใบรายงานผลการเรียนของนักศึกษาแต่ละภาคการศึกษา จะต้องประกอบด้วยผลการเรียนแต่ละรายวิชาที่ลงทะเบียน พร้อมทั้งเกรดเฉลี่ยในภาคการศึกษานั้นและเกรดเฉลี่ยสะสม (GPA) เป็นต้น

1.1.4.3 เข้าใจง่าย (Simple) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนต่อการทำความเข้าใจ กล่าวคือ ต้องไม่แสดงรายละเอียดที่ลึกมากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ที่ใช้ในการตัดสินใจสับสนและไม่สามารถตัดสินใจว่าข้อมูลหรือสารสนเทศใดมีความจำเป็นจริง ๆ

1.1.4.4 ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศที่ดีนอกจากจะมีความถูกต้องแล้ว ข้อมูลต้องทันสมัย และรวดเร็วทัน ต่อเวลาและความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจ

1.1.4.5 เชื่อถือได้ (Reliable) สารสนเทศที่เชื่อถือได้ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของวิธีการรวบรวมข้อมูลที่น่าเข้าสู่ระบบ

1.1.4.6 คุ้มราคา (Economical) สารสนเทศที่ผลิตควรจะต้องมีความประหยัด เหมาะสมคุ้มค่างบประมาณผู้บริหารมักจะพิจารณาถึงคุณค่าของสารสนเทศกับราคาที่จะต้องจ่ายเพื่อการได้มาซึ่งสารสนเทศนั้น ๆ

1.1.4.7 ตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้องได้ กล่าวคือผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อความมั่นใจว่ามีความถูกต้อง ต่อการนำไปตัดสินใจได้ ซึ่งอาจมีการตรวจสอบข้อมูลโดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลลักษณะเดียวกันจากแหล่งข้อมูลหลาย ๆ แห่ง

1.1.4.8 ยืดหยุ่น (Flexible) สารสนเทศที่มีคุณภาพนั้นควรจะสามารถนำไปใช้ได้ในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันหลาย ๆ ด้าน เช่น รายงานสินค้าคงคลัง พนักงานขายอาจใช้สำหรับตรวจสอบว่ามีสินค้าเหลืออยู่ในคลังสินค้าเท่าใดเพียงพอสำหรับการขายหรือไม่ ในขณะที่ผู้จัดการฝ่ายผลิตใช้รายงานนี้สำหรับช่วยตัดสินใจว่าจะผลิตสินค้าเพิ่มอีกเท่าใด

1.1.4.9 สอดคล้องกับความต้องการ (Relevant) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และสนองต่อความต้องการของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ

1.1.4.10 สะดวกในการเข้าถึง (Accessible) สารสนเทศจะต้องง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลตามระดับสิทธิของผู้ใช้ เพื่อจะได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ถูกต้องตามรูปแบบและทันต่อความต้องการของผู้ใช้

1.1.4.11 ปลอดภัย (Secure) สารสนเทศจะต้องถูกออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น

1.1.5 คุณสมบัติของสารสนเทศที่ดี

ยีน กัวร์วอร์ธ และชัยยงค์ วงศ์ชัยสุวัฒน์ (2538 : 15-20) กล่าวว่าสารสนเทศที่ดีมีคุณสมบัตินี้

1.1.5.1 มีความถูกต้อง

1.1.5.2 ทันต่อการใช้งาน

1.1.5.3 มีความสมบูรณ์ต่อการใช้งาน

1.1.5.4 กระชับรัดและชัดเจน

1.1.5.5 มีโครงสร้างระบบตรงกับความต้องการ

1.1.6 คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี (Characteristics of Information)

สารสนเทศที่ดีควรมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ (อาร์เธอร์(Alter 1996:170-175), จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ (2544:12-15), ฌ็องรูนท์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล (2545 : 41-42) และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545 : 12-15))

1.1.6.1 สารสนเทศที่ดีต้องมีความความถูกต้อง(Accurate)และไม่มีความผิดพลาด

1.1.6.2 ผู้ที่มีสิทธิใช้สารสนเทศสามารถเข้าถึง (Accessible) สารสนเทศได้ง่าย ในรูปแบบ และเวลาที่เหมาะสม ตามความต้องการของผู้ใช้

1.1.6.3 สารสนเทศต้องมีความชัดเจน (Clarity) ไม่คลุมเครือ

1.1.6.4 สารสนเทศที่ดีต้องมีความสมบูรณ์ (Complete) บรรจุไปด้วยข้อเท็จจริงที่มีสำคัญครบถ้วน

1.1.6.5 สารสนเทศต้องมีความกะทัดรัด (Conciseness) หรือรัดกุมเหมาะสมกับผู้

1.1.6.6 กระบวนการผลิตสารสนเทศต้องมีความประหยัด (Economical) ผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจมักจะต้องสร้างดุลยภาพระหว่างคุณค่าของสารสนเทศกับราคาที่ใช้ในการผลิต

1.1.6.7 ต้องมีความยืดหยุ่น สามารถนำไปใช้ในหลาย ๆ เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์

1.1.6.8 สารสนเทศที่ดีต้องมีรูปแบบการนำเสนอ (Presentation) ที่เหมาะสมกับผู้ใช้ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.1.6.9 สารสนเทศที่ดีต้องตรงกับความต้องการ (Relevant/Precision) ของผู้ที่ทำการตัดสินใจ

1.1.6.10 สารสนเทศที่ดีต้องมีความน่าเชื่อถือ เช่น เป็นสารสนเทศที่ได้มาจากกรรมวิธีรวบรวมที่น่าเชื่อถือ หรือแหล่ง (Source) ที่น่าเชื่อถือ เป็นต้น

1.1.6.11 สารสนเทศที่ดีควรมีความปลอดภัย ในการเข้าถึงของผู้ไม่มีสิทธิใช้สารสนเทศ

1.1.6.12 สารสนเทศที่ดีควรง่าย ไม่สลับซับซ้อนมีรายละเอียดที่เหมาะสม (ไม่มากเกินไปจนจำเป็น)

1.1.6.13 สารสนเทศที่ดีต้องมีความแตกต่างจากข้อมูลชนิดอื่น ๆ

1.1.6.14 สารสนเทศที่ดีต้องทันเวลา (Just in Time : JIT) หรือทันต่อความต้องการ (Timely) ของผู้ใช้ หรือสามารถส่งถึงผู้รับได้ในเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ

1.1.6.15 สารสนเทศที่ดีต้องเป็นปัจจุบัน (Up to Date) หรือมีความทันสมัย ใหม่อุ่มเสมอ มิเช่นนั้นจะไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว

1.1.6.16 สารสนเทศที่ดีต้องสามารถพิสูจน์ได้ หรือตรวจสอบจากหลาย ๆ แหล่งได้ว่ามีความถูกต้อง

นอกจากนั้นสารสนเทศมีคุณสมบัติที่แตกต่างไปจากสินค้าประเภทอื่น ๆ 4 ประการคือ ใช้ไม่หมด ไม่สามารถถ่ายโอนได้ แบ่งแยกไม่ได้ และสะสมเพิ่มพูนได้ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2543:12-13) หรืออาจสรุปได้ว่าสารสนเทศที่ดีต้องมีคุณลักษณะครบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเวลา (ทันเวลา และทันสมัย) ด้านเนื้อหา (ถูกต้อง สมบูรณ์ ยืดหยุ่น น่าเชื่อถือ ตรงกับ ความต้องการ และตรวจสอบได้) ด้านรูปแบบ (ชัดเจน กระชับ ง่าย รูปแบบการนำเสนอ ประหยัด แปลก) และ ด้านกระบวนการ (เข้าถึงได้ และปลอดภัย)

1.1.7 ประเภทของสารสนเทศ

การแบ่งประเภทของสารสนเทศ จัดแบ่งสารสนเทศตามหลักเกณฑ์ดังนี้
(ประภาวดี สืบสนธิ์ 2543:13-15)

1.1.7.1 หลักคุณภาพ แบ่งสารสนเทศเป็น 2 ประเภท

1.1.7.1.1 สารสนเทศแข็ง เป็นสารสนเทศที่เชื่อถือได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการตัดสินใจและการวางแผน

1.1.7.1.2 สารสนเทศอ่อน เป็นสารสนเทศที่เชื่อถือไม่ได้

1.1.7.2 แหล่งกำเนิด แบ่งสารสนเทศเป็น 2 ประเภท

1.1.7.2.1 สารสนเทศภายในองค์กร

1.1.7.2.2 สารสนเทศภายนอกองค์กร

1.1.7.3 รูปแบบที่นำเสนอ ซึ่งสามารถแบ่งสารสนเทศออกเป็นประเภทต่างๆ เช่น คำพูด ข้อความ ภาพ โสตทัศนวัสดุ วัสดุย่อส่วน สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ

1.1.7.4 สาขาความรู้ แบ่งสารสนเทศเป็น 4 ประเภท

1.1.7.4.1 สาขามนุษยศาสตร์

1.1.7.4.2 สาขาสังคมศาสตร์

1.1.7.4.3 สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1.1.7.4.4 สาขาอื่นๆ

1.1.7.5 การนำไปใช้ในงาน แบ่งสารสนเทศตามแผนงาน เช่น สารสนเทศด้านการตลาด ด้านการวิจัยและพัฒนาด้านบุคลากร ด้านการเงิน ฯลฯ

1.1.7.6 การใช้และการถ่ายทอด แบ่งสารสนเทศเป็น 4 ประเภท

1.1.7.6.1 เหตุผลที่รู้ เน้นวิชาการ มักปรากฏในวรรณกรรมถ่ายทอดได้ง่าย

1.1.7.6.2 ทำอย่างไรจะรู้ เน้นเทคนิค มักปรากฏในวรรณกรรมถ่ายทอดได้ยาก

1.1.7.6.3 ใครเป็นผู้รู้ เน้นบุคคล หายาก ถ่ายทอดได้ง่าย

1.1.7.6.4 ทำให้เห็นได้อย่างไร เน้นการปฏิบัติมักไม่พบในวรรณกรรม ถ่ายทอดได้ยากที่สุด

1.1.7.7 ขั้นตอนของการพัฒนา แบ่งสารสนเทศเป็น 2 ประเภท

1.1.7.7.1 สารสนเทศระยะเริ่มแรก

1.1.7.7.2 สารสนเทศระยะก้าวหน้า

1.1.7.8 วิธีการผลิตและการจัดทำ แบ่งสารสนเทศเป็น 2 ประเภท คือ

1.1.7.8.1 สารสนเทศต้นแบบ (Original Information) ได้แก่ สารสนเทศปฐมภูมิและทุติยภูมิ

1.1.7.8.2 สารสนเทศปรุงแต่ง (Consolidated Information) ได้แก่ สารสนเทศตติยภูมิ

1.1.8 ประโยชน์ของสารสนเทศ

กรมสามัญศึกษา (2538) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของสารสนเทศว่า

1.1.8.1 ให้ความรู้

1.1.8.2 เกิดความคิดและความเข้าใจ

1.1.8.3 ทำให้เห็นสภาพปัญหา / สภาพการเปลี่ยนแปลงว่าก้าวหน้าหรือดกดำ

1.1.8.4 ทำให้ประเมินค่าได้

1.1.8.5 เกิดความน่าสนใจและเกิดการตื่นตัว

1.1.8.6 ช่วยในการตัดสินใจได้และสามารถทำนายอนาคตได้

1.1.8.7 เกิดความคิดสร้างสรรค์

1.1.8.8 ทำให้มีการเปลี่ยนแปลง

1.1.9 การใช้สารสนเทศ

สารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิต องค์กรแต่ละองค์กรนับตั้งแต่องค์กรขนาดเล็ก ได้แก่ หน่วยงาน สถาบันต่าง ๆ จนถึงองค์กรขนาดใหญ่ เช่น ประเทศ ต่างรับผิดชอบในการพัฒนาแหล่งสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรของคนตลอดจน เพื่อการจัดการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ในการใช้สารสนเทศผู้ใช้ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของระบบสารสนเทศ ซึ่งหน่วยงานองค์กร หรือ ศูนย์บริการสารสนเทศ จำเป็นต้องศึกษาความต้องการสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการใช้สารสนเทศ การถ่ายทอดสารสนเทศ เพื่อจะได้วางแผนพัฒนาระบบและจัดการสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด (ปฐมภรณ์ วงศ์ชนะภัย 2540:10-11)

โดยที่สารสนเทศมีความสำคัญทั้งต่อมนุษย์ สังคม และองค์กร ดังนั้น การใช้สารสนเทศจึงมีวัตถุประสงค์ต่าง ๆ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ 2537:104-105) ดังนี้

1. เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล ในการแก้ไขปัญหาวិถีประจำวันการอยู่รอดในภาวะวิกฤต การรับข่าวสาร ความบันเทิงและสันทนาการ เป็นต้น ซึ่งต้องใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ
2. เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ การศึกษาค้นคว้าทำให้มีการแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบปัญหาที่คนสงสัย และเป็นการเพิ่มพูนสติปัญญาและความรอบรู้ให้ลึกซึ้งขึ้น
3. เพื่อประกอบอาชีพและปฏิบัติงาน การประกอบอาชีพใดๆ ย่อมมีความต้องการและแสวงหาสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย
4. เพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศเป็นการเผยแพร่สารสนเทศที่รวบรวม และแสวงหาไว้ให้บุคคลอื่นได้รับต่อไป
5. เพื่อวัตถุประสงค์ระดับนานาชาติ อาทิ เพื่อการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม การแลกเปลี่ยนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การค้า เศรษฐกิจ และการแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นต้น

ในการใช้สารสนเทศเหล่านี้ สอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคล แต่ละกลุ่มที่ย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง อาทิ ประสบการณ์ กิจกรรมงานที่รับผิดชอบ บทบาทหน้าที่และกระบวนการตัดสินใจของแต่ละบุคคล (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ 2537 : 106-107) โดยความต้องการที่แตกต่างกันดังกล่าวมีพื้นฐานมาจากความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (need hierarchy theory) ของ มาสโลว์ (Maslow, A.H) วิจุรย์ สิมะโชค 2537 : 11-12) ที่กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการที่เป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ และสิ่งอื่นๆ ที่จะใช้ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายได้ ซึ่งเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิดในลำดับต่อไป
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความมั่นคง หรือความปลอดภัย เป็นความรู้สึกว่าปราศจากอันตราย มีความมั่นคงและยังหมายถึงการหลีกเลี่ยงจากการกระวนกระวายใจ
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belongingness needs) ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือการได้รับการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งในสังคม เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการที่จะมีฐานเด่นในสังคม (Esteem or status needs) ความต้องการขั้นต่อไปจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น

พอสรุปว่า การใช้สารสนเทศขึ้นอยู่กับระดับการใช้ของผู้ใช้ในระดับต่าง ๆ ขององค์กร และขึ้นอยู่กับความรู้และความเข้าใจของผู้ใช้ ตลอดจนความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันของผู้ใช้ในแต่ละระดับ

สภาพสังคมปัจจุบันมีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศในรูปแบบและจากเนื้อหาหลากหลายและอย่างรวดเร็ว เพื่อวัตถุประสงค์หลายประการดังนี้ (โชติรส แก้วบุญเรือง 2545:16)

1. มีความต้องการรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความจริงในชีวิตประจำวัน
2. มีความต้องการรับรู้ในสารสนเทศ ซึ่งเป็นพฤติกรรมความต้องการสารสนเทศ ของแต่ละบุคคล
3. มีความต้องการที่จะรับรู้สารสนเทศ เพื่อความเข้าใจในลูกค้าน และสามารถออกแบบและกำหนดค่าของสารสนเทศได้อย่างมีระบบ

1.1.10 ความต้องการสารสนเทศ

เดอร์วิน (Dervin 1992:66) กล่าวว่า ความต้องการข้อมูลข่าวสารจะเกิดขึ้นเมื่อมีการตีความหมายของข้อมูลดิบที่อยู่ในรูปของข้อเท็จจริงที่บรรจุอยู่ในหนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์ ออกมาเป็นข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะใช้ข้อมูลข่าวสารที่ความต้องการนำมาเติมช่องว่าง (Gap – bridging) ให้กับชีวิต ดังนั้นข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นข้อมูลที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้

บุคคลจะมีความต้องการ แสวงหาและใช้สารสนเทศ ก็ต่อเมื่อเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับนั้นมีคุณภาพ สามารถประเมินคุณภาพสารสนเทศที่ได้รับ สามารถพิจารณาได้จากเนื้อหาที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการ มีความถูกต้องตามข้อเท็จจริง มีความเชื่อถือ มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์และที่สำคัญสามารถอ่านได้เข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการ

1.2 ระบบสารสนเทศ

1.2.1 ความหมายของระบบสารสนเทศ

ลานนา ดวงสิงห์ (2543:159) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ (Information systems) หมายถึงระบบที่มีการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ได้มา ซึ่งสารสนเทศ

ประกอบการตัดสินใจในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้องที่สุด ดังนั้น ระบบสารสนเทศในที่นี้จึงประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ผู้ใช้ กระบวนการ และข้อมูลหรือสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ สแตร์ (Stair 1996:16) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ เป็นกระบวนการของการนำข้อมูลดิบเข้า (Input) ผ่านขั้นตอนการกลั่นกรองหรือผ่านการประมวลผลทางคอมพิวเตอร์ (Processing) จนกระทั่งออกมาในรูปของเนื้อหาหรือที่เรียกว่าสารสนเทศ (Output) และสารสนเทศจะประสบความสำเร็จได้จะต้องรวมเอาผลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้ใช้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการด้วย

ธีราวุธ ปัทมวิบูลย์ (2545:95) ได้กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่มีการนำเอาเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการจัดการข้อมูลภายในองค์กร ซึ่งระบบสารสนเทศจะเกี่ยวข้องกับทั้งผู้ใช้ ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่าย กระบวนการ ข้อมูล และการจัดการภายในองค์กร จะทำให้ระบบสารสนเทศกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการดำเนินกิจการทางธุรกิจต่าง ๆ โดยเป็นการนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการกับข้อมูลขององค์กรให้ได้ผลลัพธ์ออกมาเป็นสารสนเทศ เพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บริหาร ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ฮิกส์ (Hicks 1993:2) ที่ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศว่า ข้อมูลข่าวสารที่ถูกกระทำโดยเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเป็นระบบและมีแบบแผน โดยเป็นระบบที่รวบรวมจัดเก็บ ดำเนินการ และรายงานข้อมูลมากมาย ๆ แหล่ง ทั้งนี้เพื่อจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร

ลูคัส (Lucus 1996 : 256) ได้กล่าวถึงระบบสารสนเทศ โดยเน้นที่การเป็นชุดกระบวนการ ซึ่งมีการจัดการ และเมื่อนำออกมาใช้จะให้ข้อมูลที่สนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมองค์กรด้วย สารสนเทศมีความสำคัญต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ในเวลาใด มากหรือน้อย นั้น พิจารณาได้หลายลักษณะ ขึ้นกับว่าจะนำไปใช้ในลักษณะใด

กล่าวโดยสรุป ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยส่วนประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ผู้ใช้ กระบวนการ และข้อมูลหรือสารสนเทศ โดยคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์จะทำหน้าที่จัดการข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ ได้อย่างถูกต้องในเวลาที่ต้องการและตรงตามความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการใช้ สารสนเทศ และ

เผยแพร่สารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในแต่ละระดับ อันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ

1.2.2. ความสำคัญของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน เพราะจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยชี้หรือแนะทิศทางที่ผู้บริหารจะเลือกดำเนินการ เพราะการดำเนินงานต้องมีการวางแผน การบริหารและการตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ และยังป้องกันการใช้ดุลพินิจเฉพาะบุคคล ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวถึง ความสำคัญของระบบสารสนเทศ ดังนี้

สุชาดา กิระนันท์ (2540:57) ได้กล่าวถึงความสำคัญของระบบสารสนเทศไว้ว่า ระบบสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญในการช่วยการบริหารงานของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากสารสนเทศจะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจสถานการณ์ได้ดีขึ้น

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2547:152-153) ได้กล่าวถึงความสำคัญของระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานธุรกิจพอสังเขปดังนี้

1. การทำลายของเศรษฐกิจโลก

ด้านธุรกิจในปัจจุบันนี้ เป็นที่ทราบกันดีว่า “ สารสนเทศ ” หรือ “ อำนาง ” และการรู้จัก “ คู่แข่งขัน ” และ “ ลูกค้า ” เป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานธุรกิจประสบความสำเร็จ ในชีวิตประจำวันผู้บริหารสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารด้านธุรกิจ เช่น ฐานเศรษฐกิจ ผู้จัดการ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการเจริญเติบโตของโลกเศรษฐกิจอุตสาหกรรมทำให้ระบบสารสนเทศมีความจำเป็นเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อช่วยขยายโอกาสทางเศรษฐกิจไม่เพียงแต่เศรษฐกิจระดับท้องถิ่น หรือระดับประเทศเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงเศรษฐกิจระดับโลกด้วย ดังนั้นการที่จะดำเนินงานธุรกิจให้ประสบความสำเร็จในตลาดโลก องค์กรจำเป็นจะต้องมีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เหมาะสมกับยุคของระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based economy)

2. การแข่งขันทางการค้า

เนื่องจากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมที่ไร้ขีดจำกัด การทำธุรกิจมีความอิสระและเสรีมากขึ้น ส่งผลให้การแข่งขันทางการค้ามีความรุนแรงมากขึ้นเช่นกัน และในการที่จะแข่งขันให้ชนะคู่แข่งได้นั้น ระบบสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัยเป็นปัจจัยสำคัญอย่าง

หนึ่งในการแข่งขันขายสินค้าและบริการ ปัจจุบันองค์การธุรกิจหลายแห่งพยายามที่จะจัดทำและบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูลเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และช่องทางการจำหน่าย ซึ่งข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการประชาสัมพันธ์ โฆษณาและส่งเสริมการขาย

3. การขยายเครือข่ายทางการค้า

การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและวัฒนธรรมการบริโภคสินค้าของผู้บริโภค ทำให้การดำเนินงานธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ ต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นของผู้บริโภค รูปแบบธุรกิจที่แต่เดิมมีการซื้อ – ขาย และให้บริการภายในประเทศที่ผลิตสินค้าเท่านั้น ได้มีการขยายตลาดไปยังสาขาต่างๆ รูปแบบที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายคือ ธุรกิจเฟรนไชส์ (Franchise) และธุรกิจออนไลน์ ในลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ซึ่งระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการตัดสินใจ และทำให้การขยายการบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ในแต่ละวันข้อมูลข่าวสารได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ถูกพัฒนาให้เป็นเครื่องมือเพื่อการสื่อสารในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ทั้งทางธุรกิจ เศรษฐกิจ สังคม วิทยาศาสตร์ และการศึกษา ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ช่วยให้สารสนเทศกระจายไปยังผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็ว ทำให้องค์กรต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีคุณภาพ เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ ให้บริการลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

กล่าวโดยสรุปว่าความสำคัญของระบบสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็น และมีความสำคัญในการช่วยการบริหารงานของผู้บริหาร และผู้ใช้ข้อมูล ทำให้สามารถเข้าใจสถานการณ์การดำเนินงาน ในการวางแผน การควบคุม และช่วยในการตัดสินใจ

1.2.3 โครงสร้างของระบบสารสนเทศ

การที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งจะมีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ องค์ประกอบ วัตถุประสงค์ และโครงสร้างของระบบสารสนเทศในองค์กร จึงแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ ตามนา ควงสิงห์ (2543:160-161), เลอดอนและเลอดอน(Laudon and Laudon 2000:37-38) ดังนี้

1.2.3.1 การใช้สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับปฏิบัติการหรือระดับควบคุมงาน (Operational Managers) เป็นระดับที่เน้นการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานระยะสั้นที่ได้กำหนดไว้ผู้บริหารระดับนี้มีหน้าที่กำหนดกิจกรรมหรือพันธกิจภายใต้กลวิธีให้สามารถปฏิบัติงานได้จริงภายใต้ภาระงานด้านต่าง ๆ ตามที่ได้ระบุไว้ในแผนระยะสั้น จึงเป็นต้องใช้สารสนเทศภายในองค์กรเป็นส่วนใหญ่ เพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินงานประจำวันและการควบคุม นอกจากนี้ยังใช้สำหรับจัดทำแผนปฏิบัติการล่วงหน้าในระยะเวลา 6 เดือน ถึง 1 ปี ประเภทของระบบสารสนเทศที่ใช้ในระดับนี้ ได้แก่ ระบบประมวลผลรายการงาน (Transaction Processing Systems = TPS)

1.2.3.2 การใช้สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับ Knowledge Workers และ Information Workers ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทในการใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานให้กับองค์กร อันได้แก่ วิศวกร แพทย์ นักกฎหมาย นักวิทยาศาสตร์ ฯลฯ การใช้สารสนเทศระดับนี้จึงเป็นการใช้สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการค้นพบ การจัดการ และการรวบรวมความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ประเภทของระบบสารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ ระบบงานความรู้ (Knowledge Work Systems = KWS) และระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert Systems = ES)

1.2.3.3 การใช้สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับกลาง (Middle Managers) เป็นระดับที่เน้นการจัดการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายระยะยาว โดยจัดทำแผนดำเนินงานในช่วงสั้น ๆ ประมาณ 1-3 ปี ผู้บริหารระดับกลางมีหน้าที่หลักในการจัดการ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายดังกล่าว การใช้สารสนเทศระดับนี้จึงจำเป็นต้องมีสารสนเทศภายในองค์กรที่ครบถ้วน ถูกต้อง แม่นยำ สำหรับประกอบการตัดสินใจ และจำเป็นต้องใช้สารสนเทศภายนอกองค์กรประกอบการกำหนดกลวิธีในแผนระยะสั้นอันต่อเนื่องไปยังแผนพันธกิจหรือแผนปฏิบัติการประเภทของระบบสารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems = DSS) และระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems = MIS)

1.2.3.4 การใช้สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Strategic Managers) เป็นระดับที่การจัดการเป็นไปทางด้านการวางแผนระยะยาว การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในอนาคต 3-5 ปี หรือมากกว่านั้น ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่กำหนดเป้าหมาย นโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเป็นการตัดสินใจจากสิ่งที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้น การใช้สารสนเทศของผู้บริหารระดับสูงนี้ จึงประกอบด้วยสารสนเทศภายในและภายนอกองค์กรประกอบกันเพื่อสนับสนุนการบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์

ประเภทของระบบสารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารระดับสูง (Executive Information Systems = EIS)

1.2.4 ประเภทของระบบสารสนเทศ (Types of Information)

ธงชัย ลิขสิทธิ์ (2547:218–224) ได้แบ่งระบบสารสนเทศออกได้เป็น 6 ประเภท ประกอบด้วย

1.2.4.1 ระบบการประมวลผลทางธุรกิจ (Transaction processing System : TPS)

ระบบการประมวลผลทางธุรกิจ หมายถึง ระบบประมวลผลที่สนับสนุนงานด้านธุรกิจเป็นหลักเป็นสารสนเทศระบบแรกที่ได้รับการพัฒนาขึ้นใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ เน้นการประมวลผลแบบรายวัน เช่น การประมวลผลการรับ – จ่ายตัวเงิน (บิล) ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ระบบการบันทึกบัญชี และระบบการรับ – จ่ายสินค้า เป็นต้น การประมวลผลทางธุรกิจช่วยในการใช้คอมพิวเตอร์เป็นเรื่องง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในงานด้านธุรกิจบริการ สิ่งที่ต้องการได้จากการใช้ระบบนี้ คือ

1.2.4.1.1 ช่วยลดจำนวนพนักงาน (เสมียน) ในการบันทึกการขายบัญชี ข้อมูลใบรับสินค้า ใบส่งสินค้า เช็กรับ เช็จ่าย ใบแจ้งหนี้ รายการขาย และอื่น ๆ ในกรณีนี้จะใช้พนักงานกรอกข้อมูลเข้าระบบคอมพิวเตอร์ (Operator) เพียงคนเดียว

1.2.4.1.2 ช่วยให้ผู้บริโภคได้รับบริการที่สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น เช่น การลดขั้นตอนและเวลาในการยืม – คืนวิดีโอของผู้ดูแลร้านให้เช่าวิดีโอ ทำให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เป็นต้น

1.2.4.1.3 ช่วยเพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ได้ เนื่องจากการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

1.2.4.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารโดยตรงซึ่งให้ประโยชน์ได้มากกว่าการช่วยงานแบบครั้งคราว ระบบนี้มีความสามารถในการคำนวณและเปรียบเทียบข้อมูล ซึ่งมีความหมายอย่างมากต่อการบริหารจัดการในองค์กร นอกจากนั้น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการนี้ ยังสามารถสร้างข้อสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัย โดยทั่วไปมักผนวกระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการนี้เข้ากับระบบการประมวลผลทางธุรกิจ เช่น การประมวลผลการขายสินค้า ระบบประมวลผลทางธุรกิจจะบันทึกการขาย และปรับยอดบัญชีของลูกค้า พร้อมกับตรวจสอบสินค้าคงคลัง ส่วนระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ทำหน้าที่พิมพ์

รายงานสรุปสินค้าที่ขายในช่วงเวลานั้น ๆ ทำให้ยอดขายสูงสุดเป็นปัจจุบัน ในส่วนของคลังสินค้าก็สามารถทราบได้ว่าควรส่งสินค้าใดเพิ่มในคลัง เป็นต้น

1.2.4.3 ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร (Executive Information System : EIS)

ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร หมายถึง ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ แบบพิเศษอีกประเภทหนึ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นสำหรับผู้บริหารระดับสูงโดยเฉพาะ ช่วยให้ผู้บริหารที่ไม่คุ้นเคยกับเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถใช้ระบบสารสนเทศนี้ได้โดยสะดวก เช่น การเลือกรายการด้วยตัวชี้และเมาส์ หรือการใช้จอภาพแบบสัมผัส (Touch Screen) ทำให้ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องจดจำคำสั่งหรือรูปแบบแปลก ๆ บนแป้นพิมพ์ เป็นต้น

1.2.4.4 ระบบช่วยตัดสินใจ (Decision Support System : DSS)

ระบบช่วยตัดสินใจ หมายถึง ระบบสารสนเทศที่สร้างข้อสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ในกรณีผู้บริหารระดับสูงนิยมเรียกระบบสารสนเทศนี้ว่า ระบบสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อผู้บริหารระดับสูง

1.2.4.5 ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation System : OAS)

ระบบสำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง ระบบสารสนเทศที่มุ่งหวังระบบงานทั่วไปกลายเป็นระบบที่ใช้กระดาษน้อยที่สุด โดยใช้ความสามารถของซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ร่วมกับความสะดวกในการสื่อสารระหว่างกันผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

1.2.4.6 ระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence System : AIS) และระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert System : ES)

ระบบปัญหาประดิษฐ์และระบบผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้คอมพิวเตอร์มีความสามารถในการปฏิบัติงานแทนมนุษย์ โดยสร้างปัญญา (ความรู้และเงื่อนไขการตัดสินใจ) ให้กับระบบคอมพิวเตอร์ เรียกว่า ปัญญาประดิษฐ์เพื่อหวังให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้เช่นเดียวกับคนที่มีความเชี่ยวชาญ

1.2.5 รูปแบบของระบบสารสนเทศ

กอร์ดอนและกอร์ดอน (Gordon and Gordon 1999:12-15) ได้แบ่งระบบสารสนเทศตามรูปแบบการนำไปใช้ไว้ 4 ประเภท ได้แก่

1.2.5.1 ระบบอัตโนมัติ (Automation and Support Systems) หมายถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแทนการทำงานที่เคยทำด้วยมือ ได้แก่ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ระบบกระแสงานเอกสาร (work flow) ระบบการออกแบบและการผลิตใช้คอมพิวเตอร์ช่วย ระบบการสอนใช้คอมพิวเตอร์ช่วย และระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert Systems)

1.2.5.2 ระบบประมวลผลรายการ เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประมวลผลและบันทึกรายการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้ รายการเปลี่ยนแปลงหมายถึง หน่วยหนึ่งของกิจกรรมทางธุรกรรม เช่น การลงทะเบียน การเบิกถอนรายวิชา การชำระเงินค่าลงทะเบียน เป็นต้น

1.2.5.3 ระบบการจัดการ เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดให้หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้จัดการมีสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการทำงานและมีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบรายงานผู้จัดการ ระบบช่วยตัดสินใจ กรู๊ปแวร์และระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร เป็นต้น

1.2.5.4 ระบบบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นการขยายระบบสารสนเทศออกไปนอกเขตขององค์กร เพื่อให้ลูกค้า ตัวแทนจำหน่ายและผู้ขายซึ่งเป็นคู่ค้าที่มีความสำคัญในเชิงกลยุทธ์ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศ

1.2.6 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

วรรณภา แสงวิณะกุล (2541:15) ได้สรุปว่าระบบสารสนเทศประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบได้แก่

1.2.6.1 ส่วนนำเข้า ได้แก่ ข้อมูล ต่าง ๆ ที่นำเข้าสู่ระบบ

1.2.6.2 ส่วนประมวลผล ได้แก่ โปรแกรม และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ต่าง ๆ ส่วนประมวลผลนี้เกี่ยวข้องกับบุคคล และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โดยบุคคลเป็นผู้ประมวลผลด้วยการใช้โปรแกรมและขั้นตอนปฏิบัติผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

1.2.6.3 ผลลัพธ์ ได้แก่ สารสนเทศที่ผ่านการประมวลผลแล้ว และพร้อมสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจต่างๆ โดยจัดทำเป็นรายงานต่าง ๆ ตามที่ต้องการ

1.2.7 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2547:154–155) ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งประโยชน์ของระบบสารสนเทศที่เด่นชัดมีดังนี้

1.2.7.1 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ระบบสารสนเทศช่วยให้การดำเนินงานมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว กรณีที่องค์กรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้จะช่วยให้การสื่อสารและการติดต่อ

ประสานงานมีความคล่องตัวมากขึ้น การประมวลผล การจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการกระจายข้อมูลสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ช่วยลดขั้นตอน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2.7.2 ช่วยสร้างทางเลือกในการแข่งขัน

ระบบสารสนเทศสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น บริษัทขนส่งระหว่างประเทศ (FedEx หรือ UPS) ได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะการส่งสินค้าทางออนไลน์เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

1.2.7.3 ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ

ระบบสารสนเทศช่วยให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารสำหรับการสร้างและขยายโอกาสทางธุรกิจ การควบคุมและการเพิ่มผลผลิต ตลอดจนการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุน

1.2.7.4 ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต

จากประโยชน์ของระบบสารสนเทศที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ระบบสารสนเทศช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีความสะดวก และรวดเร็ว ทำให้ลูกค้าใช้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตัวอย่างเช่น การจองตั๋วชมภาพยนตร์ผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยประหยัดเวลาของผู้ชมภาพยนตร์ในการเดินทางไปจองตั๋วที่โรงภาพยนตร์ เป็นต้น นอกจากนี้ระบบสารสนเทศยังช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กร เช่น ระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการส่งเอกสารออนไลน์ (workflow) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องเดินทางไปส่งเอกสารตามหน่วยงานต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าระบบสารสนเทศได้ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับมนุษย์

1.3 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ในโลกยุคปัจจุบันระยะทางไม่ใช่อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอีกต่อไป ด้วยพัฒนาการของเทคโนโลยีโทรคมนาคม ระบบเครือข่ายทำให้คนจากทั่วทุกมุมโลกสามารถค้นหาความรู้และสารสนเทศต่างๆ จากฐานข้อมูลออนไลน์ การดำเนินธุรกิจสามารถติดต่อทำธุรกรรมกันได้อย่างรวดเร็วและตรวจสอบรายการ ได้ทันที เครือข่ายทางการค้าขยายวงออกไปทั่วโลก ทำให้เกิดเป็นธุรกิจไร้พรมแดน นอกจากการติดต่อสื่อสารในระดับประเทศและระดับโลกแล้ว ระบบ

เครือข่ายยังมีความสำคัญต่อพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรไปสู่โครงสร้างองค์กรเครือข่ายแห่งอนาคตที่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างกว้างขวางทั่วทั้งองค์กร

1.3.1 ความหมายของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

เซนน์ (Senn 1995:20) กล่าวว่า การสื่อสารระบบเครือข่าย หมายถึง การเชื่อมต่อระหว่างสถานีที่อยู่ต่างสถานที่กันผ่านตัวกลางไปยังผู้ที่ส่งและรับข้อมูลและสารสนเทศ โดยสื่อที่ใช้ในการสื่อสารคือ สายโทรศัพท์ และสายเคเบิล ซึ่งครอบคลุมการสื่อสารทั้งในชีวิตประจำวัน และการดำเนินธุรกิจ

กิตติ ภักดีวัฒนะกุล (2539) กล่าวว่า เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือเน็ตเวิร์ก หมายถึง ระบบที่นำเอาPCหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลแต่ละเครื่องมาเชื่อมต่อกันด้วยกลวิธีทางระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกัน และสามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้แก่ ข้อมูล โปรแกรม ฮาร์ดดิสก์ เครื่องพิมพ์ โมเด็ม เป็นต้น ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธีรารัฐ ปัทมวิบูลย์ (2545:111) ให้ความหมายของคำว่าเครือข่าย คือการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่มีความสามารถในการรับ – ส่งข้อมูลตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปเข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูล โปรแกรม หรืออุปกรณ์บางอย่างร่วมกันได้

จากความหมายของระบบเครือข่ายดังกล่าวถึงข้างต้น สรุปได้ว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ในที่ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งในประเทศและต่างประเทศเข้าด้วยกัน โดยใช้ช่องทางการสื่อสารข้อมูล และอุปกรณ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สายโทรศัพท์ สัญญาณดาวเทียม เส้นใยแก้วนำแสง ฯลฯ เพื่อให้การใช้งานเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้และหน่วยงานที่อยู่ในสถานที่ต่าง ๆ กัน สามารถติดต่อสื่อสารข้อมูลและสารสนเทศร่วมกันได้ ซึ่งจะทำให้ระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3.2 ความสำคัญของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ระบบการสื่อสารข้อมูลนับวันจะถูกใช้งานมากขึ้นพร้อมระบบคอมพิวเตอร์ทั้งสองระบบถูกพัฒนามาเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ซึ่งทำให้การประมวลข้อมูลเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ซึ่งเคยใช้ในมหาวิทยาลัยและธุรกิจขนาดใหญ่ได้ถูกใช้งานแพร่หลายไปยังผู้ใช้ตามบ้านเรือนทั่วไปเพื่อใช้ในการท่องเที่ยวไปในโลกของอินเทอร์เน็ต โดยระบบเครือข่ายมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการ (ชิน ภูววรรณ 2540) อ้างถึงใน พชรินทร์ บางเขียว 2542:19) ดังนี้

1.3.2.1 ความต้องการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ทรัพยากรที่มีราคาแพง เช่น เครื่องพิมพ์ที่มีคุณภาพ การใช้ CPU และการใช้ข้อมูลร่วมกัน เหล่านี้เป็นระบบที่จำเป็น เพราะเครือข่ายการทำงานของหน่วยงานจะต้องรวมกันเป็นหนึ่งเดียวให้ได้มากที่สุด

1.3.2.2 ความต้องการลดต้นทุนระบบรวม การใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลมีค่าใช้จ่ายสูงใช้งานง่าย และหาบุคลากรได้ การที่บริษัทลงทุนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ราคาแพง เช่น มินิคอมพิวเตอร์ หรือ เมนเฟรม อาจจะเป็นปัญหาในเรื่องการลงทุน และการหาบุคลากรดังที่กล่าวมาแล้ว การขยายตัวของระบบเครือข่ายจะค่อยเป็นค่อยไป การลงทุนด้วยคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กจึงเป็นระบบขยายต่อได้ถ้าหากมีระบบมีการเชื่อมโยงเครือข่าย

1.3.2.3 ความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การทำงานหลายอย่างมีขอบเขตจำกัดมาก เช่น การเรียกค้นข้อมูลระหว่างเครื่อง การทำรายงานเมื่อข้อมูลกระจาย ระบบข่าวสารแบบกระจายนี้จำเป็นต้องอาศัยการเชื่อมโยง การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเป็นไปได้มาก เพราะจะทำให้ระบบเล็กกลายเป็นระบบที่ทำงานได้โดยมีขีดความสามารถเพิ่มเติม

1.3.2.4 ความต้องการเพิ่มการประยุกต์ใช้งาน การประยุกต์ใช้ระบบเครือข่ายมีได้หลายรูปแบบ เช่น ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ระบบอี-เมล ระบบการเข้าถึงข้อมูลแบบออนไลน์ เป็นต้น

ฉัตรชัย สุมาวาลย์ (2538:99) กล่าวถึง การติดต่อสื่อสารข้อมูลที่สามารทำได้ ประโยชน์ได้มากกว่าก็คือ การติดต่อสื่อสารข้อมูลกันเป็นเครือข่าย เพื่อแลกเปลี่ยนหรือส่ง-รับข้อมูลซึ่งกันและกัน และเพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากรและค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังทำให้การสื่อสารข้อมูลขยายวงการสื่อสารออกไปได้กว้างไกลยิ่งขึ้นอีกด้วย

จากความสำคัญของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ พอสรุปความสำคัญได้ว่าเป็นการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการติดต่อสื่อสาร เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันและทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

1.3.3 วัตถุประสงค์ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์หลายเครื่องเข้าด้วยกัน โดยมีคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่เป็นศูนย์กลาง เพื่อประโยชน์การใช้โปรแกรม ซอฟต์แวร์ และข้อมูลร่วมกันซึ่งอยู่บนคอมพิวเตอร์ศูนย์กลางและเพื่อปรับปรุงข้อมูลบนคอมพิวเตอร์ศูนย์กลางผ่านคอมพิวเตอร์ใด ๆ ในเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ประโยชน์ของเครือข่ายเพื่อปรับปรุงข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ผ่านคอมพิวเตอร์ใด ๆ บนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ซึ่งอยู่ต่างสถานที่กัน ตัวอย่างเช่น การจองตั๋วเครื่องบินโดยผ่านทาง

คอมพิวเตอร์ หรือการจองที่นั่งบนเครื่องบิน ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ที่เป็นผู้รับจองเครื่องบิน ทำให้สามารถกำหนดการจองที่นั่งซึ่งยังว่างอยู่ได้โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาการจองซ้ำซ้อนกัน เนื่องจากการบันทึกการจองบนฐานข้อมูลอันเดียวกันเครือข่ายคอมพิวเตอร์ยังเป็นประโยชน์ สำหรับการติดต่อสื่อสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ใช้คอมพิวเตอร์ รวมถึงการแบ่งการใช้ไฟล์ข้อมูล ไฟล์โปรแกรม และเครื่องพิมพ์ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ติดตั้งไว้บนคอมพิวเตอร์ เครื่องใดเครื่องหนึ่งในเครือข่ายคอมพิวเตอร์

1.3.4 พัฒนาการของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นการสื่อสารแบบกระจาย เป็นความพยายามที่จะทำให้ระบบคอมพิวเตอร์สามารถสื่อสารข้อมูลถึงกันในขอบข่ายที่กว้างขวางอย่างรวดเร็ว ทำให้ได้มีการพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ ต่อไป

พิพัฒน์ หิรัญยัฒนิชากร (2542:15-16) ได้กล่าวถึงพัฒนาของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไว้ดังนี้ การประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในยุคแรก ๆ (ราวปี พ.ศ.2493) นั้น เป็นลักษณะของการนำเอาข้อมูลมาประมวลผลแบบกลุ่ม (Batch) ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยไม่คำนึงว่าแหล่งกำเนิดของข้อมูลนี้จะอยู่ที่ไหน หรือห่างไกลจากศูนย์คอมพิวเตอร์เท่าใด ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพในการประมวลผลข้อมูลที่ได้ไม่ดีเท่าที่ควร ต่อมาในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ.2503 มีการใช้วงจรสื่อสาร เช่น ระบบโทรศัพท์ทำการส่งข้อมูลจากแหล่งกำเนิดข้อมูลไกล ๆ มาประมวลผลแบบกลุ่มที่ศูนย์ได้ และในช่วงปี พ.ศ.2513 ได้มีการพัฒนาระบบเรียลไทม์ (Real time) ขึ้นมาใช้ ซึ่งสามารถส่งข้อมูลมาประมวลผลและได้ผลลัพธ์ตอบกลับมามากภายในเวลาไม่กี่นาที เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจองตั๋วเครื่องบิน และหลังจากปี พ.ศ.2513 ได้มีการพัฒนาระบบการประมวลผล โดยการใช้ระบบฐานข้อมูลเข้ามาแทนระบบแฟ้มข้อมูลแบบเก่า ซึ่งในช่วงแรกเป็นลักษณะของฐานข้อมูลแบบรวม (centralized database) กล่าวคือฐานข้อมูลจะอยู่ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ หากผู้ใช้ต้องการใช้ก็สามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากศูนย์ การทำงานแบบนี้มีข้อดีคือ สามารถควบคุมและบำรุงรักษาระบบงานคอมพิวเตอร์ได้ง่าย นอกจากนั้น บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ก็จะทำงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจจะมีจำนวนเท่าที่จำเป็นเท่านั้น แต่การทำงานแบบนี้ ที่ศูนย์จะต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ได้ และสามารถให้บริการผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมักจะมีราคาแพง อีกทั้งจะต้องมีคอมพิวเตอร์สำรองเพื่อทำงานสนับสนุน (Back up) เมื่อคอมพิวเตอร์หลักเกิดเสีย นอกจากนั้นยังทำให้ปริมาณข้อมูลที่ส่งไปในสายมีจำนวนมาก ดังนั้นในช่วงหลัง (ประมาณปี พ.ศ.2518) จึงได้มีการนำระบบฐานข้อมูลแบบกระจาย (Distributed database) มาใช้ โดยจะมีการเก็บข้อมูล ณ แหล่งกำเนิดข้อมูล เมื่อผู้ใช้มีความต้องการใช้ข้อมูลก็

สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันที และมีการส่งข้อมูลที่จำเป็นระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523 จึงเป็นยุคของการประมวลผลแบบกระจาย (Distributed processing) ซึ่งแหล่งกำเนิดข้อมูลแต่ละแห่งจะมีคอมพิวเตอร์พร้อมกับหน่วยเก็บข้อมูลทำให้สามารถประมวลผลและส่งข้อมูลที่จำเป็นไปยังแหล่งต่างๆ ได้ ซึ่งเรียกระบบการทำงานเช่นนี้ว่า เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) และระบบประมวลผลแบบกระจาย (Distributed System) ในการทำงานของทั้งสองระบบนี้ คอมพิวเตอร์และหน่วยเก็บข้อมูล ณ แหล่งต่าง ๆ จะมีขนาดไม่ใหญ่มากและเมื่อมีงานมากขึ้นอาจเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถทำงานเชื่อมโยงกับคอมพิวเตอร์เดิมได้โดยไม่ยากนัก

1.3.5 รูปแบบของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

รูปแบบของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันสามารถจำแนกชนิดของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ออกได้เป็น 3 รูปแบบหลัก ๆ (พัชรินทร์ บางเขียว 2542:22 – 23) คือ

1.3.5.1 เครือข่ายเฉพาะที่ (Local Area Network:LAN) เป็นเครือข่ายที่มักพบเห็นกันในองค์กร โดยส่วนใหญ่ลักษณะของการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เป็นวงแลน จะอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน เช่น อยู่ภายในตึกเดียวกัน เป็นต้น

1.3.5.2 เครือข่ายเมือง (Metropolitan Area Network:MAN) เป็นกลุ่มของเครือข่ายแลนที่นำมาเชื่อมต่อกันเป็นวงที่ใหญ่ขึ้น ภายในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง เช่น ในเมืองเดียวกัน เป็นต้น

1.3.5.3 เครือข่ายบริเวณกว้าง (Wide Area Network:WAN) เป็นเครือข่ายที่ใหญ่ขึ้นไปอีกระดับ โดยเป็นการรวมเครือข่ายทั้ง LAN และMAN มาเชื่อมต่อกันเป็นเครือข่ายเดียว ดังนั้นเครือข่ายนี้จึงครอบคลุมพื้นที่กว้าง บางครั้งครอบคลุมไปทั่วประเทศ หรือทั่วโลก อย่างเช่น อินเทอร์เน็ต ก็จัดว่าเป็นเครือข่าย WAN ประเภทหนึ่ง แต่เป็นเครือข่ายสาธารณะที่ไม่มีใครเป็นเจ้าของ

เครือข่ายทั้งสามแบบจะจำแนกตามขอบเขตพื้นที่การสื่อสารที่ครอบคลุมไปถึงการดูแลควบคุมของรัฐ รูปแบบการให้บริการ สื่อที่ใช้ในการส่งผ่านสัญญาณข้อมูลและชนิดของกลุ่มบริการ ว่าเป็นการบริการสาธารณะที่ใคร ๆ ก็สามารถเข้ามาใช้บริการได้หรือเป็นเพียงการให้บริการเฉพาะในหมู่ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงานเดียวกัน

1.4 อินทราเน็ต

เครือข่ายคอมพิวเตอร์อินทราเน็ต (Intranet Network) เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงการสื่อสารด้วยระบบไคคอบ TCP/IP เช่นเดียวกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และมีรูปแบบ

การสื่อสารเหมือนกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทุกประการ หากต่างกันที่ขอบเขตของการสื่อสาร เครือข่ายอินทราเน็ตเป็นได้ทั้งเครือข่ายแบบเฉพาะพื้นที่ (LAN : Local Area Network) และ เครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบกว้าง (WAN : Wide Area Network) แต่ขอบเขตการสื่อสารขึ้นกับองค์กรผู้เป็นเจ้าของเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินทราเน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร ซึ่งสามารถเชื่อมโยงผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้

1.4.1 ความหมายของอินทราเน็ต

กรรชิต มาลัยวงศ์ (2540:115) ได้สรุปความหมายของอินทราเน็ตไว้ว่าเป็นแนวคิดใหม่ในการสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขึ้นอิงระบบอินเทอร์เน็ตและใช้เทคโนโลยีต่างๆ ของระบบอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้อินทราเน็ตสามารถสื่อสารติดต่อกับผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตภายนอกบริษัทได้แต่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจากภายนอกจะไม่สามารถเข้าถึงแฟ้มข้อมูลหรือคอมพิวเตอร์ที่อยู่ภายในบริษัทได้

สัญญา คล่องในวัย (2541:13) กล่าวถึง ความหมายของอินทราเน็ตว่าเป็นการนำเอา รูปแบบการทำงานทุกอย่างที่มีในระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กรเท่าที่จำเป็นไม่ว่าจะเป็นในด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือการเผยแพร่ข้อมูลภายในองค์กร และผู้ที่ใช้งานอินทราเน็ตได้นั้นก็คือคนในองค์กรนั่นเอง

วิทยา เรืองพรวิสุทธิ (2542) ได้กล่าวความหมายของอินทราเน็ตไว้ว่า เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงการสื่อสารด้วยระบบโปรโตคอลทีซีพี/ไอพี (TCP/IP) ซึ่งเป็นระบบโปรโตคอลในการสื่อสารของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้น โปรแกรมเพื่อสื่อสารสื่อสารบนเครือข่ายอินทราเน็ต จึงเป็นซอฟต์แวร์ชนิดเดียวกับที่ใช้ในการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สุณัตรา ใช้ไหวพริบ (2542:49) กล่าวถึงความหมายของอินทราเน็ตว่าเป็นเครือข่ายติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่นำเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้งานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่สารสนเทศต่าง ๆ ในองค์กร และเป็นเครือข่ายติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้ในองค์กรด้วย

ลานนา ดวงสิงห์ (2543:132-133) กล่าวว่าอินทราเน็ตเป็นเทคโนโลยีเครือข่ายสารสนเทศที่ใช้เทคโนโลยีเดียวกันกับอินเทอร์เน็ต โดยวัตถุประสงค์ของอินทราเน็ตนั้นเพื่อแลกเปลี่ยนและแบ่งปันสารสนเทศภายในองค์กร รวมทั้งให้สามารถใช้ทรัพยากรคอมพิวเตอร์และทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุคนั่นเองอินทราเน็ตสามารถเชื่อมคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงานโดยไม่จำกัดระยะทางคั้งนั้น ในกรณีที่มีองค์กรมีสำนักงานหรือหน่วยงานสาขาในท้องที่ห่างไกลออกไปก็สามารถส่งผ่านข้อมูลสารสนเทศถึงกันได้ นอกจากนี้ ทุกจุดเชื่อมต่อบนอินทราเน็ตสามารถติดต่อกับอินเทอร์เน็ตได้โดยมีซอฟต์แวร์ที่เรียกว่า firewall จัดระบบเส้นทาง

สื่อสารอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตแยกกัน ดังนั้นระบบข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กรยังคงมีความปลอดภัย สามารถป้องกันมิให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้ได้ แม้ว่าองค์กรจะเปิดสู่อินเทอร์เน็ตก็ตาม

แอนเดรสสัน (Andressen 1997) ได้กล่าวถึงคำจำกัดความของอินเทอร์เน็ตว่าเป็นเครือข่ายภายในองค์กรที่สร้างขึ้นโดยมาตรฐานของอินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยปรับปรุงการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ในองค์กรดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป อินเทอร์เน็ต คือเครือข่ายที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้งาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ และแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ และความรู้ต่าง ๆ ภายในองค์กร และเป็นเครือข่ายติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้ในองค์กรเดียวกัน โดยมีระบบรักษาความปลอดภัย ป้องกันมิให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้ข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร

1.4.2 องค์ประกอบของอินเทอร์เน็ต

จากนิยามของอินเทอร์เน็ตจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของอินเทอร์เน็ตจะคล้ายคลึงกับอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างมาก เนื่องจากการนำเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาใช้งาน (วาสนา สุขกระสานติ 2540:31-32) โดยอินเทอร์เน็ตที่ดีควรประกอบด้วย

1.4.2.1 การใช้โปรโตคอล TCP/IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol) เป็นโปรโตคอลสำหรับติดต่อสื่อสารภายในเครือข่าย

1.4.2.2 ใช้ระบบ World Wide Web และโปรแกรมบราวเซอร์ในการค้นหาและแสดงข้อมูลข่าวสารในรูปแบบสื่อประสมที่ประกอบด้วย ข้อความ ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว อาจมีระบบนิวส์กรุปส์ เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ของบุคลากร

1.4.2.3 ในกรณีที่มีการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรเข้ากับอินเทอร์เน็ตจะต้องมีระบบรักษาความปลอดภัย ซึ่งเป็นระบบป้องกันอันตรายจากผู้ไม่หวังดีที่ติดต่อเข้ามาจากอินเทอร์เน็ต โดยระบบรักษาความปลอดภัย จะกั้นกรองให้ผู้ที่ไม่ดีติดต่อเข้ามาใช้งานได้เฉพาะบริการและพื้นที่ในส่วนที่อนุญาตไว้เท่านั้น รวมทั้งช่วยป้องกันนักเจาะระบบ (hacker) ที่จะทำกรบโมยหรือทำลายข้อมูลในระบบเครือข่ายขององค์กรด้วย

1.4.3 ความสำคัญของอินเทอร์เน็ต

ฟ็อก (Fox 1997) ได้ทดลองสืบค้นคำว่า อินเทอร์เน็ตจากฐานข้อมูล Lexis/Nexis พบว่าอินเทอร์เน็ตเริ่มปรากฏครั้งแรกในปี 1995 ส่วนฮิลล์ (Hills 1997: 6 cited by ฟ็อก(Fox 1997)

กล่าวถึงอินทราเน็ตว่า บริษัท Amdahl เป็นผู้เริ่มใช้ครั้งแรกในปี 1944 เพื่ออธิบายการใช้เทคโนโลยี อินทราเน็ตในองค์กร จากการสำรวจของ Business Research Group (BRG) ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าจำนวนองค์กรที่ใช้เครือข่ายอินทราเน็ตได้ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็วจากร้อยละ 11 ในปี 1995 เป็นมากกว่าร้อยละ 55 ในปี 1996 โดย BRG ได้คาดการณ์ต่อไปว่าเมื่อถึงต้นปี 1997 การใช้ อินทราเน็ตในองค์กรจะเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 70 และอัตราการขยายตัวจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องต่อไป โคฮัน (Cohen 1996:63-64)

สมชาย นำประเสริฐชัย (2542:53) กล่าวว่า การใช้งานในเครือข่ายอินทราเน็ตนั้น ง่ายต่อการขยายทำได้ง่ายการลงทุนในการสร้างไม่สูงมากนัก องค์กรสามารถนำระบบเครือข่าย อินทราเน็ตเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการเก็บ ค้นคืน บริหาร และนำเสนอข้อมูล ตลอดจนให้ ความร่วมมือข้ามองค์กรได้ไม่ว่าผู้ใช้จะอยู่ที่ใดก็ตามองค์กรแต่ละแห่งมักมีการกำหนดเป้าหมายการใช้ อินทราเน็ตไว้แล้วแต่คุณสมบัติเด่นของอินทราเน็ตที่ใช้คือ สามารถนำเสนอได้รวดเร็ว มีระบบ การจัดการข้อมูล การร่วมกันระดมความรู้ และขยายขอบเขตการเรียนรู้ นั้น มักถูกนำมาใช้ในทุก องค์กร

จากความสำคัญของอินทราเน็ตดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า อินทราเน็ตเป็น เครื่องมือสำคัญสำหรับองค์กรในอันที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการติดต่อสื่อสารและ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ และยังเป็นแหล่ง สารสนเทศที่สำคัญในการปฏิบัติงานอีกด้วย

1.4.4 คุณสมบัติของอินทราเน็ต

คุณสมบัติที่สำคัญของระบบอินทราเน็ตมีดังนี้

1.4.4.1 เป็นระบบเครือข่ายภายในองค์กร ที่มีระบบการป้องกันตัวเอง

1.4.4.2 อินทราเน็ตนั้นเปรียบเหมือนกับลูกของระบบ World Wide Web (WWW)

1.4.4.3 สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่ข้ามระบบปฏิบัติการหรือ Platform และระบบเครือข่าย (Client/Server)

1.4.4.4 ลักษณะของงานส่วนใหญ่จะเป็นการดึงข้อมูลข่าวสารและการ บริการข้อมูล (รวมศูนย์ระบบ)

1.4.5 ประเภทของสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต

สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ประเภท เทลสัน(Telleen 1996) ได้แก่

1.4.5.1 สารสนเทศที่เป็นทางการ (Formal information) เป็นสารสนเทศธุรกิจที่องค์กรอนุญาตและมอบหมายให้เผยแพร่ โดยผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบแล้วว่าถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เป็นความลับ มีความรับผิดชอบและข้อผูกมัดในการใช้ ซึ่งต้องตระหนักและให้ความสำคัญเป็นพิเศษ

1.4.5.2 สารสนเทศเฉพาะกลุ่มหรือสารสนเทศเกี่ยวกับโครงการ (Project/group information) เป็นสารสนเทศที่มีความมุ่งหมายเพื่อการใช้ภายในเฉพาะกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หรือการปฏิบัติงานในรูปโครงการ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารและแบ่งปันความรู้ ความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน หรือพัฒนาการปฏิบัติงานในโครงการที่ได้รับอนุมัติเป็นการเฉพาะกิจ สารสนเทศประเภทนี้โดยทั่วไปจะป้องกันการเข้าถึงของผู้ใช้ทั่วไป โดยการใช้รหัสผ่าน

1.4.5.3 สารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ (Informal information) เป็นสารสนเทศทั่วไปที่เผยแพร่ภายในองค์กร ได้แก่ ข่าวสารทั่วไป เอกสารทางการ บันทึกสั้น และความรู้และความคิดเห็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนกันในธุรกิจอื่น ๆ ที่สนใจเพื่อพัฒนาให้เกิดความสนับสนุน และร่วมมือกันภายในองค์กร

1.4.6 ข้อดีของอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ต เมื่อนำไปติดตั้งภายในบริษัทหรือองค์กร พอที่จะประมวลได้ 4 ข้อ ดังนี้

1.4.6.1 ข้อดีอย่างแรกที่บริษัทหรือหน่วยงานต่างให้ความสนใจคือลดต้นทุนในการบริหารระบบสารสนเทศ ซึ่งความจริงที่ปรากฏในการจัดการกับระบบสารสนเทศ ที่ใช้ระบบทั่วไปมีขั้นตอนคร่าว ๆ ดังนี้

1.4.6.1.1 จัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร

1.4.6.1.2 จัดรูปแบบ

1.4.6.1.3 พิมพ์ฉบับร่าง

1.4.6.1.4 ตรวจสอบและแก้ไข

1.4.6.1.5 ทำต้นฉบับ

1.4.6.1.6 จัดพิมพ์

1.4.6.1.7 ส่งเอกสาร

การจัดการระบบสารสนเทศด้วย ระบบอินทราเน็ตจะลดขั้นตอนต่าง ๆ ลงได้มาก ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

- (1) จัดเตรียมข้อมูลข่าวสาร
- (2) บันทึกข้อมูลลงในระบบอินทราเน็ต

สำหรับขั้นตอนการแก้ไขข้อมูลสารสนเทศ ในระบบอินทราเน็ต จะเป็นการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้ทันสมัย (Update) เมื่อขั้นตอนการผลิตลดลงความต้องการของข่าวสารก็จะสูงขึ้น และที่สำคัญคือต้นทุนที่ใช้ในการบริหารระบบสารสนเทศก็ย่อมลดลง

1.4.6.2 ข้อมูลข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ประโยชน์ที่ได้รับในส่วนนี้จะ เป็นผลต่อเนื่องมาจากข้อแรกนั่นคือ ขั้นตอนการผลิตลดลงเวลาที่ใช้ในการสร้างระบบข่าวสารจึงลดลงไปด้วย ทำให้สามารถผลิตข่าวสารได้ทันต่อเหตุการณ์

1.4.6.3 การติดตั้งระบบจะเสียค่าใช้จ่ายน้อย เนื่องจากระบบนี้สามารถใช้ร่วมกับระบบ LAN ที่มีอยู่เดิมได้ และที่สำคัญคือ Web Servers ของอินทราเน็ต ยังคงข้อดีของระบบอินเทอร์เน็ตไว้อย่างครบถ้วน โดยเฉพาะในเรื่องของความเป็นอิสระจากทางด้านฮาร์ดแวร์ และระบบปฏิบัติการ ซึ่งเรื่องนี้คงประจักษ์ชัดอยู่แล้วจากการประสบความสำเร็จของระบบอินเทอร์เน็ต

1.4.6.4 สามารถเชื่อมต่อระบบฐานข้อมูล เข้ากับระบบอินทราเน็ต ซึ่งระบบฐานข้อมูลขึ้นดีหลายตัวด้วยกันที่สนับสนุนระบบอินทราเน็ต และอินเทอร์เน็ตหรือแม้แต่ระบบแฟ้มข้อมูลที่เป็นโปรแกรมซึ่งอ่าน เขียน แก้ไข ปรับปรุงและจัดการเพิ่มฐานข้อมูล(X-Base) บางตัวก็ยังมีตัวเชื่อมต่อเข้ากับระบบอินทราเน็ต และอินเทอร์เน็ต

1.4.7 การสร้างระบบอินทราเน็ต

การติดตั้งระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร จะเริ่มจากการทดลองทำระบบอินทราเน็ตนำร่องขึ้นมาก่อนโดยอาจจะเริ่มจากฮาร์ดแวร์ที่มีระบบปฏิบัติการอยู่ (Platform) เดี่ยว ๆ แล้วทำการประเมินผลที่ได้รับถ้าโครงการนำร่องได้รับการยอมรับ จึงค่อยทำการเคลื่อนย้ายระบบไปสู่เซิร์ฟเวอร์อินทราเน็ต และสำหรับขั้นตอนการติดตั้งพอจะสรุปได้ดังนี้

1.4.7.1 ทำการศึกษาแต่ละแผนกในองค์กรว่ามีเอกสารอะไรบ้าง หรือมีบุคลากรคนใดใช้ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลอยู่บ้างและข้อมูลเหล่านั้นมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด สามารถเปิดเผยได้หรือเป็นความลับขององค์กร แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของแต่ละแผนก

1.4.7.2 หาแนวร่วม คือทำการหาอาสาสมัครที่จะใช้ระบบนี้ แล้วเริ่มจัดทำเอกสารที่ทุกคนให้ความสนใจ เช่น จดหมาย ข่าว ผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับ หรืออาจจะเป็นเทคนิคหรือคู่มือการใช้งานฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ เป็นต้น

1.4.7.3 ทำการแปลงเอกสารที่เป็นกระดาษให้เป็นสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้เวิร์ดโปรเซสเซอร์หรือเครื่องมือตัวอื่น ๆ แล้ว นำมาเขียนเป็น HTML

1.4.8 การให้บริการในอินเทอร์เน็ต

เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้บริการข้อมูลข่าวสารและบทความด้านต่าง ๆ หลากหลายอย่าง นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างกว้างขวาง สามารถแบ่งประเภทได้ดังนี้ (นิชดา เจริญชัยศรี 2542:2-3) คือ

1.4.8.1 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เป็นการรับ-ส่งข้อความที่มีขั้นตอนคล้ายกับ การส่งจดหมายทางไปรษณีย์แต่เป็นระบบอัตโนมัติผ่านทางคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อ อยู่กับระบบเครือข่าย ในปัจจุบันสามารถฝากเสียงผ่าน ไปได้ด้วยหากมีลำโพง และระบบที่เก็บและส่งต่อข้อความเสียง (Voice Mail)

1.4.8.2 โอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (File Transfer Protocol – FTP) แฟ้มข้อมูลและโปรแกรมต่าง ๆ เป็นบริการสำคัญอีกประเภทหนึ่งในอินเทอร์เน็ต ที่โอนถ่ายแฟ้มข้อมูลจากเครื่องหนึ่งไปยังอีกเครื่องหนึ่งได้อย่างง่ายดาย มีทั้งข้อมูลทั่วไป ข่าวสารประจำวัน บทความรวมถึงโปรแกรมบนเครื่องต่าง ๆ

1.4.8.3 การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงคอมพิวเตอร์อื่นๆ ในระบบเครือข่ายแม้ว่าจะอยู่ห่างไกลก็ตาม ซึ่งคอมพิวเตอร์นั้นมีโปรแกรมทำงานนอกเหนือไปจากเครื่องที่ตนใช้อยู่ ก็สามารถเรียกโปรแกรมเหล่านั้นมาทำงานบนเครื่องของตนได้โดยไม่ต้องเดินทางไปที่เครื่องนั้น

1.4.8.4 การบริการกระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bulletin Boards Services) กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นบริการแลกเปลี่ยนข่าวสารรวมทั้งแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าวของกลุ่มแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้สนใจสามารถเข้ามาชมและฝากข้อความไว้ได้ ทำให้ข่าวสารสามารถแลกเปลี่ยนกันได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง

1.4.9 ประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตสำหรับองค์กร (สกลไชย จำประดม 2546) มีดังนี้

1.4.9.1 เผยแพร่เอกสารที่ต้องการสื่อสารให้พนักงานทราบผ่าน อินทราเน็ตโดยนำไปใส่ในเว็บไซต์ ซึ่งพนักงานสามารถเปิดดูได้โดยใช้บราวเซอร์วิธีนี้จะสามารถ ประหยัดกระดาษและลดค่าใช้จ่ายอย่างมหาศาล

1.4.9.2 ลดช่องว่างในการประสานงานระหว่างพนักงาน เราสามารถ นำเสนอข้อมูลที่ต้องการให้ทีมงานออกความคิดเห็น และรวบรวมการตอบสนองที่ได้มา ประมวลผลได้ทันที นอกจากนั้นเราสามารถสื่อสารความคืบหน้าของงานตามงานและนัดเวลาการ ประชุมได้โดยผ่านอินทราเน็ต

1.4.9.3 สามารถเชื่อมต่อระบบอินทราเน็ตกับฐานข้อมูล ทำให้พนักงาน สามารถใช้บราวเซอร์ค้นหาและสอบถามข้อมูลที่ต้องการได้ทันที

1.4.9.4 ลดเวลาในการเรียนรู้ เพราะพนักงานที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นอยู่แล้ว ไม่ต้องเสียเวลาเรียนรู้อินทราเน็ต ซึ่งจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานอย่างมาก

1.4.10 ความได้เปรียบสำหรับองค์กรที่ใช้อินทราเน็ต

องค์กรที่นำอินทราเน็ตมาใช้จะมีความได้เปรียบในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่

1.4.10.1 การพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสาร (improved communications) สื่อประสม (multimedia) พนักงานสามารถสื่อสารถึงกันโดยผ่านเครือข่าย ในรูปแบบของเนื้อหา ข้อความ เสียง และภาพเคลื่อนไหว

ความสนับสนุนร่วมมือกัน (collaboration) พนักงานสามารถทำงานร่วมกัน ในโครงการเดียวกันด้วยการใช้งานร่วมกับคอมพิวเตอร์อื่น หรือการมีส่วนร่วมกระบวนการทำงาน

เวทีแสดงความคิดเห็น (forums) การสร้างสรรค์กระดานข่าวเป็นยอมรับฟัง ความคิดเห็นของผู้ใช้ในการให้คำแนะนำ คำติชม เป็นต้น อันจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ ในองค์กรมากขึ้น

การเข้าถึงข้อมูลระยะไกล (remote access) พนักงานจะสามารถสื่อสารหรือ ทำงานร่วมกันผ่านเครือข่าย

1.4.10.2 สารสนเทศใกล้มือ (information at hand)

การเข้าถึงโดยตรง (direct access) อินทราเน็ตที่ได้รับการออกแบบอย่างดีจะ ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยเสรี

เว็บแคสติ้ง (webcasting) เทคโนโลยีที่สามารถกระจายข้อมูลไปยัง หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรในลักษณะคล้ายกับการส่งวิทยุหรือโทรทัศน์ โดยข้อมูลส่งถึงผู้รับ ตลอดเวลาไม่ว่าผู้รับจะเปิดเครื่องรับหรือไม่ก็ตาม

เวิร์กโฟล (workflow) เป็นกระบวนการทำงานที่ทำให้พนักงานทำงานร่วมกันได้

1.4.10.3 ออค์กรไร้กระดาษ (the paperless office)

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็น การไหลของงาน หรือ กรู๊ปแวร์ ทำให้ประหยัดการใช้กระดาษในการติดต่อสื่อสาร

คู่มือและการอบรม (manuals and training) ในการผลิตและแจกจ่ายคู่มือฝึกอบรมมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าการเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต และยังสามารถปรึกษาได้ทุกอย่าง

โทรสาร (FAX) ถึงแม้การใช้โทรสารมีประสิทธิภาพสูงแต่ก็ยังคงมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับกระดาษและค่าโทรศัพท์ ในองค์กรขนาดใหญ่อาจจะต้องจัดให้มีเครื่องโทรสารไว้ใช้เป็นจำนวนมาก แต่ในปัจจุบันองค์กรสามารถใช้ตัวให้บริการโทรสาร (Fax server) ผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้ค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ลดลงไป

สำหรับระบบอินเทอร์เน็ตมีความได้เปรียบกว่าเครือข่ายในองค์กรแบบอื่นๆ เพราะองค์กรสามารถเชื่อมต่อเครือข่ายภายในของตนออกไปสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทันที เพื่อสืบค้นหรือเผยแพร่ข้อมูลด้วยเหตุว่า เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตนี้อาศัยมาตรฐาน TCP/IP เหมือนกัน (พันจันทร์ ธนวัฒน์เสถียร และกรภัทร์ สุทธิคารา 2540:4)

1.4.10.4 การประหยัดค่าใช้จ่าย (Lower operating costs)

ค่าโทรศัพท์ (Telephon) องค์กรที่ต้องติดต่อธุรกิจกับต่างประเทศสามารถประหยัดค่าโทรศัพท์ทางไกลลงได้ด้วยระบบ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และ บริการโทรสาร

ความร่วมมือกัน (Coordination) การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการสารสนเทศจะสามารถเพิ่มผลผลิตและรายได้ให้แก่องค์กรเนื่องจากการทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นในขณะที่ระยะเวลาการทำงานลดลง

Thin Client (Thin clients) เป็นการพัฒนาโปรแกรมที่เหมาะสมกับบราวเซอร์ และสามารถช่วยลดค่าใช้จ่าย โดยไม่จำเป็นต้องจัดหาโปรแกรมอื่นเพิ่มเติม เนื่องจาก Thin Client ไม่จำเป็นต้องใช้ความสามารถของไคลเอนท์ทั้งในด้านความเร็วของ (CPU) หน่วยความจำ เป็นต้น เพียงแต่นำผลที่ได้มาแสดงโดยหน้าที่ต่าง ๆ จะอยู่ที่ Sever

1.4.11 รูปแบบการประยุกต์ใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

กฤษฎา กะลีถ้วน (2540:17) ได้ศึกษาและวิเคราะห์ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการพัฒนาองค์กร โดยผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการนำระบบอินเทอร์เน็ตไปประยุกต์ใช้งานภายใน

องค์กรนั้นจะต้องคำนึงถึงลักษณะและชนิดของการบริการต่าง ๆ ที่ระบบพึงมี อย่างไรก็ดี การประยุกต์ใช้ระบบอินทราเน็ตจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอยู่ภายในองค์กรและลักษณะขององค์กรในขณะนั้น ๆ เช่น ขนาดขององค์กร และความพร้อมด้านบุคลากร เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว การพัฒนาติดตั้งระบบอินทราเน็ตยังต้องคำนึงถึงการขยายตัวขององค์กรในด้านต่าง ๆ อันอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต เช่นการเพิ่มรูปแบบการบริการ เป็นต้น

รูปแบบการให้บริการของระบบอินทราเน็ต โดยทั่วไปสามารถแบ่งออกเป็นระดับชั้นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.4.11.1 การบริการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน เป็นการประยุกต์ใช้งานระดับล่างสุดของระบบอินทราเน็ตที่องค์กรพึงมี การบริการระดับนี้สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ในการประสานงานภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันอาจจะกล่าวได้ว่าการจัดการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานนี้เป็นบริการหลักที่เสริมสร้างศักยภาพของระบบเครือข่ายให้มีการประยุกต์ใช้งานอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างของการบริการด้านนี้ คือ ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นพื้นฐานของระบบอินทราเน็ต

1.4.11.2 การจัดสรรโปรแกรมและข้อมูลที่ใช้ร่วมกัน ระบบสารบัญชการบริการ (Directory service) เป็นระบบที่ถูกจัดสร้างขึ้นเพื่อประยุกต์ใช้งานในด้านการให้บริการรวบรวมและแจกจ่ายข้อมูลด้านเอกสารและโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ ร่วมกันบนระบบเครือข่ายท้องถิ่นภายในองค์กร โดยอาศัยมาตรฐานการเชื่อมต่อด้วยโปรโตคอล TCP/IP และ SNMP เป็นหลักตัวอย่างการประยุกต์ใช้งานด้านนี้ ได้แก่ FIP และ NFS เป็นต้น

1.4.11.3 การบริการเผยแพร่ข่าวสารขององค์กร เป็นการประยุกต์ใช้งานด้วยลักษณะแบบเว็บ ซึ่งง่ายต่อการทำความเข้าใจอันเกี่ยวข้องกับรูปแบบและโครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเว็บนี้จะช่วยเสริมสร้างความผูกพันและความภาคภูมิใจให้กับบุคลากรในองค์กร อย่างไรก็ดีตาม การบริการด้านนี้จำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติมจากระบบโปรแกรมพื้นฐาน และควรรองรับการปรับเปลี่ยนรายละเอียดที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอตามความเหมาะสมของสถานะปัจจัยในการประยุกต์ใช้งาน

1.4.11.4 การบริการข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการเฉพาะทางการดำเนินงาน กิจกรรมบางส่วน of องค์กรอาจมีความจำเป็นในการนำระบบอินทราเน็ตเข้าช่วยเพิ่มศักยภาพในการบริการข้อมูลที่ต้องรองรับการประยุกต์ใช้เป็นกรณีพิเศษ เช่น ระบบควบคุมตรวจสอบระบบเครือข่าย ระบบการประชุมทางไกล และระบบตรวจสอบลายมือชื่อผ่านทางเว็บ เป็นต้น ทั้งนี้ การให้บริการในระดับนี้ค่อนข้างซับซ้อนและใช้ทรัพยากรด้านต่าง ๆ พอสมควร

1.4.11.5 การบริการข้อมูลเพื่อช่วยตัดสินใจ และประกอบการวางแผน เป็นการประยุกต์ใช้งานของระบบอินทราเน็ตในระดับขั้นสูงสุดซึ่งสามารถรองรับการให้บริการข้อมูลทุกรูปแบบที่จำเป็นต่อการวางแผนนโยบายและทำการตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ ซึ่งต้องอาศัยการสนับสนุนและการเชื่อมโยงระบบโปรแกรมพื้นฐาน กับ โปรแกรมประยุกต์บนระบบเครือข่ายที่ได้รับการออกแบบอย่างชัดเจน ทั้งนี้ การให้บริการจะมีข้อจำกัดสูงในการควบคุมและบริหารระบบให้เป็นไปตามความต้องการที่หลากหลาย เช่น การวัดอัตราความหนาแน่นในการใช้งานของระบบเครือข่ายสำหรับแต่ละช่วงเวลา และการจำแนกประเภทของการบริการต่าง ๆ บนระบบเครือข่ายที่นิยมใช้

โดยทั่วไปแล้วการประยุกต์ใช้งานของระบบอินทราเน็ตในแต่ละระดับข้างต้นนั้น เกี่ยวเนื่องกับความต้องการพื้นฐานของแต่ละองค์กร ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ดังนั้นการออกแบบรูปแบบการให้บริการควรพิจารณาถึงความยืดหยุ่นที่ระบบจะมีการปรับเปลี่ยนในอนาคตด้วย

2. ประวัติของการไฟฟ้านครหลวง

20 กันยายน 2427 ในสมัยรัชกาลที่ 5 จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี ตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า 2 เครื่องแรกและอุปกรณ์ประกอบจากต่างประเทศอังกฤษมาติดตั้งใช้งานแสงสว่างในพระบรมมหาราชวัง และกรมทหารม้า

พ.ศ. 2437 กรุงเทพฯ เริ่มมีโรงไฟฟ้าใช้แทนโรงรางเทียมม้า นอกเหนือไปจากการขายกิจการไฟฟ้าทางด้านแสงสว่าง ซึ่งดำเนินการโดยบริษัทเดนมาร์ก

พ.ศ.2440 โอนกิจการเรื่องไฟฟ้าให้บริษัทยุโรป ชื่อ Bangkok Electric Light Syndicate.

พ.ศ.2444 บริษัทเดนมาร์ก ชื่อ Siam Electricity Co.Ltd. (บริษัทไฟฟ้าสยาม จำกัด) รับช่วงกิจการเรื่องไฟฟ้าทั้งหมดและการเดินโรงราง

พ.ศ.2455 รัฐบาลจัดตั้งกองไฟฟ้าหลวงสามเสน ตั้งกัณฑ์กรมโยธาเทศบาล เพื่อจ่ายกระแสไฟฟ้า ให้แก่กรุงเทพฯ ตอนเหนือ

พ.ศ.2482 บริษัทไฟฟ้าสยาม จำกัด เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทไฟฟ้าไทยคอร์ปอเรชั่น จำกัด และ ดำเนินการจนหมดอายุสัมปทานในปี 2492

พ.ศ.2493 รัฐบาลเข้าดำเนินการไฟฟ้าแทนบริษัทที่หมดสัมปทาน ในนามการไฟฟ้า
กรุงเทพ สังกัดกระทรวงมหาดไทย

1 สิงหาคม 2501 รัฐบาลกิจการกองไฟฟ้าหลวงสามเสน กับ การไฟฟ้ากรุงเทพ รวมเป็น
การไฟฟ้านครหลวง โดยเป็นผลมาจาก พ.ร.บ. การไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2501 ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อ
1 สิงหาคม 2501 จึงถือว่าวันที่ 1 สิงหาคม ของทุกปีเป็นวันคล้ายวันสถาปนากการไฟฟ้านครหลวง

ในปี พ.ศ. 2501 ซึ่งเป็นปีแรกของการสถาปนากการไฟฟ้านครหลวง แบ่งส่วนงานออกเป็น
4 หน่วยคือ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายแผนการ และฝ่ายพาณิชย์ โดยมีพนักงานไม่ถึง 3,000 คน
และมีกิจการรกรางอยู่ในฝ่ายพาณิชย์ด้วย หลังจากนั้น การไฟฟ้านครหลวงก็ได้ขยายตัวขึ้นเป็น
ลำดับ เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นดังนี้ :-

ในปี 2503 การไฟฟ้านครหลวงแบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน มีรองผู้ว่าการ 2 คน

ในปี 2510 แบ่งเป็น 14 หน่วยงาน รวมทั้ง "หน่วยรกราง" ซึ่งถูกยุบในปี ต่อมาคือ ปี 2511

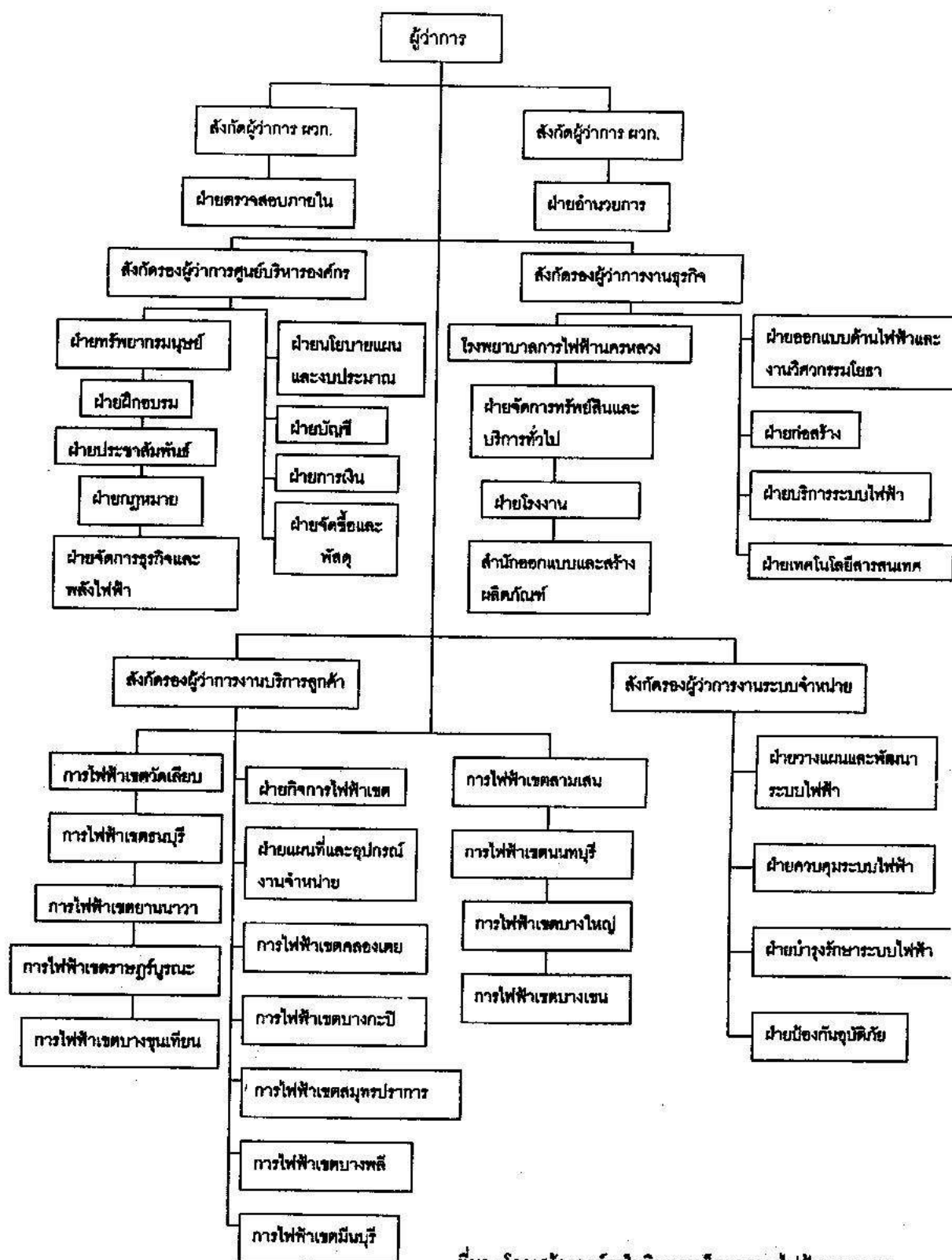
ในปี 2518 แบ่งส่วนงานออกเป็น 15 หน่วยงาน และมีรองผู้ว่าการ ผู้ช่วยผู้ว่าการบริหารงาน
4 คน

ในปี 2525 แบ่งส่วนงานออกเป็น 18 หน่วยงาน และในปี 2529 นับเป็นหัวเลี้ยวหัวต่อที่
สำคัญ เพราะ ได้แบ่งส่วนงานออกเป็น 30 หน่วยงาน เนื่องจากมีการตั้งสำนักงานเขต เพื่อบริการ
ประชาชน 11 เขต ตั้งอยู่ ณ ที่ต่าง ๆ ทั่วเขตจำหน่าย หน่วยงาน

ในปีงบประมาณ 2533 มีทั้งสิ้น 37 หน่วยงาน มีรองผู้ว่าการ 4 คน และผู้ช่วยผู้ว่าการ 4 คน
โดยมีพนักงานประมาณ 9,768 คน

ในปีงบประมาณ 2543 มีทั้งสิ้น 39 หน่วยงาน มีพนักงานประมาณ 11,573 คน

ในปีงบประมาณ 2548 (เดือนกันยายน 2547) มีทั้งสิ้น 40 หน่วยงาน มีพนักงานประมาณ
9,612 คน ซึ่งมีผังการบริหารงานดังนี้



ที่มา : โครงสร้างองค์กรในอินเทอร์เน็ตของการไฟฟ้านครหลวง

2.1 ระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร

การไฟฟ้านครหลวงได้มีการเริ่มทำระบบเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวงเพื่อเชื่อมต่อการออนไลน์ข้อมูลถึงกันได้ เมื่อปี พ.ศ.2538 โดยครั้งแรกได้มีการทำการเชื่อมต่อกัน 5 เขต คือ

1. การไฟฟ้าเขตวัดเลียบ
2. การไฟฟ้าเขตยานนาวา
3. การไฟฟ้าเขตธนบุรี
4. การไฟฟ้าเขตสามเสน
5. การไฟฟ้าเขตบางขุนเทียน

ต่อมาในปี พ.ศ. 2540 ได้มีการเชื่อมต่อกันอีก 9 เขตรอบนอก คือ

1. การไฟฟ้าเขตราษฎร์บูรณะ
2. การไฟฟ้าเขตคลองเตย
3. การไฟฟ้าเขตนนทบุรี
4. การไฟฟ้าเขตบางกะปิ
5. การไฟฟ้าเขตบางเขน
6. การไฟฟ้าเขตบางใหญ่
7. การไฟฟ้าเขตบางพลี
8. การไฟฟ้าเขตมีนบุรี
9. การไฟฟ้าเขตสมุทรปราการ

2.1.1 ระบบเครือข่ายของการไฟฟ้านครหลวงได้จัดทำระบบคอมพิวเตอร์ไว้ดังนี้

2.1.1.1 ระบบอินทราเน็ต

MEAINET (Metropolitan Electricity Authority intranet) เป็นหน้าจอเว็บเพจข่าวสารภายในการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้วิจัยจะนำมาทำการวิจัยในงานวิจัยนี้

EXLINK (Executive Link) เป็นหน้าจอข้อมูลเกี่ยวกับการลงรายละเอียดของด้านพัสดุ งานด้านการลา งานด้านการทำงานล่วงเวลา งานด้านบัญชี งานด้านบุคลากร

CSS (Customer service system) เป็นหน้าจอเกี่ยวกับระบบงานบริการผู้ใช้ไฟฟ้าการทำงานที่มีข้อมูลเชื่อมต่อกันระหว่างการไฟฟ้าในแต่ละเขต เป็นการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่เริ่มขอใช้ไฟฟ้าจนถึงการชำระเงินค่าไฟฟ้า และเป็นข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการใช้ไฟฟ้าของลูกค้ายที่ใช้บริการภายในพื้นที่ของการไฟฟ้านครหลวงทั้งหมด ซึ่งมีพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่

กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ โดยระบบ CSS นี้เป็นระบบที่เพิ่งมีการนำมาใช้งานได้ประมาณ 1 ปี

2.1.2 ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นหน้าเว็บเพจที่แจ้งข่าวสาร ให้นุคคลภายนอกได้รับรู้เกี่ยวกับข้อมูลของการไฟฟ้านครหลวง

2.1.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการรับ – ส่งข่าวสารกันภายในการไฟฟ้านครหลวง

แผนงานและโครงการด้านเทคโนโลยี ที่สำคัญ

การไฟฟ้านครหลวงได้จัดทำแผนพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเครือข่ายการสื่อสารมาพัฒนาระบบงานทุกด้านให้เอื้ออำนวยต่อการบริหารงานเชิงธุรกิจ และสอดคล้องกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่ปี 2541-2544 ประกอบด้วย โครงการต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 โครงการปรับปรุงและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เมนเฟรมและอุปกรณ์ประกอบ

2.2.2 โครงการพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

2.2.3 โครงการพัฒนาระบบงานบริการผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัย

2.2.4 โครงการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการจัดการ

2.2.5 โครงการปรับปรุงและเพิ่มเครื่องท่วงระบบคอมพิวเตอร์

2.2.6 โครงการจัดทำศูนย์กลางการให้ข้อมูลคำปรึกษา และบริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งได้เน้นถึงคุณภาพในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า และการบริหารงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ คำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นหลัก

วัตถุประสงค์

2.3.1 เพื่อจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ใหม่ทดแทนระบบคอมพิวเตอร์ที่หมดอายุการใช้งาน

2.3.2 เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เมนเฟรม

2.3.3 เพื่อปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในการรองรับการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน

2.3.4 เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวง ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วและประทับใจยิ่งขึ้น โดยอาศัยเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย

2.3.5 เพื่อปรับปรุงการบริหารงานภายในการไฟฟ้านครหลวง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการที่จะก้าวเข้าสู่การบริหารเชิงธุรกิจ

2.3.6 เพื่อมีข้อมูลข่าวสารเพื่อการจัดการ ที่สามารถเรียกใช้จากระบบคอมพิวเตอร์ได้ทันที

2.3.7 เพื่อลดการใช้พนักงานให้น้อยลง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

2.3.8 เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่การไฟฟ้านครหลวง

2.2 การปรับเปลี่ยนองค์การ

การไฟฟ้านครหลวงได้ปรับเปลี่ยนนโยบาย และกระบวนการดำเนินการ เพื่อให้การดำเนินงานของการไฟฟ้านครหลวงทันสมัยและสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทุกเมื่อ ได้ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัว มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

2.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์คือทรัพย์สินที่มีค่าที่สุดของการไฟฟ้านครหลวง จึงได้จัดการอบรมและพัฒนาพนักงานทุกระดับอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยการจัดหลักสูตรให้เหมาะสมกับลักษณะงาน เพื่อพัฒนาขีดความสามารถทางด้านวิชาชีพ และการทำงานเป็นทีม และยังให้ความสำคัญกับการหมุนเวียนตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุนความก้าวหน้าของการไฟฟ้านครหลวงอย่างเต็มที่

ตัวอย่างการเปิดหาประมวลระเบียบปฏิบัติ

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites Print

Address: http://mea.or.th/regulation/



ประมวลระเบียบปฏิบัติ

ตรวจสอบ
ค้นหา
ข้อบังคับ
ระเบียบ
คำสั่ง
ประกาศ
บันทึกสั่งการ
หมวด - หมู่
ถาม - ตอบ

Regulation Systematization

WELCOME

ข้อมูลอยู่ในรูปของ PDF format ถ้าคุณยังไม่ใช้ Adobe Acrobat Reader
กรุณา Download File  เพื่อใช้ในการดู PDF files

หากท่านมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อ กองงานสำนักงาน ฝ่ายสำนักงาน
สำนักงานใหญ่ ชั้น 5 โทร. 251-8586, 254-8550 ต่อ 4219

E-mail Address: rss@mea.or.th



<WELCOME TO RS> Local Internet

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites Print

Address: http://mea.or.th/regulation/



ประมวลระเบียบปฏิบัติ

ตรวจสอบ
ค้นหา
ข้อบังคับ
ระเบียบ
คำสั่ง
ประกาศ
บันทึกสั่งการ
หมวด - หมู่
ถาม - ตอบ

RS คำสั่งการไฟฟ้านครราชสีมา

พบข้อมูลทั้งหมด 1258 เรื่อง

หน้าที่ 5/126

ลำดับ	คำสั่ง	รายละเอียด	จำนวน	วันที่
41	คำสั่ง	คำสั่งการไฟฟ้านครราชสีมา ที่ 43/2548 เรื่อง การกำหนดเลขที่หนังสือออกประจำหน่วยงานของการไฟฟ้านครราชสีมา	2548	11 : 01
42	คำสั่ง	คำสั่งการไฟฟ้านครราชสีมา ที่ 42/2548 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำโครงการก่อสร้างศูนย์ฝึกอบรมและทดสอบทักษะช่าง	2548	05 : 05
43	คำสั่ง	คำสั่งการไฟฟ้านครราชสีมา ที่ 41/2548 เรื่อง พักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	2548	07 : 01
44	คำสั่ง	คำสั่งการไฟฟ้านครราชสีมา ที่ 40/2548 เรื่อง การขานยัสต์ (ฉบับที่ 4)	2548	07 : 03
45	คำสั่ง	คำสั่งการไฟฟ้านครราชสีมา ที่ 39/2548 เรื่อง การปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตามการปรับปรุงผังแบ่งส่วนงานใหม่	2548	05 : 08
46	คำสั่ง	คำสั่งการไฟฟ้านครราชสีมา ที่ 38/2548 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการไฟฟ้านครราชสีมา ซึ่งขาดระเบียบแล้ว	2548	05 : 05
47	คำสั่ง	คำสั่งการไฟฟ้านครราชสีมา ที่ 37/2548 เรื่อง แต่งตั้งผู้ทำการแทนฝ่ายการ การไฟฟ้านครราชสีมา	2548	05 : 04

<WELCOME TO RS> Local Internet

ตัวอย่างการค้นหารายชื่อพนักงาน

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://www.dld.go.th/dld.php

หนังสือคณะกรรมการ คู่มือการปฏิบัติงาน 2549 และจัดทำแผนและงบประมาณปี 2550 แบบปฏิทินและงบประมาณประจำปี 2549 (ฉบับโครงสร้าง) แบบโครงการปี 48-51 (ฉบับปรับปรุง) แบบปฏิทินและงบประมาณประจำปี 2548 (ฉบับปรับปรุงใหม่) ความคืบหน้าการจัดทำกฎบัตรของทุนปกติ ปี 2548 ณ วันที่ 4 ก.ย. 2548 แบบปฏิทินและงบประมาณประจำปี 2548 คู่มือการปฏิบัติงานและจัดทำแผนและงบประมาณ หนังสืองบประมาณ ปี 2547 ฉบับปรับปรุง)	อื่น ๆ 11 ต.ค. 48 คณะผู้บริหารชุดใหม่ 3 ต.ค. 48 ข้อมูลการจัดซื้อ-จัดจ้าง การไปงานศพหลวง 26 ก.ย. 48 เชิญชวนให้ลดแบบฟอร์มสำนักงานต้องการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ 12 ก.ย. 48 โฟล์ดเอกสารประกอบการเรียน e-calendar เข้ามาดูได้ที่ อ่านรายละเอียดเพิ่มเติม 12 ก.ย. 48 ประมวลภาพ "งานประชุมใหญ่สามัญประจำปี และงานแสดงศักยภาพองค์กรต่อผู้เกษียณ" เมื่อวันศุกร์ที่ 26 ส.ค. 2548 อ่านรายละเอียดเพิ่มเติม 9 ส.ค. 47 การรับพิจารณาตรวจสอบและรับการตรวจสุขภาพ ประจำปี 2548 อ่านรายละเอียดเพิ่มเติม 8 พ.ย. 47 มีข้อสงสัยเรื่องโทรศัพท์คนใดติดต่อศูนย์ปฏิบัติการควบคุมโรคโทรคมนาคม โทร.0-2653-4550-4 และ 0-2653-4444 ต่อ 5011, 5012 ตลอด 24 ชั่วโมง หรือ www.dld.go.th อ่านรายละเอียดเพิ่มเติม	ดาวน์โหลด - ฎีกา...ไต่ถาม...เรื่องของ IT ตอนที่ 3 - ฎีกา...ไต่ถาม...เรื่องของ IT ตอนที่ 2 - ฎีกา...ไต่ถาม...เรื่องของ IT ตอนที่ 1 - เดือนวิสาขบูชาตอนมีดอกไม้แห่งความสุขผ่าน MMS - เพิ่มขนาด mailbox ของ Hotmail เป็น 250 MB - โปรดระวัง !! email หลอกลวง (Hoax eMail)
---	---	---

Copyright © 2548 กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

หน้า 1 จาก 1 หน้า

[illegible]

2.5 สารสนเทศที่ให้บริการในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง

ในอนาคตข้างหน้าการไฟฟ้านครหลวงจะมีการปรับเปลี่ยนองค์กรเป็นรูปแบบของบริษัท ข้อมูลสารสนเทศ จึงมีความสำคัญต่อองค์กร และในงานวิจัยนี้ ข้อมูลสารสนเทศที่อยู่บนเครือข่าย อินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งประกอบไปด้วยหน้าเว็บเพจที่เป็นข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในการไฟฟ้านครหลวง ในการวิจัยครั้งนี้ได้จัดกลุ่มของเว็บเพจที่จะศึกษาไว้ดังนี้

2.5.1 กลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสารสนเทศทั่วไป ได้แก่

2.5.1.1 หน้าเว็บเพจข่าวประชาสัมพันธ์ เป็นเว็บเพจที่มีข้อมูลเกี่ยวกับ

2.5.1.1.1 ข่าวประชาสัมพันธ์ เป็นเว็บเพจที่เสนอข่าวต่าง ๆ ที่ การไฟฟ้านครหลวงนำเสนอให้พนักงานทราบ

2.5.1.1.2 ข่าวสื่อมวลชน เป็นข่าวทั่วไป ๆ ในการออกบริการ ชุมชน และมีรูปภาพประกอบข่าวภายใน กฟน. เป็นข่าวภายในของการไฟฟ้านครหลวงว่าไปทำ โครงการอะไรมาบ้าง และข่าวทั่วไป ๆ ภายใน การไฟฟ้านครหลวง

2.5.1.1.3 ข่าวเกาะกระแสแปรสภาพ เป็นข่าวต่าง ๆ ในการจะ แปรรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัท

2.5.1.1.4 ข่าว สฟน. เป็นข่าวของสโมสรการไฟฟ้านครหลวง และการสำรวจความคิดเห็น

2.5.1.1.5 ประกาศดับไฟ ไทย/อังกฤษ

2.5.1.1.6 ประมวลราคาในประเทศ

2.5.1.1.7 ประมวลราคาอื่น ๆ

2.5.1.1.8 ชมรมกอล์ฟ กฟน.

2.5.1.1.9 ชมรมเบสบินตัน กฟน.

2.5.1.1.10 ชมรมวิ่งเพื่อสุขภาพ สฟน

2.5.2 กลุ่มเว็บเพจที่เป็นสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน ได้แก่

2.5.2.1 IT Service เป็นเว็บเพจที่ให้บริการเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ได้แก่

2.5.2.2 การศึกษาการใช้ Windows 98 ด้วยตนเอง

2.5.2.3 การศึกษาการใช้ Microsoft Word 2000 ด้วยตนเอง

2.5.2.4 การศึกษาการใช้ Microsoft Powerpoint 2000 ด้วยตนเอง

2.5.2.5 บทความทางคอมพิวเตอร์

2.5.2.6 ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับไวรัสคอมพิวเตอร์

2.5.2.7 กระดานสนทนา IT Board

2.5.2.8 เว็บไซต์ที่น่าสนใจ

2.5.2.9 DownLoad เป็นเว็บเพจที่ให้บริการ

2.5.2.10 Web Link เป็นเว็บเพจที่ให้บริการ

2.5.2.11 ข้อมูลที่เกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 ที่เกี่ยวกับภายในการไฟฟ้านครหลวง

2.5.2.12 หนังสืองบประมาณในแต่ละปี ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2542 จนถึง ปี

ปัจจุบัน

2.5.3 กลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสืบค้นสารสนเทศ ได้แก่

2.5.3.1 สอบหาค่าไฟฟ้าเป็นเว็บเพจที่ให้บริการสืบค้นหาหมายเลข
เครื่องวัดฯ หรือรายชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ที่การไฟฟ้านครหลวงรับผิดชอบ

2.5.3.2 ค้นหารายชื่อพนักงาน เป็นเว็บเพจที่ให้บริการสืบค้นรายชื่อของ
พนักงานภายในการไฟฟ้านครหลวง

2.5.3.3 ค้นหาคำสั่งแต่งตั้งพนักงาน

2.5.3.4 ค้นหาประกาศและคำสั่งของ กฟน.

2.5.4 กลุ่มเว็บเพจที่เป็นการให้บริการประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ เป็นหน้าเว็บ
เพจของประมวลระเบียบปฏิบัติที่ให้บริการเกี่ยวกับ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ บันทึกสั่ง

2.5.5 กลุ่มเว็บเพจที่แจ้งเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ได้แก่

2.4.5.1 แจ้งซ่อมอุปกรณ์ IT เป็นเว็บเพจที่สามารถแจ้งซ่อมอุปกรณ์ IT ผ่าน
ทาง คอมพิวเตอร์ได้เลย

2.4.5.2 เวทีแสดงความคิดเห็น เป็นเว็บเพจที่ให้แสดงความคิดเห็นในเรื่อง
ต่าง ๆ ได้

2.4.5.3 จิปาถะปัญหาคาใจ เป็นเว็บเพจที่สามารถสอบถามปัญหาต่าง ๆ
ผ่านทาง คอมพิวเตอร์ได้

2.5.6 กลุ่มเว็บเพจสารสนเทศทั่ว ๆ ไป ได้แก่

2.5.6.1 แนะนำเว็บไซต์ธรรมะ เป็นเว็บเพจที่เกี่ยวกับ ห้องสมุดธรรมะ
หนังสือธรรมะ และพระธรรมเทศนาของอาจารย์ที่เคยนิมนต์มาเทศน์ที่ การไฟฟ้านครหลวง

2.5.6.2 อาหารสำหรับสมอง

2.5.6.3 ทดสอบบุคลิกภาพส่วนตัว

2.5.7 กลุ่มเว็บเพจหน่วยงานต่าง ๆ ของกฟน. เช่น ฝปส. , ฝผอ., ฝทส. เป็นต้น

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้

3.1 พฤติกรรม

กันยา สุวรรณแสง (2532) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเอาไว้ว่า คือ กริยาอาการ บทบาท ลีลา ท่าที การประพจน์ ปฏิบัติ การกระทำที่แสดงออกให้ปรากฏสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่งของประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือสามารถวัดได้ด้วยเครื่องมือ

พฤติกรรมของมนุษย์มีองค์ประกอบ 7 ประการ (กันยา สุวรรณแสง, อ้างถึง คมกริช ทัทกิตา 2540 : 29) คือ

3.1.1 เป้าหมาย หรือ ความมุ่งหมาย (goal) คือวัตถุประสงค์ หรือความต้องการซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรม เช่น ความต้องการ

3.1.2 ความพร้อม (readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะและความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ

3.1.3 สถานการณ์ (situation) หมายถึง ถูทาง หรือ โอกาส หรือเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ

3.1.4 การแปลความหมาย (interpretation) เป็นการพิจารณาถูทางหรือสถานการณ์เพื่อเลือกหาวิธีที่คิดว่าจะสนองความต้องการเป็นที่พอใจมากที่สุด

3.1.5 การตอบสนอง (response) คือการดำเนินการทำกิจกรรมตามที่ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว

3.1.6 ผลรับที่ตามมา (consequence) คือผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำกิจกรรมนั้น

3.1.7 ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (reaction to thwarting) เป็นปฏิกริยาที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นไม่สามารถตอบสนองตามความต้องการ

3.2 ความต้องการสารสนเทศ

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2531:23) ได้กล่าวถึงความต้องการสารสนเทศเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นพบว่าตนเองตกอยู่ในสภาพการณ์ที่ต้องการตัดสินใจหาคำตอบ ข้อเท็จจริง หรือแม้แต่ทำความเข้าใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ดังนั้นความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไป โดยผลสืบเนื่องมาจากความสนใจ อาชีพ ประเภทของงานที่ทำ สภาพแวดล้อม ระดับการศึกษา และจุดมุ่งหมายในการนำไปใช้

3.2.1 ความต้องการสารสนเทศเกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จะสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศดังนี้ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2533:307-308)

3.2.1.1 ประเภทของสารสนเทศ ที่จะสนองความต้องการ หรือตอบปัญหาได้

3.2.1.2 เนื้อหาหรือลักษณะของสารสนเทศ มีขอบเขต มีรายละเอียด มีคุณภาพทำความเข้าใจได้ง่าย มีรูปแบบและลักษณะการนำเสนอ ที่เหมาะสมแก่ความสามารถและทักษะของผู้ใช้

3.2.1.3 แหล่งสารสนเทศ โดยอาจจะหาจากแหล่งที่เป็นทางการ ที่ตั้งขึ้นเพื่อให้สารสนเทศโดยเฉพาะ เช่น ห้องสมุด ศูนย์ข้อมูล หรือแหล่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และให้สารสนเทศที่ต้องการได้

3.2.2 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการกระตุ้น หรือลดความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลที่สำคัญมี 3 ประการ คือ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2533:312-314)

3.2.2.1 องค์ประกอบด้านผู้ใช้ เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบุคคลแต่ละคนรวมถึงลักษณะทางสรีรวิทยาและจิตวิทยาต่าง ๆ อัน ได้แก่

3.2.2.1.1 ความต้องการพื้นฐาน นักจิตวิทยาแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่เป็นแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้เกิดการกระทำต่าง ๆ ออกเป็น 3 ระดับ

3.2.2.1.1.1 ความต้องการทางร่างกาย เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ขาดการรักษาโรค เป็นต้น

3.2.2.1.1.2 ความต้องการทางจิตใจหรืออารมณ์ เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการมีอำนาจ ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือตนเอง เป็นต้น

3.2.2.1.1.3 ความต้องการทางปัญญา เช่น ต้องการวางแผนตัดสินใจ ต้องการเรียนรู้ให้เกิดความชำนาญ เป็นต้น

ความต้องการพื้นฐานทั้ง 3 ระดับนี้มีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ความต้องการทางร่างกายอาจก่อให้เกิดความต้องการทางอารมณ์ และหรือความต้องการทางปัญญา ในขณะที่ความต้องการทางอารมณ์ก็อาจทำให้เกิดความต้องการทางปัญญาได้เช่น เดียวกัน ซึ่งความต้องการทางปัญญานี้ก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศและแสดงออกเป็นพฤติกรรมสารสนเทศได้มากกว่าความต้องการพื้นฐานอื่น ๆ

3.2.2.1.2 ลักษณะอาชีพ สำหรับผู้ใช้สารสนเทศที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ความต้องการสารสนเทศมักขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและความรับผิดชอบในกิจการงานนั้น ๆ องค์ประกอบการทำงานที่กำหนดความต้องการและพฤติกรรมสารสนเทศ ได้แก่

3.2.2.1.2.1 งานหรือกิจกรรมที่บุคคลนั้นรับผิดชอบและปฏิบัติอยู่ เช่น การวิจัย การสอน การบริหารงาน การให้บริการ เป็นต้น

3.2.2.1.2.2 บทบาทและหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องใช้สารสนเทศ เช่น งานในหน้าที่ของที่ปรึกษา งานของผู้กำหนดแผนและนโยบาย เป็นต้น

3.2.2.1.2.3 กระบวนการของการวางแผน และระดับของการตัดสินใจที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องอยู่ เช่น กระบวนการวางแผนที่ซับซ้อนและต้องการความละเอียดรอบคอบย่อมต้องการสารสนเทศจำนวนมาก เช่นเดียวกับระดับของการตัดสินใจที่มีหน้าที่ตัดสินใจระดับล่างย่อมต้องการสารสนเทศไม่มากเท่ากับผู้ที่จะต้องทำหน้าที่ในการตัดสินใจและกำหนดนโยบายระดับสูง

3.2.2.1.2.4 สถานะของบุคคลนั้นในองค์กร จากผลของการศึกษาวิจัยพบว่าช่างงานการแสวงหาสารสนเทศในลักษณะไม่เป็นทางการจะแพร่หลายในกลุ่มผู้อาวุโสมากกว่าในกลุ่มบุคลากรระดับรองลงไป

3.2.2.1.3 ลักษณะเฉพาะบุคคลและสังคม เป็นตัวแปรที่แสดงลักษณะของบุคคลนั้น เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพทางสังคม เชื้อชาติ เป็นต้น

3.2.2.1.4 ลักษณะอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับผู้ใช้บริการสารสนเทศ ได้แก่

3.2.2.1.4.1 ประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้าน ความเชี่ยวชาญความสามารถเฉพาะ ความเฉลียวฉลาด ความถนัดในด้านการใช้ภาษาต่าง ๆ เป็นต้น ประสิทธิภาพ เหล่านี้จะเป็นลักษณะสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกและใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคล

3.2.2.1.4.2 ประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ การที่บุคคลตระหนักถึงเข้าใจ และเห็นคุณค่าของสารสนเทศจากประสบการณ์ของตนเอง ทำให้บุคคลนั้นเกิดการเรียนรู้ถึงแหล่งสารสนเทศ คู่มือช่วยค้น และรูปแบบของสื่อต่าง ๆ ที่ช่วยนำส่งสารสนเทศ

3.2.2.1.4.3 ลักษณะทางจิตวิทยา เป็นความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้ที่แสดงออกมา ในรูปของพฤติกรรม เช่น ความกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จ ความใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นต้น

3.2.2.1.4.4 บุคลิกภาพ เป็นลักษณะส่วนตัวของแต่ละบุคคลซึ่งจะแตกต่างกันไป เช่น การเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นต้น บุคลิกภาพมีผลต่อรูปแบบการสื่อสารสารสนเทศในองค์กร กล่าวคือ บุคคลที่รอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ มักเป็นศูนย์กลางถ่ายทอด

สารสนเทศไปยังบุคคลอื่น และมักใช้แหล่งสารสนเทศภายนอก เช่น การอ่าน การเข้าร่วมประชุม เป็นต้น

3.2.2.1.4.5 วิธีการดำรงชีวิต รวมถึงทัศนคติต่อการรับข่าวสาร การใช้ เทคโนโลยีและสื่อสมัยใหม่ การส่งเสริมให้สมาชิกในครอบครัวได้รับการศึกษาสูงสุด การสนใจที่จะสอนสิ่งใหม่ๆ ให้แก่บุตรหลาน เป็นต้น

3.2.2.2 องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจเริ่มจากระบบที่อยู่ใกล้ตัวมากที่สุด ได้แก่ ครอบครัว และเริ่มขยายวงกว้างออกไปเรื่อยๆ ได้แก่ สถานศึกษา สถานที่ทำงาน จนถึงระบบสังคม องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมหรือระบบของการปฏิบัติงาน ได้แก่

3.2.2.2.1 โครงสร้างองค์กรหรือโครงสร้างการบริหารงาน องค์กรแต่ละแห่งมีลักษณะโครงสร้างและการบริหารงานที่แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดระบบการสื่อสาร การไหลเวียนของสารสนเทศภายในองค์กรและพฤติกรรมสารสนเทศของสมาชิกในองค์กรจะแตกต่างกันไปด้วย

3.2.2.2.2 สภาพการจัดพื้นที่และทรัพยากรสารสนเทศที่มีในองค์กร เช่น การจัดวางโต๊ะ เก้าอี้ การจัดสถานที่และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสารสนเทศ เพื่อช่วยการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จสูงสุดในองค์กรที่มีการใช้พื้นที่อย่างเหมาะสม มีทรัพยากรสารสนเทศมาก มีพฤติกรรมสารสนเทศที่สร้างสรรค์ ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถน้อยทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมปกติ

3.2.2.2.3 บรรยากาศของการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในองค์กร บรรยากาศภายในองค์กรและบุคลิกภาพของบุคคลจะก่อให้เกิดความต้องการพื้นฐาน เช่น ต้องการงานให้สำเร็จ ต้องการแสดงออก เป็นต้น ซึ่งจะมีผลต่อเนื่องทำให้เกิดความต้องการและพฤติกรรมสารสนเทศของบุคคลในด้านเป็นตัวกำหนดค่านิยม ทัศนคติที่มีต่องาน ความถี่ และเวลาที่แต่ละคนใช้สารสนเทศ

3.2.2.3 องค์ประกอบด้านแหล่งสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ และแหล่งที่ไม่เป็นทางการ เช่น บุคคล ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น โดยองค์ประกอบที่เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศที่มีผลกระทบต่อความต้องการและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้มีดังนี้

3.2.2.3.1 ค่าใช้จ่าย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเวลา ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเงิน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับแรงงาน ทั้ง 3 ประการนี้สามารถทดแทนกันได้ ผู้ใช้บางคนยินดีเสียเงินเพื่อหลีกเลี่ยงการรอคอย บางคนอาจยินดีคอยเพราะต้องการประหยัดเงินไว้ ในทำนองเดียวกันผู้ใช้บางคนอาจทนต่อความไม่สะดวกสบายต่าง ๆ ในการเข้าไปใช้แหล่งสารสนเทศได้ถ้าต้องการประหยัดเงิน กระบวนการทำงานของสถาบันบริการสารสนเทศยิ่งไปเกี่ยวข้องกับเวลา เงิน และแรงงานของผู้ใช้มากเท่าใดก็ยิ่งมีผลกระทบต่อความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

3.2.2.3.2 คุณภาพของสารสนเทศและประโยชน์ที่ได้รับ

3.2.2.3.2.1 สารสนเทศที่ได้รับต้องมีคุณภาพ โดยประเมินได้จากเนื้อหาที่ได้รับตรงกับความต้องการ มีความถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง มีความน่าเชื่อถือ มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และที่สำคัญสามารถที่จะอ่านได้เข้าใจง่าย

3.2.2.3.2.2 สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการ เช่น ช่วยในการปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหา หรือช่วยในการตัดสินใจ เป็นต้น

3.3 ผู้รับสาร

McQuail (อ้างถึงยุบล เบ็ญจรงค์กิจ 2542:14-16) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับผู้รับสารว่า นักวิชาการสื่อสารมองผู้รับสารแตกต่างกันไป ซึ่งพอจะสรุปออกมาได้เป็น 4 แนวคิดด้วยกันคือ

3.3.1 ผู้รับสารในฐานะองค์รวมของบุคคล (Aggregates) แนวคิดนี้จำกัดให้ผู้รับสารเป็นเพียงผู้รับ โดยไม่ได้ให้ความสนใจว่าการสื่อสารนั้น ๆ จะครบกระบวนการเป็นการสื่อสารที่แท้จริงหรือไม่

3.3.2 ผู้รับสารในฐานะมวลชน (Mass) หมายถึง ผู้รับสาร จำนวนมาก มีความหลากหลาย กระจัดกระจายอยู่ไม่รู้ว่าใครเป็นใคร ไม่ขึ้นอยู่กับองค์กรทางสังคมใด ๆ รวมทั้งไม่ได้รวมตัวกันอยู่อย่างต่อเนื่อง

3.3.3 ผู้รับสารในฐานะสาธารณชน (Public) หรือกลุ่มสังคม (Social group) เป็นแนวคิดของผู้รับสารในฐานะกลุ่มสาธารณชนหรือกลุ่มสังคมมองผู้รับสารว่าเป็นผู้มีความสำคัญในส่วนรวม และมีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อที่จะจัดการให้สังคมดำเนินไปตามที่ส่วนรวมต้องการ

3.3.4 ผู้รับสารในฐานะตลาด เป็นการมองผู้รับสารว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่อาจเป็นผู้บริโภคที่เรารู้จักภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อที่จะเจาะสารให้เข้าถึงกลุ่มเหล่านี้แม้จะมีความคล้ายคลึงกับแนวคิดของผู้รับสารที่เป็นมวลชน แต่ความแตกต่างอยู่ที่ว่า แนวคิดนี้ให้ความสนใจในผู้รับสารว่ามีความแตกต่างกัน รวมทั้งยังเน้นที่ความพึงพอใจของผู้รับสารที่จะเลือกรับสารและใช้สารนั้นเป็นข้อมูลในการตัดสินใจด้านเศรษฐกิจของตนเอง

บุบล เป็ญจริงคักิจ (2542:17) ได้การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผู้รับสาร มักแตกแขนงออกเป็น 2 แนวด้วยกันคือ การศึกษาวิจัยที่เน้นการแสวงหาความรู้เพื่อเสริมทฤษฎี หรือแนวคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร เช่น ผู้รับสารที่มี เพศ อายุการศึกษา รายได้ และอาชีพต่าง ๆ กัน จะมีทัศนคติ ความนึกคิด และพฤติกรรมในการรับสารแตกต่างกัน หรืออาจเป็นแนวคิดทฤษฎีที่ศึกษาความเป็นไปภายในจิตใจของผู้รับสาร กับพฤติกรรมการรับสารจากสื่อประเภทต่าง ๆ อาจเป็นการศึกษาอิทธิพลขององค์ประกอบอื่น ๆ ในระบบสังคมที่ผลักดันให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมต่าง ๆ กันในการรับสาร

3.4 ความพึงพอใจ

3.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จิตราภรณ์ เฟ็งคิ (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ในเรื่องผลของการใช้บริการของผู้ใช้ที่ผู้ใช้เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจ หรือความคิดเห็น และเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พึงพอใจอันเกิดจากการประเมินผลของงานเป็นการประเมินความคิขของผู้ใช้

เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543:47) กล่าวว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้าม หากสิ่งต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วีระยุทธ วนิชปัญญพล (2544:8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จ ความความมุ่งหมายและความรู้สึกดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นหากจุมุ่งหมายนั้นไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ได้รับการตอบสนอง

ชนัดด์ พูนเดช (2545:5) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือแรงจูงใจ ความรู้สึกที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคล ซึ่งจะเกิดเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ

3.4.2 รูปแบบของความพึงพอใจ

แอปพลิเกท (Applegate 1997:20 ,Citing Dalrymple 1991:383-389 อ้างถึงใน รุจิรา เหลืองอุบล 2543:20) ได้ให้ข้อเสนอแนะในงานวิจัยเกี่ยวกับ OPAC ความพึงพอใจของผู้ใช้ได้รับความสนใจใหม่ น่าจะเป็นเกณฑ์สำหรับการประเมินผลมากกว่าการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของพลังทางเทคโนโลยีระบบหนึ่งได้โดยเฉพาะบริการจะพูดถึงการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการใช้ระบบเทคโนโลยีอาจจะต้องเป็นเกณฑ์ที่จะใช้ประเมินผล อาจจะต้องมีการประเมินด้านความรู้สึกเป็นสิ่งที่กำลังได้รับความสนใจใหม่

3.4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้

สามารถวัดได้โดย ผู้ใช้ให้ระดับค่าของความพึงพอใจ เป็น พหุพอใจมากที่สุด พหุใจมาก พหุใจปานกลาง พหุใจน้อย ไม่พหุใจเลย การวัดความพึงพอใจเป็นการประเมินผลแบบวัดความคิดเห็น อย่างไรก็ดี การใช้วิธีวัดความคิดเห็นล้วนๆ ย่อมมีข้อจำกัดเพราะ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2537)

3.4.3.1 ความพึงพอใจขึ้นกับองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ไม่รู้ เช่น ผู้ใช้อาจตอบว่าพอใจกับผลการค้นวรรณกรรมที่ได้รับแต่ถ้าเขารู้ว่ายังมีเรื่องอื่น ๆ ที่สมบูรณ์กว่า เกี่ยวข้องกว่าทันสมัยกว่า แต่ไม่ได้เรียกค้นมาให้เขาไม่พอใจกับผลการค้นที่ได้รับก็เป็นได้ ดังนั้น เมื่อให้ผู้ใช้ตัดสินใจผลการค้นผู้ใช้อาจประเมินด้านเดียว คือดูผลที่เขาได้รับ โดยเขาไม่รู้ว่ามีเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องแต่ไม่ได้ค้นมาให้

3.4.3.2 การวัดความคิดเห็นเป็นการประเมินกว้าง ๆ และด้านเดียว จึงไม่ค่อยมีประโยชน์ไม่สามารถชี้ได้ถูกต้องว่า จุดใดของบริการควรแก้ไข และไม่สามารถชี้สาเหตุของความบกพร่องหรือความล้มเหลวของการค้นได้ จึงทำให้ไม่สามารถสรุปได้ชัดว่าควรปรับปรุงบริการอย่างไร

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย สรุปได้ดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

กันดา จิวภักดี (2539, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเปิดรับข้อมูลข่าวสารของผู้ลงทุนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตลอดจนการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารของผู้ลงทุน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากผู้ลงทุนใน

ตลาดหลักทรัพย์ฯ นั้น ผู้ลงทุนส่วนใหญ่ติดตามข้อมูลข่าวสารที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ ทำการเผยแพร่ทุกวัน โดยผู้ลงทุนได้นำข้อมูลข่าวสารที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ ทำการเผยแพร่ไปใช้ประโยชน์โดยนำไปประกอบการตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์เพื่อลดความเสี่ยงจากการลงทุน แม้ผู้ลงทุนจะได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ประกอบการตัดสินใจลงทุนแต่ผู้ลงทุนกลับมีความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารไม่มากนักเนื่องจากข้อมูลข่าวสารที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ ทำการเผยแพร่เป็นข้อมูลปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ลงทุนต้องนำไปพิจารณาประกอบการตัดสินใจลงทุนเอง ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าผู้ลงทุนจะมีความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารใดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับข้อมูลข่าวสารนั้น จะมีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการใช้ประโยชน์ของผู้รับสารหรือไม่

เพ็ญทิพย์ จิรพินนุสรณ์ (2539, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการศึกษาพบว่าวัตถุประสงค์หลักในการแสวงหาข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากรเป็นการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเพื่อสนองความต้องการของตน นักศึกษาและบุคลากรต้องการข้อมูลข่าวสารจากสื่อสารมวลชนในประเภทบันเทิงและข่าวมากที่สุด นักศึกษาและบุคลากรนิยมเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบันเทิงผ่านสื่อมวลชนประเภทภาพยนตร์ วิทยุ และโทรทัศน์ และเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับข่าวต่าง ๆ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด นักศึกษาและบุคลากรมีความต้องการแสวงหาข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตในเรื่องเกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้าวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และบันเทิงตามลำดับ บริการอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาและบุคลากรใช้มากที่สุด คือ เวิลด์ไวด์เว็บ การสื่อสารของทางผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลประเภทซอฟต์แวร์เพื่อมาใช้งาน ข้อจำกัดและปัญหาอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากรที่สำคัญ คือ ปัญหาการสื่อสารมีความเร็วต่ำ

มัทธพล อรุณสวัสดิ์ (2539, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาและความต้องการใช้บริการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยภายใต้โดเมน (Domain) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการปัญหาการให้บริการและความต้องการในการใช้บริการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยภายใต้โดเมนเน็ตเวิร์ก ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของคณะ ซึ่งต่อตรงกับศูนย์บริการ โดยติดต่อด้านระบบ Microsoft Windows 95 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ คือ 21.00-23.00 น. มากที่สุด โดย

ติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ และส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-2 ชั่วโมงในการใช้บริการต่อ 1 ครั้ง ผู้ใช้บริการใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาได้แก่การค้นหาข้อมูลและเพิ่มข้อมูล

2) ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ผู้ใช้บริการพบมากที่สุด คือ การสื่อสารมีความเร็วต่ำไม่สามารถจัดส่งประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ได้ ศูนย์บริการให้บริการการถ่ายโอนแฟ้ม ข้อมูลด้วยความเร็วต่ำ ศูนย์บริการ TELNET ข้อข้องทำให้ไม่สามารถเข้าสู่บริการได้ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลแบบเว็ลด์ไวด์เว็บ และไม่พบกลุ่มข่าวที่ต้องการ 3) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มคู่สายโทรศัพท์เพื่อติดต่อกับศูนย์บริการและเพิ่มความเร็วในการเชื่อมต่อในระดับมากที่สุด ต้องการให้บริการประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์และการค้นหาข้อมูลและเพิ่มข้อมูลในระดับมากที่สุด เพิ่มเนื้อที่ในการเก็บจดหมายในพื้นที่ส่วนตัวของผู้ใช้บริการมากที่สุดเพิ่มจำนวนแฟ้มข้อมูลขยายเวลาในการเก็บข้อมูล เพิ่มเนื้อที่ในการเก็บข้อมูล และเพิ่มความเร็วในการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลในระดับมากที่สุด เพิ่มช่องทางในการเชื่อมโยงและเพิ่มความเร็วในการติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกลในระดับมากที่สุด เพิ่มความเร็วในการค้นหาข้อมูลและเพิ่มข้อมูลและเพิ่มจำนวนข้อมูลและเพิ่มข้อมูลให้กับศูนย์บริการที่เป็นสมาชิกในระดับมากที่สุด

เรวดี คงสุภาพกุล (2539, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาสภาพการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย ความรู้ทัศนคติและประโยชน์ของการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ทางการศึกษา เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามกลุ่มประชากรคือ นักศึกษาจำนวน 400 คน จาก 4 สถาบัน คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าพระยาทหารลาดกระบัง และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีวิธีการเรียนรู้การใช้จากเพื่อนมากที่สุด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า หลังจากใช้ครั้งแรกนักศึกษาใช้อินเทอร์เน็ตทุกวัน ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ ปัญหาระบบมีความล่าช้า และปัญหาคู่สายในการติดต่อเข้าสู่ระบบเครือข่ายมีน้อย

อุมาพรณ สุรนาคะพันธุ์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของผู้สื่อข่าวเกษตรกรชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษากระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้สื่อข่าวเกษตรกรชุมชน กับหน่วยงานของรัฐองค์กรส่วนท้องถิ่นภาคเอกชน และเกษตรกรในชุมชน (2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้สื่อข่าวเกษตรกรชุมชนที่มีต่อระบบ รูปแบบ และเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และบทบาทของติดต่อ

ชุมชน การเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้สื่อข่าวเกษตรชุมชนและสหกรณ์กลุ่มกับเกษตรกรในชุมชน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้สื่อข่าวเกษตรชุมชนที่มีต่อระบบรูปแบบ และเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยให้สะดวก ประหยัด ทันสมัย และให้ประโยชน์ ความคิดเห็นต่อรูปแบบ ได้แก่ ง่าย และความคิดเห็นต่อเนื้อหา ได้แก่ มีความหลากหลาย

สุจิตรา ไข้วพรวิ (2542, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทแทค โดยมีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทแทคที่มีสถานภาพต่างกัน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานกลุ่มบริษัทแทคจำนวน 329 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานกลุ่มบริษัทแทคส่วนใหญ่มีการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรทุกวัน ส่วนใหญ่มีการใช้งานกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสารสนเทศทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์ในการเข้ามาใช้เพื่อการปฏิบัติงานและเพื่อการเรียนรู้เพิ่มเติม เสริมความรู้เดิมมากที่สุด

2. ปัญหาในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร โดยรวมพบว่ามีปัญหาจากการที่ระบบทำงานช้า ปัญหาสารสนเทศหน้าเว็บเพจไม่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีคู่มือเกี่ยวกับงานของผู้ใช้ และไม่มีการกำหนดระยะเวลาการลงประกาศทำให้มีสารสนเทศมากเกินไป

3. ความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร โดยรวมพบว่าพนักงานมีความต้องการใช้บริการ โปรแกรมส่งเสริมการเรียนรู้การสารสนเทศทางด้านข่าวกรองเกี่ยวกับคู่แข่งทางการค้าและต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานและบริการของ TAC INFOZONE ให้พนักงานทราบมากขึ้น

4. เปรียบเทียบสภาพการใช้ปัญหา และความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทแทค จำแนกตามระดับตำแหน่ง ประเภท กลุ่มงาน และสถานภาพมีคอมพิวเตอร์พบว่าพนักงานมีสภาพการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ด้านปัญหาในการใช้พบว่าระดับพนักงานทั่วไปมีปัญหามากกว่าระดับผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูง ด้านความต้องการพบว่า ผู้บริหารระดับสูงมีความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรน้อยกว่าระดับผู้จัดการ และพนักงานทั่วไป

อุรฉะณี ธรรมสระ (2543, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา บริษัท พีโคโรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศ และปัญหาอุปสรรคในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท

ปีโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ระดับบริหาร การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ และโรงโหล่งไฟฟ้า จ.ระยอง โดยสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรอย่างมีระบบ จำนวน 190 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกคน มีความถี่ในการเข้าใช้วันละ 1 ครั้ง และมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 59.68 สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวม 21 ประเภท มีผู้ใช้งานเกณฑ์ประเมิน 14 ประเภท และไม่ผ่านการประเมิน 7 ประเภท โดยสารสนเทศที่ผ่านเกณฑ์การประเมินและมีผู้ใช้งานมากที่สุดคือ ระเบียบคำสั่งประกาศ สารสนเทศที่พนักงานเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด 5 อันดับ คือ ระเบียบคำสั่งประกาศ ข่าวสารจากฝ่ายจัดการ ข้อมูลธุรกิจ ข้อมูลฝ่ายต่าง ๆ และข่าวเผยแพร่โดย NPC สารสนเทศที่พนักงานต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด 5 อันดับ คือ แบบฟอร์มต่าง ๆ ระเบียบ คำสั่งประกาศ ข้อมูลฝ่ายต่าง ๆ ข่าวกิจกรรมชมรม และ ข่าวประชุมสัมมนานานิเทศการ ปัญหาที่พบจากการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ ความไม่ทันสมัยของข้อมูลและจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอต่อการใช้ ข้อเสนอแนะของพนักงาน คือ ต้องการให้เผยแพร่สารสนเทศด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีรายละเอียดมากขึ้น และควรจัดประเภทข้อมูลในแต่ละหัวข้อให้ง่ายต่อการเข้าถึง รวมทั้งควรมีสารสนเทศที่ให้ความรู้เฉพาะสาขาแก่พนักงาน

เพ็ญแข ปรียัติ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทยของอาจารย์ในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทยของอาจารย์ในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและศึกษาปัญหาในการใช้สารสนเทศบน SchoolNet ของอาจารย์ในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคืออาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 114 คน จากจำนวน 48 โรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้สารสนเทศที่เผยแพร่บน SchoolNet มากที่สุดในรายการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ SchoolNet ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์สารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน พบว่ารายการสารสนเทศบน SchoolNet ที่ใช้เตรียมการสอนมากที่สุด คือ Digital Library for SchoolNet รายการสารสนเทศบน SchoolNet ที่ใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้มากที่สุด คือ กระดานข่าวร้องทุกข์ และรายการสารสนเทศบน SchoolNet ที่ใช้เพื่อเพิ่มพูนคุณวุฒิมากที่สุด คือ ข่าวฝากประชาสัมพันธ์ ปัญหาการใช้สารสนเทศที่พบมากที่สุด คือ การเข้าสู่ระบบ รองลงมาคือ การ Download และความเหมาะสมของเวลาที่ SchoolNet ที่มีน้อยที่สุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการบน SchoolNet ซึ่งรายละเอียดของปัญหาที่พบบ่อย คือ การเข้าสู่ระบบติดขัด ช้า และสายหลุดบ่อย การ Download ข้อมูลต่าง ๆ ใช้เวลานาน

วานิส เพียนเอก (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการใช้ระบบ อินเทอร์เน็ตของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทั้งหมด 33 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านสภาพการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต มีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตน้อย 2) ด้าน ปัญหาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต 2.1) มีปัญหาด้านข่าวสาร เนื่องจากข้อมูลข่าวสารมีข้อความบกพร่อง และไม่สมบูรณ์ การส่งข้อมูลไม่ทันตามกำหนดเวลาและเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เพียงพอและไม่เข้าใจ วิธีการใช้โปรแกรมในการจัดเก็บข้อมูลและส่งข้อมูล 2.2) ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ไม่เต็มใจพูดไม่สามารถใช้งานได้ และไม่มีความรู้ในการติดตั้งโมเด็มในการติดต่อระบบอินเทอร์เน็ต ที่เพียงพอ 2.3) ปัญหาด้านการพัฒนาเครือข่าย ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความกระตือรือร้นในการนำ โปรแกรมใหม่ ๆ มาใช้กับงาน เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ และความรู้ความสามารถของ บุคลากรในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ 3) ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย รับรองความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร กำหนด นโยบายการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตให้ชัดเจน จัดอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงเซิร์ฟเวอร์ให้ สามารถให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน ผู้บริหาร โรงเรียนให้ความสำคัญในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต และมีการติดตามประเมินผลการใช้ระบบ อินเทอร์เน็ต

รุ่งลาวัลย์ ทิพย์อุตร (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการใช้ อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 412 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตที่คณะ มีระดับความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับพื้นฐานและเริ่มใช้ มี ประสบการณ์การใช้ 1-2 ปี ใช้น้อยกว่า 10 ชั่วโมงใน 1 เดือน ใช้ในช่วงเวลา 16.00-20.00 น. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา ส่วนใหญ่เพื่อทำรายงาน เพราะข้อมูล ทันสมัย และเนื้อหาสั้นกะทัดรัด ส่วนใหญ่ใช้ค้นข้อมูล Search Engines จาก Yahoo 2) นักศึกษา โดยรวมและจำแนกตามคณะวิชามีปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา โดยรวมและอีก 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัญหาวิธีการค้นหาแหล่งสารสนเทศ ปัญหาด้านผู้ให้บริการ ปัญหา แหล่งข้อมูล ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต และปัญหาการ Down Load ข้อมูลสารสนเทศ และ ปัญหาอีก 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านระบบสื่อสารและด้านอุปกรณ์ 3) นักศึกษาที่เรียนในคณะ

วิชาต่างกัน มีปัญหาด้านการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาโดยรวมและรายด้าน 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน 4) นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา คือ ควรเพิ่มจำนวนเครื่องให้เพียงพอกับความต้องการและปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูง

ฤทัย ฐาปมวงษ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้และความต้องการใช้สารสนเทศที่น่าเสนอบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานในกลุ่มบริษัท จัสมิน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้และความต้องการใช้สารสนเทศที่น่าเสนอบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานในกลุ่มบริษัท จัสมิน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 187 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครือข่ายอินทราเน็ตทุกคน มีการใช้สารสนเทศในหัวข้อที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ ข่าวสารภายในจัสมินฯ กรู๊ป และหัวข้อที่มีการใช้สารสนเทศน้อยที่สุด ได้แก่ ข่าวหนังสือพิมพ์รายวัน โดยมีความถี่ในการเข้าใช้ 5-10 ครั้งต่อสัปดาห์ 11-15 ครั้งต่อสัปดาห์ และมากกว่า 15 ครั้งต่อสัปดาห์ แสดงให้เห็นว่า มีการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินทราเน็ตทุกวันหรือมากกว่า 1 ครั้งต่อวัน ความถี่ที่มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต พบว่ามีการใช้สารสนเทศเพื่อทราบข้อมูลข่าวสารมากที่สุด ประกอบด้วยสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ข่าวสารภายในจัสมินฯ กรู๊ป ข่าวกิจกรรมองค์กรสัมพันธ์และนิทรรศการข้อมูลสวัสดิการกองทุนต่าง ๆ วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ แบบฟอร์มต่าง ๆ ข่าวประกาศ/กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ และข้อมูลส่วนตัวหรือประวัติพนักงาน(เฉพาะบุคคล) วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประกอบด้วยสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สารความรู้/ความรู้ทั่วไป ข่าวการอบรม/สัมมนาและข่าวหนังสือพิมพ์รายวัน และวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรน้อยที่สุด ประกอบด้วยสารสนเทศที่มีการใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ แบบฟอร์มต่าง ๆ ข้อมูลส่วนตัวหรือประวัติพนักงาน(เฉพาะบุคคล) และทำเนียบนามบริษัท/แผนผังองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้สารสนเทศเพิ่มเติมจากที่น่าเสนอบนเครือข่ายอินทราเน็ตมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ข่าวสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศข่าวสารด้านการตลาด และข่าวสารด้านการศึกษา สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต คือ ความไม่ทันสมัยของเนื้อหา

วิรุทธ ชุติมารังสรรค์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องสภาพและปัญหาการใช้ อินเทอร์เน็ตของอาจารย์และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ สภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของอาจารย์และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยปรากฏว่าอาจารย์ทุกคนเคยมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต โดยบริการที่มีการใช้ เป็นประจำทุกวัน คือ เวิลด์ ไวด์ เว็บและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ อาจารย์นิยมใช้บริการในช่วงเวลา 08.00-12.00 น. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อค้นหาข้อมูลนำมาใช้ประกอบการ สอนและเพื่อการติดต่อสื่อสาร สถานที่ที่มีการใช้บริการเป็นประจำคือศูนย์คอมพิวเตอร์ของคณะ สำหรับปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตพบว่า การติดต่อสื่อสารมีความเร็วต่ำ อีกทั้งนโยบายในการนำ อินเทอร์เน็ตมาใช้ในการเรียนการสอนยังไม่ชัดเจน และขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ โดยมีประสบการณ์ในการใช้บริการ 3-4 ปี และบริการที่มีการใช้เป็นประจำอย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คือ เวิลด์ ไวด์ เว็บ ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ บริการค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและการค้นหาข้อมูล ทางวิชาการ นักศึกษาใช้บริการในช่วงเวลา 16.30-24.00 น. เพื่อนำสารสนเทศมาใช้ในการเรียน และค้นคว้างานที่อาจารย์มอบหมาย สถานที่ที่มีการใช้บริการเป็นประจำ คือ ศูนย์คอมพิวเตอร์ของ มหาวิทยาลัย สำหรับปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตพบว่า นักศึกษาไม่สามารถเข้าใช้บริการ อินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลาที่ต้องการ ขาดการส่งเสริมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาษาอังกฤษเป็น อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารและการแสวงหาข้อมูล

งานวิจัยต่างประเทศ

ทิวลอตตัน, เชอร์รี่ และชินตัน (Tillotson, Cherry and Clinton, 1995) ได้ทำการศึกษาผู้ ที่ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านระบบออนไลน์ UTLINK ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโครอนได้ ประเทศแคนาดา เพื่อศึกษาความแตกต่างในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านสภาพประชากร เพศ วัตถุประสงค์ แหล่งสารสนเทศที่ติดต่อ ความพึงพอใจต่อสารสนเทศที่ได้รับและความพึงพอใจต่อบริการ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์ UTLINK ของมหาวิทยาลัย กลุ่มประชากร คือ ผู้ที่ ติดต่อผ่านระบบออนไลน์ UTLINK ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์พร้อมโมเด็มเป็น ของตนเอง โดยการติดต่อจากบ้านพัก ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชายระดับปริญญาตรี วัตถุประสงค์ใน การติดต่อคือ เพื่อค้นหาสารสนเทศ เพื่อนันทนาการ อ่านข่าวสาร ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แหล่ง สารสนเทศที่ติดต่อ คือ 1) ฐานข้อมูลรายชื่อหนังสือห้องสมุดมหาวิทยาลัย York 2) National Capital FreeNet ซึ่งนักศึกษาพบว่าเป็น Site ที่สามารถที่จะขอ E-Mail Accounts ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และ 3) Gopher ของมหาวิทยาลัย Minnesota สารสนเทศที่ได้รับนำไปใช้ตามความสนใจส่วนตัว

เพื่อการวิจัย เพื่อวิชาชีพ เพื่อการศึกษา เพื่อทำวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์อื่น ๆ โดยส่วนใหญ่ไม่เกิดความพึงพอใจในสารสนเทศที่ได้รับ กลุ่มผู้ใช้ที่มีความถนัดในการใช้แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญและผู้ที่พบสารสนเทศที่ต้องการมักจะใช้ทุกวันหรือทุกสัปดาห์ผู้ใช้ที่มีคอมพิวเตอร์เป็นของตนเองจะมีความถนัดในการใช้น้อยกว่าผู้ที่เรียนหรือทำงานในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ หรือสารสนเทศศาสตร์ สิ่งที่ใช้ต้องการคือ ขอให้ปรับปรุงเมนูเพื่อเข้าถึงแหล่งบริการ E-Mail, Telnet, FTP, Gopher, Usenet และบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

โอคีย์ (Okey, 1997) ศึกษาการนำอินทราเน็ตมาใช้ในบริษัท Lockheed Martin Corporation ซึ่งเป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่มีหน่วยงานย่อยถึง 72 หน่วยงาน และมีพนักงานประมาณ 2 แสนคนโดยบริษัทใช้อินทราเน็ตเพื่อเผยแพร่นโยบายหน่วยงาน โดยแต่ละหน่วยงานก็จะมีนโยบายของตนเอง ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการตัดสินใจว่า นโยบายของหน่วยงานใดควรจะนำมาไว้ในนโยบายองค์กร ในงานวิจัยนี้จึงเป็นการเปรียบเทียบนโยบายของหน่วยงานกับนโยบายขององค์กรว่ามีส่วนใดที่เหมือนกันบ้างและยังรวมไปถึงการเปรียบเทียบสารสนเทศอื่นๆ ที่อยู่ในอินทราเน็ตด้วย ผลจากการเปรียบเทียบนโยบายของหน่วยงาน 40 นโยบายที่สามารถนำมาใช้เป็นนโยบายองค์กรได้ สารสนเทศที่มีการนำมาเผยแพร่มากที่สุดนอกจากนโยบายคือสินค้าและบริการ น้อยที่สุดคือบริการห้องสมุด นอกจากนี้ยังพบว่าข้อดีด้านเวลา และความถูกต้องของสารสนเทศเป็นความสำเร็จของอินทราเน็ตของบริษัท Lockheed ด้วย

เอเดอร์ (Eder, 1998) ศึกษาเพื่อสำรวจปัจจัยของความสำเร็จในการนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีอินทราเน็ตมาใช้เผยแพร่สารสนเทศภายในองค์กร เนื่องจากสภาพปัญหาขององค์กรต่างๆ ที่มีการใช้สารสนเทศจากระบบคอมพิวเตอร์ที่หลากหลาย ทำให้ไม่สามารถทำการแลกเปลี่ยนสารสนเทศภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอินทราเน็ตเป็นทางออกขององค์กรที่จะสามารถจัดให้มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน ให้สามารถใช้งานร่วมกันได้ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบอินทราเน็ตและการผสมผสานกับเทคโนโลยีที่มีใช้อยู่เดิมโดยการออกแบบสอบถามไปยังผู้รับผิดชอบงานเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ จำนวน 1,000 คนจากองค์กรในสหรัฐอเมริกา เพื่อทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ อัน ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง โครงสร้างองค์กร ขนาดขององค์กร อุตสาหกรรมลูกค้าและการแข่งขัน โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และโครงสร้างระบบสารสนเทศ ผลการวิจัยให้เห็นว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการแพร่กระจายและการนำไปใช้ที่แตกต่างกัน โดยการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการแพร่กระจายอินทราเน็ต ในส่วนของการนำไปใช้ก็มีปัจจัย

ที่มีความสัมพันธ์ในทางบวก คือ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการแข่งขัน สำหรับขนาดขององค์กรมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการนำไปใช้

โปรตซิด (Brotzis, 1999) ศึกษาผลกระทบของอินทราเน็ตที่มีต่อการทำงานและต่อบุคคล กรณีศึกษา ปฏิสัมพันธ์กับเทคโนโลยีการสื่อสาร การศึกษาพบว่ามีประเด็นสำคัญ 3 ประเด็นที่เกี่ยวข้องคือ 1) อินทราเน็ตเป็นเครื่องมือที่ช่วยทำให้ระยะทางในการติดต่อสื่อสารสั้นลง 2) อินทราเน็ตเป็นเครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและมีบทบาทต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอีกด้วย และ 3) อินทราเน็ตเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคลระหว่างพนักงานด้วยกันในสถานการณ์ต่างๆ โดยในเบื้องต้นอินทราเน็ตจะทำให้ปฏิสัมพันธ์ของพนักงานลดลง หากแต่เนื้อหาสาระและกระบวนการในการมีปฏิสัมพันธ์นั้น มีความเข้มข้นและชัดเจนขึ้น เนื่องจากเกิดการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการใช้อินทราเน็ตสื่อสารภายในองค์กร ทำให้การแลกเปลี่ยนและการแบ่งปันความรู้จะมีมากขึ้นกว่าการที่จะได้รับความรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์ในชีวิตประจำวันตามปกติ ในขณะที่ปฏิสัมพันธ์ประจำวันภายในองค์กร รวมถึงกระบวนการและขั้นตอนในการบริหารจัดการต่าง ๆ จะลดลง

ซามาน มุกติ และอับดุลลาห์ (Zaman, Mukti, and Abdullah 1999) ได้ทำการศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมการค้าหาสารสนเทศของผู้จัดการบริษัท 5 ประเภท ได้แก่ ผู้จัดการการผลิต ผู้จัดการการขาย ผู้จัดการการตลาด ผู้จัดการการเงิน และผู้จัดการการพนักงาน จำนวน 30 คน โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็นหัวข้อดังนี้ 1) วิธีการสื่อสารที่ผู้จัดการใช้ในการค้นหาสารสนเทศแบ่งออกเป็น 3 อย่าง คือ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ แบบเป็นทางการ และแบบใช้คอมพิวเตอร์ พบว่าผู้จัดการส่วนใหญ่ใช้วิธีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากที่สุด และใช้คอมพิวเตอร์น้อยที่สุด ซึ่งผู้จัดการที่ใช้คอมพิวเตอร์จะเป็นผู้จัดการรุ่นใหม่ที่อยู่ยังน้อยและเพิ่งเข้าสู่ตลาดแรงงาน 2) ความต้องการสารสนเทศขึ้นอยู่กับบทบาทและหน้าที่ของผู้จัดการ โดยผู้จัดการการผลิตและการขายมีการใช้สารสนเทศภายในมากกว่าภายนอก ในขณะที่ผู้จัดการการตลาด การเงิน และการพนักงานจะใช้สารสนเทศภายนอกมากกว่าภายใน และผู้จัดการการตลาดจะใช้สารสนเทศทางด้านการวางแผนกลยุทธ์และงานวิจัยทางการตลาดมาก แต่ที่สำคัญคือผู้จัดการทั้งหมดพบว่าสารสนเทศทางการเงินมีความสำคัญ 3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ พบว่าผู้จัดการการตลาดมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด ตามด้วยผู้จัดการการเงินและผู้จัดการการขายและผู้จัดการที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้จัดการรุ่นใหม่อายุน้อยมากกว่าผู้จัดการรุ่นเก่าอายุมาก 4) ทักษะในการใช้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ของผู้จัดการ พบว่าผู้จัดการที่มีทักษะในการใช้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีความได้เปรียบมากกว่า จากการศึกษาผู้จัดการการตลาดจะมีทักษะการใช้มากที่สุด ตามด้วยผู้จัดการการเงิน ซึ่งเหตุผลที่ผู้จัดการการตลาดและการเงินมีทักษะการใช้มากกว่าอาจเป็นเพราะว่ามีการใช้สารสนเทศทางการเงินและการวางแผนกลยุทธ์สำหรับการทำงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้านครหลวงจำนวน 9,612 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยการสุ่มตัวอย่าง จากประชากรจำนวน 9,612 คน โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane

N = ประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05

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

แทนค่า $n = \frac{9,612}{1 + 9,612 (.05)^2}$

$$= 384.02$$

ผู้วิจัยกำหนดใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีรายละเอียดเป็นขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร บทความ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ รวมถึงเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง และได้สร้างแบบสอบถามจากแนวทางที่ได้ศึกษามา เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

ลักษณะเนื้อหาของแบบสอบถามเป็นชนิดแบบปลายปิด ชนิดเลือกตอบ และปลายเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ โดยอยู่ในรูปของคำถามปลายเปิด (open-ended question)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ความถี่ ระยะเวลาที่ใช้ ช่วงเวลาในการเข้าใช้ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับท่านนำมาใช้ในงานด้านใด และข้อมูลที่เผยแพร่ในอินทราเน็ตโดยใช่เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง โดยใช่ ระดับปัญหา มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการให้มีบริการต่าง ๆ ในเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ความต้องการให้มีบริการประเภทต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด และท่านต้องการให้มีสารสนเทศเหล่านี้มากน้อยเพียงใด โดยใช่ ระดับความต้องการ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 5 เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการให้ระดับของปัญหาและความต้องการแต่ละรายการในแบบสอบถามแบ่งออกเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งเป็นระดับแต่ละข้อ คือ

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

ขั้นที่ 2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความชัดเจนของแบบสอบถาม ความเหมาะสมของการใช้ถ้อยคำ และคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ เพื่อวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ขั้นที่ 3 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานการไฟฟ้านครหลวงบางหน่วยงาน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน

ขั้นที่ 5 หาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา โดยวิธีสัมประสิทธิ์แบบแอลฟา โคเอฟฟิเชียน (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 96) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{1 - \sum V_i}{V_t} \right]$$

เมื่อ α = ความเชื่อถือได้

k = จำนวนข้อ

V_i = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

V_t = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามจนได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพแล้วใช้เก็บข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์แนบไปกับแบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ชุด
2. ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 384 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
3. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. วิเคราะห์รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้ค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง และความต้องการให้มีบริการต่าง ๆ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากคะแนนระดับปัญหา และระดับความต้องการเป็นรายข้อ จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย โดยมีความหมายของค่าระดับคะแนนดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับการพบ มากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับการพบ มาก
2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับการพบ ปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับการพบ น้อย
0.50 – 1.49	หมายถึง ระดับการพบ น้อยที่สุด

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม} \times 100}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

2. ค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

$\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum fx$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$SD = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

SD = ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N = จำนวนประชากร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง” ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้แบบสอบถามทำการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว และได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวิธีการสถิติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

ตอนที่ 4 ความต้องการให้มีบริการต่าง ๆ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง

ตอนที่ 5 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ จำนวน 4 ข้อ โดยใช้ค่าร้อยละ มีรายละเอียดตามตารางที่ 1 – 4

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ

สภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	183	47.7
หญิง	201	52.3
รวม	384	100

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานชายจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 และพนักงานหญิงจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามอายุ

สภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	5	1.3
25 – 29 ปี	14	3.6
30 – 39 ปี	177	46.1
40 – 49 ปี	132	34.4
50 ปี ขึ้นไป	56	14.6
รวม	384	100

จากตารางที่ 2 แสดงสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามอายุส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุดจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาเป็นอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

สภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า หรือเทียบเท่า ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ม.6) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	51	13.3
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา ปริญญาตรี	78	20.3
ปริญญาตรี	237	61.7
ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	18	4.7
รวม	384	100

จากตารางที่ 3 แสดงสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาเป็นระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และน้อยที่สุดคือ ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามระดับความรู้ด้านคอมพิวเตอร์

สภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ (สามารถเปิดดูหน้า เว็บเพจ MEAINET ได้)	113	29.4
มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ปานกลาง	197	51.3
มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์มาก	74	19.3
รวม	384	100

จากตารางที่ 4 แสดงสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามระดับความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ปานกลาง มากที่สุด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา คือ ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ (สามารถเปิดดูหน้าเว็บเพจ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายใต้การไฟฟ้านครหลวงได้) จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และน้อยที่สุด คือ มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์มาก จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวงได้แก่ ความถี่ในการใช้ ระยะเวลาที่ใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ สารสนเทศประเภทใดที่เปิดชม มากที่สุด ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับนำไปใช้งานด้านใด และข้อมูลที่เผยแพร่ในอินเทอร์เน็ตใช้หรือไม่ใช้โดยใช้ค่าร้อยละ มีรายละเอียดตามตารางที่ 5 – 9

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวง โดยจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในการไฟฟ้า นครหลวง

พฤติกรรมการใช้	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	145	37.8
2 – 4 ครั้ง/สัปดาห์	116	30.2
สัปดาห์ละครั้ง	66	17.2
2 สัปดาห์/ครั้ง	24	6.2
เดือนละ 1 ครั้ง	21	5.5
2 – 3 เดือน/ครั้ง	12	3.1
รวม	384	100

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวงส่วนใหญ่จะใช้ทุกวัน จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงเป็น 2-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 และน้อยที่สุดเป็น 2-3 เดือน/ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง โดยจำแนกตามระยะเวลาที่เข้ามาใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในการไฟฟ้านครหลวงในแต่ละครั้ง

พฤติกรรมการใช้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 15 นาที	114	29.7
มากกว่า 15 นาที แต่ไม่เกิน 30 นาที	189	49.2
มากกว่า 30 นาที แต่ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	66	17.2
มากกว่า 1 ชั่วโมง	15	3.9
รวม	384	100

จากตารางที่ 6 แสดงระยะเวลาที่เข้าใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ส่วนใหญ่ใช้มากกว่า 15 นาที แต่ไม่เกิน 30 นาที จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาใช้ไม่เกิน 15 นาที จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 และใช้น้อยที่สุดคือ มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้ามาใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในการไฟฟ้านครหลวง

พฤติกรรมการใช้	จำนวน	ร้อยละ
เวลาว่างก่อนเริ่มงาน	93	24.2
ช่วงพักกลางวัน	123	32.0
ระหว่างเวลาปฏิบัติงาน	140	36.5
หลังเลิกงาน	28	7.3
รวม	384	100

จากตารางที่ 7 แสดงพฤติกรรมการใช้ โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่เข้าใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในการไฟฟ้านครหลวง ช่วงเวลาที่ใช้กันมากที่สุด คือ ช่วงระหว่างเวลาปฏิบัติงานจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ ช่วงช่วงพักกลางวัน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และช่วงเวลาที่ใช้น้อยที่สุด คือ หลังเลิกงาน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง โดยจำแนกตามข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับแล้วนำไปใช้งานในด้านไหน

พฤติกรรมการใช้	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการทำงาน	312	81.3
ด้านส่วนตัว	63	16.4
อื่น ๆ	9	2.3
รวม	384	100

จากตารางที่ 8 แสดงพฤติกรรมการใช้ ของข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการใช้ส่วนใหญ่เอาไปใช้ในการทำงาน จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงใช้ด้านส่วนตัว จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และน้อยที่สุด คือ ใช้ในด้านอื่น ๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงสารสนเทศที่เรียกใช้ข้อมูลที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในของการไฟฟ้านครหลวง โดยจำแนกตามสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในของการไฟฟ้านครหลวง

สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ใช้		ไม่ใช้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข่าวประชาสัมพันธ์	348	90.6	36	9.4
ประมวลระเบียบปฏิบัติ (ประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ)	357	93.0	27	7.0
คำสั่งแต่งตั้งพนักงาน	355	92.4	29	7.6
กันหารายชื่อพนักงาน	324	84.4	60	15.6
MEA ISO 9001 : 2000	184	47.9	200	52.1
IT Service	201	52.3	183	47.7
วิธีป้องกันไวรัส	192	50.0	192	50.0
แจ้งซ่อมอุปกรณ์ IT ผ่าน Web	129	33.6	255	66.4
Download	203	52.9	181	47.1
Web Link	188	49.0	196	51.0
Mea.or.th	223	58.1	161	41.9
MEA Less Paper	106	27.6	278	72.4

สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ใช้		ไม่ใช้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
MEA Net Web Board	128	33.3	256	66.7
IT Board	125	32.6	259	67.4
MEA Chart	143	37.2	241	62.8
ข่าวภายใน กฟน.	329	85.7	55	14.3
เรื่อนำรู้	330	85.9	54	14.1
นิตยสารระพัน	277	72.1	107	27.9
NEWS Clipping Online	95	24.7	289	75.3
ศัพท์ข่าวเข้านี้	169	44.0	215	56.0
สาระนำรู้งานบริการ	201	52.3	183	47.7
มูมความรู้ ICT	140	36.5	244	63.5
Automatic Queuing System	85	22.1	299	77.9
ตอบนนี้	235	61.2	149	38.8
บริหารหนึ่ค่าไฟฟ้า	164	42.7	220	57.3
คู่มือระบบงาน CSS กองรายได้	141	36.7	243	63.3
คังทางเดินของงานและคู่มือปฏิบัติงาน CSS	153	39.8	231	60.2
หน่วยงาน กฟน. แยกตามสาย	250	65.1	134	34.9
แนะนำ Web Site ธรรมะ	120	31.3	264	68.8
สหกรณ์ออมทรัพย์	167	43.5	217	56.5

จากตารางที่ 9 แสดงข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีผู้ใช่มากที่สุด คือ ประมวลระเบียบปฏิบัติ (ประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ) จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ คำสั่งแต่งตั้งพนักงาน จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 92.4 และน้อยที่สุด คือ Automatic Queuing System จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ตามลำดับ

ข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีผู้ใช้ น้อยที่สุด คือ Automatic Queuing System จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 77.9 รองลงมาคือ NEWS Clipping Online จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 และมีผู้ใช่มากที่สุดคือ ประมวลระเบียบปฏิบัติ (ประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้า
นครหลวงโดยนำเสนอในตารางที่ 11- 16 โดยใช้ค่าเฉลี่ย**

**ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการใช้ สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงาน
การไฟฟ้านครหลวง**

ปัญหาในการใช้	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านทำให้ การใช้งานไม่ราบรื่น	3.14	1.08	ปานกลาง
2. ปัญหาของโปรแกรมที่ใช้เรียกหน้าจอของ MEAINET	2.72	0.87	ปานกลาง
3. ปัญหาจากการที่ระบบทำงานช้า ทำให้ใช้เวลานานในการ เรียกเว็บเพจแต่ละหน้า	3.16	0.96	ปานกลาง
4. ไม่ทราบวิธีการเรียกใช้งานหน้าเว็บเพจต่าง ๆ	2.46	1.00	น้อย
รวม	2.87	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับการพบในปัญหาด้านการใช้ สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง โดยภาพรวมทุกปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$) เมื่อพิจารณาปัญหาเป็นรายข้อพบว่ามีการพบอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย โดยการพบส่วนใหญ่มีปัญหาจากการที่ระบบทำงานช้า ทำให้ใช้เวลานานในการเรียกเว็บเพจแต่ละหน้า มีระดับการพบปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) รองลงมาคือ ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านทำให้การใช้งานไม่ราบรื่นมีระดับการพบปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) และน้อยที่สุด คือ ไม่ทราบวิธีการเรียกใช้งานหน้าเว็บเพจต่าง ๆ มีระดับการพบน้อย ($\bar{X} = 2.46$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสารสนเทศทั่วไปบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายใต้การไฟฟ้านครหลวง

ปัญหาในการใช้	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
1. บริการในกลุ่มนี้ไม่น่าสนใจ	3.02	0.77	ปานกลาง
2. สารสนเทศในหน้าเว็บเพจไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	3.06	0.77	ปานกลาง
3. ไม่มีสารสนเทศที่ท่านต้องการในหน้าเว็บที่เรียกดู	3.12	0.87	ปานกลาง
4. สารสนเทศที่มีอยู่ในหน้าเว็บเพจไม่น่าสนใจ	3.15	0.87	ปานกลาง
5. รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ	3.11	0.84	ปานกลาง
6. ไม่สามารถแสดงส่วนที่เป็นรูปภาพได้	2.81	0.82	ปานกลาง
7. ไม่มีการแสดงสัญลักษณ์ให้กับสารสนเทศที่เพิ่มใหม่ หรือที่ได้ปรับปรุงใหม่	3.01	0.81	ปานกลาง
รวม	3.04	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่าระดับการพบในปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศทั่วไปของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายใต้การไฟฟ้านครหลวง โดยภาพรวมทุกปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.04$) เมื่อพิจารณาเป็นปัญหารายข้อพบว่ามีการพบอยู่ในระดับปานกลาง การพบส่วนใหญ่ สารสนเทศที่มีอยู่ในหน้าเว็บเพจไม่น่าสนใจ มีการพบระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.15$) รองลงมาคือไม่มีสารสนเทศที่ท่านต้องการในหน้าเว็บที่เรียกดู มีการพบระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.12$) และน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถแสดงส่วนที่เป็นรูปภาพได้ มีการพบระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.81$)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน

ปัญหาในการใช้	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
1. บริการในกลุ่มนี้ไม่น่าสนใจ	2.86	0.84	ปานกลาง
2. รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ	3.04	0.99	ปานกลาง
3. สารสนเทศในฐานข้อมูลไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	3.00	0.78	ปานกลาง
4. มีเนื้อหาของสารสนเทศที่อ่านแล้วเข้าใจยาก	2.74	0.86	ปานกลาง
รวม	2.91	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับการพบในปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมทุกปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.91$) เมื่อพิจารณาเป็นปัญหารายข้อพบว่ามีการพบอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นรูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ มีการพบปานกลาง ($\bar{x} = 3.04$) รองลงมาคือ สารสนเทศในฐานข้อมูลไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ มีการพบปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) และน้อยที่สุดคือ มีเนื้อหาของสารสนเทศที่อ่านแล้วเข้าใจยาก มีการพบปานกลาง ($\bar{x} = 2.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสืบค้นสารสนเทศ

ปัญหาในการใช้	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
1. รูปแบบการสืบค้นยุ่งยาก	2.74	0.86	ปานกลาง
2. รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ	3.06	0.77	ปานกลาง
3. การแสดงผลล่าช้า	2.92	0.88	ปานกลาง
4. บริการกลุ่มนี้ไม่น่าสนใจ	2.69	0.97	ปานกลาง
รวม	2.85	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่าระดับการพบในปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสืบค้นสารสนเทศ โดยภาพรวมทุกปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.85$) เมื่อพิจารณาเป็นปัญหารายข้อพบว่ามีการพบอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นรูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูด

ความสนใจ มีระดับการพบปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) รองลงมาคือ การแสดงผลล่าช้า มีระดับการพบปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$) และน้อยที่สุด คือ บริการกลุ่มนี้ไม่น่าสนใจ มีระดับการพบปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นการให้บริการเกี่ยวกับประกาศและคำสั่งต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้านครหลวง

ปัญหาในการใช้	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. เข้าใช้งานหน้าเว็บเพจในกลุ่มนี้ไม่ได้บางครั้งเนื่องจากปัญหาของระบบ	2.69	0.97	ปานกลาง
2. สารสนเทศในฐานข้อมูลไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	2.80	0.87	ปานกลาง
3. รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ	3.01	0.90	ปานกลาง
4. สารสนเทศที่กำหนดการออกใช้ไม่ทันความต้องการใช้	2.96	0.84	ปานกลาง
รวม	2.86	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่าระดับการพบในปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นการให้บริการเกี่ยวกับประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้านครหลวง โดยภาพรวมทุกปัญหาอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นปัญหารายข้อพบว่า มีระดับการพบอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นรูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ มีระดับการพบปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) รองลงมาคือ สารสนเทศที่กำหนดการออกใช้ไม่ทันความต้องการใช้ มีระดับการพบปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$) และน้อยที่สุด คือ เข้าใช้งานหน้าเว็บเพจในกลุ่มนี้ไม่ได้บางครั้ง เนื่องจากปัญหาของระบบ มีระดับการพบปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่
 เกี่ยวข้องกับปัญหาต่าง ๆ

ปัญหาในการใช้	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
1. เข้าใช้งานหน้าเว็บเพจในกลุ่มนี้ไม่ได้บางครั้ง เนื่องจากปัญหาของระบบ	2.73	0.88	ปานกลาง
2. บริการในกลุ่มนี้ไม่น่าสนใจ	2.91	0.77	ปานกลาง
3. รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ	3.06	0.84	ปานกลาง
4. แจ้งปัญหาแล้วไม่ตอบหรือไม่มีการแก้ไขปัญหาให้	2.91	0.91	ปานกลาง
5. มีการตอบปัญหาล่าช้า	2.92	0.88	ปานกลาง
6. ตอบไม่ตรงประเด็น	2.85	0.89	ปานกลาง
รวม	2.88	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับการพบในปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นการใช้
 บริการกลุ่มเว็บเพจที่แจ้งเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ โดยภาพรวมทุกปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =
 2.88) เมื่อพิจารณาเป็นปัญหารายข้อพบว่ามีการพบอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็น
 รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ มีระดับการพบปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.06) รองลงมาคือ มี
 การตอบปัญหาล่าช้า มีระดับการพบปานกลาง ($\bar{x}$ = 2.92) และน้อยที่สุด คือ เข้าใช้งานหน้าเว็บเพ
 จในกลุ่มนี้ไม่ได้บางครั้ง เนื่องจากปัญหาของระบบ มีระดับการพบปานกลาง ($\bar{x}$ = 2.73)
 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นสารสนเทศต่างๆ ไป

ปัญหาในการใช้	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
1. เข้าใช้งานหน้าเว็บเพจในกลุ่มนี้ไม่ได้บางครั้ง เนื่องจากปัญหาของระบบ	2.68	0.82	ปานกลาง
2. สารสนเทศในฐานะข้อมูลไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	2.92	0.72	ปานกลาง
3. รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ	3.03	0.76	ปานกลาง
4. ไม่มีการกำหนดระยะเวลาการลงสารสนเทศต่างๆ ไป	2.97	0.74	ปานกลาง
5. เนื้อหาสารสนเทศไม่ทันสมัย	3.06	0.79	ปานกลาง
6. เนื้อหาสารสนเทศยากแก่การเข้าใจ	2.94	0.75	ปานกลาง
7. เนื้อหาของสารสนเทศไม่ครบถ้วนสมบูรณ์	2.98	0.75	ปานกลาง
8. รูปแบบนำเสนอข้อมูลไม่เหมาะสม	2.90	0.74	ปานกลาง
9. สารสนเทศมีกำหนดการออกใช้ไม่ทันความต้องการใช้	2.98	0.70	ปานกลาง
รวม	2.94	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ พบว่าระดับการพบในปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นสารสนเทศต่างๆ ไป โดยภาพรวมทุกปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$) เมื่อพิจารณาเป็นปัญหารายข้อพบว่า มีระดับการพบอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นเนื้อหาสารสนเทศไม่ทันสมัย มีระดับการพบปานกลาง ($\bar{x} = 3.06$) รองลงมาคือ รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ มีระดับการพบปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$) และน้อยที่สุด คือ เข้าใช้งานหน้าเว็บเพจในกลุ่มนี้ไม่ได้บางครั้ง เนื่องจากปัญหาของระบบ มีระดับการพบปานกลาง ($\bar{x} = 2.68$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความต้องการให้มีบริการต่าง ๆ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง
โดยนำ เสนอในตารางที่ 17 - 18 โดยใช้ค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการให้มีบริการประเภทต่าง ๆ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ภายในการไฟฟ้านครหลวง

ความต้องการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
1. กลุ่มอภิปรายออนไลน์ (Online Web Discussion Forum)	2.90	0.86	ปานกลาง
2. ศูนย์กลางแบบฟอรัมต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์กร	3.59	0.94	มาก
3. ห้องสนทนา	3.08	0.93	ปานกลาง
4. บริการพื้นที่สำหรับสร้างโฮมเพจส่วนตัวของพนักงาน	3.05	0.93	ปานกลาง
5. ฐานข้อมูลของงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.56	0.93	มาก
6. โปรแกรมส่งเสริมการเรียนรู้ (Computer Aid Instruction) เช่น เรียนการใช้ Windows 98 ด้วย	3.74	0.94	มาก
7. บริการเกม เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	3.04	0.84	ปานกลาง
8. บริการลงทะเบียนเพื่อแจ้งชื่อเข้าอบรม	3.40	0.92	ปานกลาง
รวม	3.29	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่าระดับการพบในความต้องการให้มีบริการประเภทต่าง ๆ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง โดยภาพรวมทุกความต้องการอยู่ในระดับมากถึงปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นความต้องการรายข้อพบว่ามึระดับการพบอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นโปรแกรมส่งเสริมการเรียนรู้ (Computer Aid Instruction) เช่น เรียนการใช้ Windows 98 ด้วย มีระดับการพบมาก ($\bar{x} = 3.74$) รองลงมาคือ ศูนย์กลางแบบฟอรัมต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์กร มีระดับการพบมาก ($\bar{x} = 3.59$) และน้อยที่สุด คือ กลุ่มอภิปรายออนไลน์ (Online Web Discussion Forum) มีระดับการพบปานกลาง ($\bar{x} = 2.90$) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการให้มีสารสนเทศต่าง ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายใน
การไฟฟ้านครหลวง

ความต้องการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
1. สารสนเทศเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน	3.77	0.89	มาก
2. สารสนเทศที่เป็นข้อมูลส่วนตัวหรือประวัติของ พนักงาน (เรียกดูได้เฉพาะบุคคล)	3.34	0.90	ปานกลาง
3. สารสนเทศเกี่ยวกับการสรุปข่าวประจำสัปดาห์	3.68	0.92	มาก
4. สารสนเทศที่เกี่ยวกับการบริการในด้านต่าง ๆ ของ การไฟฟ้านครหลวง	3.69	0.75	มาก
5. สารสนเทศการประชาสัมพันธ์ภายใน และภาย นอกการไฟฟ้านครหลวง	3.70	0.81	มาก
รวม	3.64	0.85	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าระดับการพบในความต้องการให้มีสารสนเทศต่าง ๆ ใน
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง โดยภาพรวมทุกความต้องการอยู่ในระดับมาก
($\bar{x} = 3.64$) ส่วนใหญ่ต้องการให้มีสารสนเทศเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน มีระดับการพบ
มาก ($\bar{x} = 3.77$) รองลงมาคือ สารสนเทศการประชาสัมพันธ์ภายใน และภายนอก การไฟฟ้า
นครหลวง มีระดับการพบมาก ($\bar{x} = 3.70$) น้อยที่สุด คือ สารสนเทศที่เป็นข้อมูลส่วนตัวหรือ
ประวัติของพนักงาน (เรียกดูได้เฉพาะบุคคล) มีระดับการปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่าย

อินทราเน็ต ภายในการไฟฟ้านครหลวง

ผลจากการแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง ที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด มีดังนี้

1. ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ต
 - 1.1 ควรปรับปรุงระบบอินทราเน็ตให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
 - 1.2 ควรเพิ่มความเร็วของคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย
 - 1.3 ควรมีการเชื่อมโยง กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่น่าสนใจมากกว่านี้
2. ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาสารสนเทศ
 - 2.1 ควรปรับปรุงเนื้อหาสาระที่น่าสนใจให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น แบบฟอร์มงานขอไฟ
 - 2.2 ควรปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน
 - 2.3 ควรแสดงสัญลักษณ์ให้ผู้ใช้งานทราบว่าการปรับปรุงข้อมูลแล้ว
 - 2.4 ควรจัดหมวดหมู่ของสารสนเทศบนหน้าเว็บให้ดูง่ายแก่การใช้งาน
 - 2.5 ควรมีการสรุปข่าวประจำวัน
 - 2.6 ควรมีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับภายในองค์กรให้ครบทุกด้าน และทันต่อเหตุการณ์
 - 2.7 ควรมีการปรับปรุงโปรแกรมที่ดาวน์โหลดให้มีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ
 - 2.8 ควรมีข้อมูลที่ชัดเจนอ่านแล้วเข้าใจง่าย
3. ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้อินทราเน็ต
 - 3.1 ควรมีกระดานให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและเปิดกว้าง
 - 3.2 ควรจัดเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับการใช้งานของแต่ละหน่วยงาน
4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการอื่น ๆ ที่อยากได้มีเพิ่มเติมในขั้นต่อไปบนเครือข่ายอินทราเน็ต
 - 4.1 ควรมีการเปลี่ยนแปลง Wallpaper ของเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง ทุกสัปดาห์ เพื่อให้เกิดความดึงดูดความสนใจในการเข้ามาใช้
 - 4.2 ควรมีการเพิ่มเสียงในการเปลี่ยนหน้าจอในแต่ละครั้ง
 - 4.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์ และเชิญชวนให้พนักงานได้เข้ามาใช้อินทราเน็ตมากขึ้น
 - 4.4 ควรปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหาหน้าเว็บเพจให้น่าสนใจ
 - 4.5 ควรเพิ่มข้อมูลที่เรียนรู้ภาษาอังกฤษ และภาษาจีนด้วยตนเองได้

- 4.6 ควรเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้คอมพิวเตอร์สำหรับผู้ที่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์น้อยให้เข้าใจง่าย เช่น วิธีการลงโปรแกรมใหม่ เป็นต้น
- 4.7 ควรเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพนักงานให้มากกว่านี้
- 4.8 อยากให้มีบริการซื้อขายแลกเปลี่ยนอสังหาริมทรัพย์ สิ่งหาทรัพย์สิน และทรัพย์สินอื่น ๆ ทางหน้าจอ เครื่องขายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง
- 4.9 อยากให้ การไฟฟ้านครหลวงจัดให้ดูเครื่องขายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง ที่บ้านได้
- 4.10 ควรเป็นศูนย์กลางข่าวสารทุกเรื่องของการไฟฟ้านครหลวง

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่เสนอความคิดเห็นว่าอินทราเน็ตเป็นเครื่องอำนวยความสะดวก รวดเร็ว มีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ และมีข้อมูลที่น่าสนใจอยู่แล้ว

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาของการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความต้องการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้านครหลวงจำนวน 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาในแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง
- ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง
- ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการให้มีบริการต่าง ๆ ในเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง
- ตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้เป็นค่าสถิติ ที่ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็น เพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษาพบว่ามี การศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

2.1 เมื่อพิจารณาจากความถี่ในการเข้ามาใช้เครือข่ายสารสนเทศอินเทอร์เน็ตภายใน การไฟฟ้านครหลวง ส่วนใหญ่ใช้กันทุกวัน

2.2 ระยะเวลาที่เข้ามาใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวงในแต่ละครั้งจะมากกว่า 15 นาที แต่ไม่เกิน 30 นาที

2.3 ช่วงเวลาที่ชอบเข้ามาใช้กันมากที่สุด คือ ช่วงระหว่างเวลาปฏิบัติงาน

2.4 ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจาก MEANET ส่วนใหญ่จะนำไปใช้ในการทำงานมากที่สุด

2.5 พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างใช้สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายใน การไฟฟ้านครหลวงที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลร้อยละ 60 คือ สารสนเทศที่มีการใช้มากที่สุดคือ ประมวลระเบียบปฏิบัติ (ประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ) คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ คำสั่งแต่งตั้ง พนักงาน คิดเป็นร้อยละ 92.4

2.6 สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวงที่ไม่ใช้มากที่สุด คือ Automatic Queuing System คิดเป็นร้อยละ 77.9 รองลงมาคือ New Clipping Online คิดเป็นร้อยละ 75.3 และน้อยที่สุดคือ ประมวลระเบียบปฏิบัติ (ประกาศและคำสั่งต่าง ๆ) คิดเป็นร้อยละ 7.0

3. การวิเคราะห์ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

3.1 จากการพิจารณาปัญหาที่เกิดจากการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่พบมากที่สุด คือ ปัญหาจากการที่ระบบทำงานล่าช้า ทำให้ใช้เวลานานในการเรียกเว็บเพจแต่ละหน้า ($\bar{x}$ = 3.16) รองลงมาคือ ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านทำงานไม่ราบรื่น ($\bar{x}$ = 3.14) และน้อยที่สุด คือ ปัญหาไม่ทราบวิธีการเรียกใช้งานหน้าเว็บเพจต่าง ๆ ($\bar{x}$ = 2.46) ตามลำดับ

3.2 จากการพิจารณาปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสารสนเทศทั่วไป ที่พบมากที่สุด คือ สารสนเทศที่มีอยู่ในหน้าเว็บเพจไม่น่าสนใจ ($\bar{X} = 3.15$) รองลงมาคือ ไม่มีสารสนเทศที่ต้องการในหน้าเว็บเพจที่เรีกดู ($\bar{X} = 3.12$) และน้อยที่สุด คือ ไม่สามารถแสดงส่วนที่เป็นรูปแบบได้ ($\bar{X} = 2.81$) ตามลำดับ

3.3 จากการพิจารณาปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน ที่พบมากที่สุด คือ รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ ($\bar{X} = 3.04$) รองลงมาคือ สารสนเทศในฐานข้อมูลไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.0$) และน้อยที่สุด คือ การแสดงผลการสืบค้นใช้รูปแบบการแสดงผลที่อ่านแล้วเข้าใจยาก ($\bar{X} = 2.74$)

3.4 จากการพิจารณาปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสืบค้นสารสนเทศ ที่พบมากที่สุด คือ รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ ($\bar{X} = 3.06$) รองลงมาคือแสดงผลล่าช้า ($\bar{X} = 2.92$) และน้อยที่สุดคือ บริการในกลุ่มนี้ไม่น่าสนใจ ($\bar{X} = 2.91$)

3.5 จากการพิจารณาปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการเกี่ยวกับประกาศและคำสั่งต่าง ๆ ภายใน กฟน. ที่พบมากที่สุด คือ รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ ($\bar{X} = 3.01$) รองลงมาคือ สารสนเทศที่กำหนดการออกใช้ไม่ทันความต้องการใช้ ($\bar{X} = 2.96$) และน้อยที่สุดคือ เข้าใช้งานหน้าเว็บเพจในกลุ่มนี้ไม่ได้บางครั้งเนื่องจากปัญหาของระบบ ($\bar{X} = 2.69$)

3.6 จากการพิจารณาปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่แจ้งเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่พบมากที่สุด คือ รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ ($\bar{X} = 3.06$) รองลงมา คือ มีการตอบปัญหาล่าช้า ($\bar{X} = 2.92$) และน้อยที่สุด คือ เข้าใช้งานหน้าเว็บเพจในกลุ่มนี้ไม่ได้บางครั้งเนื่องจากปัญหาของระบบ ($\bar{X} = 2.73$)

3.7 จากการพิจารณาปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นสารสนเทศทั่ว ๆ ไป ที่พบมากที่สุด คือ เนื้อหาของสารสนเทศไม่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.06$) รองลงมาคือ รูปแบบของหน้าเว็บไม่ดึงดูดความสนใจ ($\bar{X} = 3.03$) และน้อยที่สุด คือ เข้าใช้งานหน้าเว็บเพจในกลุ่มนี้ไม่ได้บางครั้งเนื่องจากปัญหาของระบบ ($\bar{X} = 2.68$)

4. ความต้องการให้มีบริการต่าง ๆ ในระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

4.1 จากการพิจารณาความต้องการให้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวงการมีบริการต่าง ๆ ที่พบมากที่สุด คือ โปรแกรมส่งเสริมการเรียนรู้ (Computer Aid Instruction) ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมา คือ ศูนย์กลางแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์กร ($\bar{X} = 3.59$) และน้อยที่สุด คือ กลุ่มอภิปรายออนไลน์ (Online Web Discussion Forum) ($\bar{X} = 2.90$)

4.2 จากการพิจารณาความต้องการให้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวงมีสารสนเทศต่าง ๆ ที่พบมากที่สุด คือ สารสนเทศเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมา คือ สารสนเทศการประชาสัมพันธ์ภายใน และภายนอก กฟน. ($\bar{X} = 3.70$) และน้อยที่สุด คือ สารสนเทศที่เป็นข้อมูลส่วนตัว หรือประวัติของพนักงาน (เรียกดูได้เฉพาะบุคคล) ($\bar{X} = 3.34$)

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้มีข้อค้นพบในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง นำมาอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ปัญหาของการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

ปัญหาด้านการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาจากการที่ระบบทำงานช้า ทำให้ใช้เวลานานในการเรียกเว็บเพจแต่ละหน้า และรองลงมาคือปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านทำงานไม่ราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมัทธพล อรุณสวัสดิ์ (2539,บทคัดย่อ) พบว่าปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ผู้ใช้บริการพบมากที่สุดคือ การสื่อสารมีความเร็วต่ำ ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลแบบเว็ลค์ไวค์เว็บ, สอดคล้องกับงานวิจัยของเรวดี คงสุภาพกุล (2539,บทคัดย่อ) พบว่าปัญหาระบบมีความล่าช้า, สอดคล้องกับงานวิจัยของศักดา จันทร์ประเสริฐ (2541:154) พบว่ามีปัญหาในด้านระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยช้าต้องใช้เวลาในการรอข้อมูลนาน, สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัตตรา ไข้หวาดพริบ(2542,บทคัดย่อ) ที่พบว่าปัญหาในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรโดยรวมพบว่ามีปัญหาจากการที่ระบบทำงานล่าช้า, สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญแข ปรียัติ (2544,บทคัดย่อ) พบว่าปัญหาที่พบบ่อยคือ การเข้าสู่ระบบติดขัดและสายหลุดบ่อย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการแก้ไขโดยเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ควรปรับปรุงคุณภาพของระบบเครือข่ายให้รวดเร็วขึ้นให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ประโยชน์และตัดสินใจได้ทันเวลา เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว จึงควรจะมีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยเพื่อรองรับกับระบบเครือข่ายที่ให้ความเร็วเพิ่มขึ้นจะได้ไม่ทำให้เครื่องขัดข้องบ่อย

ปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสารสนเทศทั่วไปของ ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าสารสนเทศที่มีอยู่ในหน้าเว็บเพจไม่น่าสนใจ ทำให้ผู้ที่เข้าใช้บริการสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวงไม่เข้ามาใช้ เพราะไม่มีข้อความหรือเนื้อหาสาระที่น่าสนใจ ซึ่งผู้ที่ดูแลและผู้ที่เกี่ยวข้องควรต้องมีการแก้ไข ปรับปรุงหน้าเว็บเพจให้น่าสนใจ โดยการเพิ่มเนื้อหาสาระและสีสันให้ดูน่าสนใจที่สุดคาน่าเข้าใช้ ซึ่งสอดคล้องกับ ธวัชชัย ศรีสุเทพ (2544:79) ได้กล่าวถึงการจัดระบบข้อมูลภายในเว็บไซต์ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จของเว็บไซต์ เนื่องจากโครงสร้างระบบข้อมูลมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาระบบ

ปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นการให้บริการเกี่ยวกับประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้านครหลวง , ปัญหาการให้บริการกลุ่มเว็บเพจที่แจ้งเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ , ปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ และการปฏิบัติงาน, ปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสืบค้นสารสนเทศ ส่วนใหญ่พบว่า รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ ทำให้ผู้ที่ดูแลและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องแก้ไขและพัฒนารูปแบบของหน้าเว็บเพจให้มีสีสรรที่สวยงามและรูปแบบที่ดูน่าสนใจที่สุดคาน่าเข้าชม ซึ่งสอดคล้องกับทศพล กนกนุวัตร (2544:49) ได้กล่าวถึงการเลือกใช้สีในการออกแบบเว็บไซต์ว่ามีความสำคัญมาก ต่อการดึงดูดความสนใจของผู้เข้ามาใช้บริการ เนื่องจากมีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกของผู้เข้ามาใช้บริการ เพราะเป็นสิ่งที่แรกที่ผู้เข้ามาใช้บริการมองเห็น

ปัญหาในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นสารสนเทศทั่ว ๆ ไป จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า เนื้อหาสารสนเทศไม่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุฉัตรา ใช้ไหวพริบ (2542,บทคัดย่อ) ที่พบว่าปัญหาสารสนเทศหน้าเว็บเพจไม่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และ อูระมณี ธรรมะสระ (2543,บทคัดย่อ) ที่พบว่าปัญหาที่พบจากการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต คือ ความไม่ทันสมัยของข้อมูล และสอดคล้องกับงานวิจัยของฤทัย รัษฎามวงศ์ (2546,บทคัดย่อ) ที่พบว่าปัญหาที่พบมากที่สุดในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต คือ ความไม่ทันสมัยของเนื้อหา, และสอดคล้องกับประภาวดี สืบสนธิ์ (2543:12-13) กล่าวว่า สารสนเทศที่ดีต้องมีคุณลักษณะครบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเวลา (ทันเวลาและทันสมัย) ด้านเนื้อหา (ถูกต้อง สมบูรณ์ น่าเชื่อถือ ตรงกับความต้องการและตรวจสอบได้) ด้านรูปแบบ (ชัดเจน กระต๊กรัดรูปแบบการนำเสนอประหยัด แปลก) และด้านกระบวนการ(เข้าถึงได้และปลอดภัย) ซึ่งในการทำเว็บไซต์ให้ประสบความสำเร็จ คือการนำเสนอข้อมูลที่มีความทันสมัย มีการระบุนวันที่ สัญลักษณ์หรือข้อความที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ เฉลิมพล ทัพข้าย (2544:7) ได้กล่าวว่าข้อมูลเป็นทรัพยากรหลักที่มีผลต่อความสำเร็จของเว็บไซต์ การปรับข้อมูลเนื้อหาให้เป็น

ปัจจุบันทันต่อเหตุการณ์ จะทำให้เกิดความน่าสนใจและดึงดูดให้ผู้เข้ามาใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับประภาวดี สืบสนธิ์ (2533:308) ได้อธิบายว่าสารสนเทศที่ได้รับความนิยมได้จากเนื้อหาที่ได้รับตรงกับความต้องการมีความถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริงมีความน่าเชื่อถือมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์และที่สำคัญสามารถที่จะอ่านได้เข้าใจง่าย

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความต้องการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

2.1 พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จากการวิจัยพบว่า

ความถี่ในการเข้าใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในการไฟฟ้านครหลวง หรือ MEAINET คือ มีความถี่ในการเข้าใช้ทุกวัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนัตรา ไข้หวทพริบ (2542 ,บทคัดย่อ) ,อุระมณี ธรรมสระ (2543,บทคัดย่อ) ฤทัย รัฐปฐมวงศ์ (2546,บทคัดย่อ), วีรยุทธ ชูติมารังสรรค์ (2546,บทคัดย่อ) และ ทิวลดตัน,เชอร์รี่และชินตัน (Tillotson, Cherry และ Clintkon 1995) พบว่ามีผู้ใช้ให้ความสนใจเข้าใช้สารสนเทศที่หน่วยงานเผยแพร่ผ่านระบบเครือข่ายทุกวัน เพราะบางหน่วยงานต้องเข้ามาใช้เครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวงทุกวัน เพื่อหาประกาศและคำสั่งของการไฟฟ้านครหลวงที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบในแต่ละวัน

ระยะเวลาในการเข้ามาใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในการไฟฟ้านครหลวง จากการวิจัยพบว่า ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้ คือ ช่วงระหว่างเวลาปฏิบัติงาน เพราะบางหน่วยงานต้องมีการเข้าใช้เครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวงในช่วงปฏิบัติงาน เพื่อใช้สารสนเทศในการปฏิบัติ

ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับแล้วนำไปใช้งานในด้านไหน จากการวิจัยพบว่า ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับแล้วนำไปใช้งานในด้านการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศของ ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2537, 104 – 105) ได้กล่าวไว้ว่า การใช้สารสนเทศมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบอาชีพ และปฏิบัติงาน การประกอบอาชีพใด ๆ ย่อมมีความต้องการและแสวงหาสารสนเทศ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย และสอดคล้องกับ สุนัตรา ไข้หวทพริบ (2542,บทคัดย่อ) พบว่าการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายใน โดยมีวัตถุประสงค์ในการเข้ามาใช้เพื่อปฏิบัติงาน และเพื่อการเรียนรู้เพิ่มเติม เสริมความรู้เดิมมากที่สุด และสอดคล้องกับ วีรยุทธ ชูติมารังสรรค์ (2546, บทคัดย่อ) พบว่าวัตถุประสงค์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อค้นคว้าข้อมูลนำมาใช้ประกอบการสอนและเพื่อการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาข้อมูลให้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ เพื่อที่ผู้เข้าใช้บริการจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานให้มี

ประสิทธิภาพ และยังส่งผลมาถึงองค์กรให้บุคลากรในองค์กรได้พัฒนาตนเอง ทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าต่อไป

สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในของการไฟฟ้านครหลวง จากการวิจัยพบว่า มีการใช้ประมวลระเบียบปฏิบัติ (ประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ) กันมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ อูระมณี ธรรมะสระ (2543, บทคัดย่อ) พบว่า สารสนเทศที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน และมีผู้ใช้มากที่สุด คือ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทัย รัฐปฐมวงศ์ (2546, บทคัดย่อ) พบว่า สารสนเทศที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ คือ แบบฟอร์มต่าง ๆ ข่าว ประกาศ/กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ และข้อมูลส่วนตัวหรือประวัติพนักงาน (เฉพาะบุคคล) ภายในการไฟฟ้านครหลวงได้มีการเปลี่ยนแปลงออกคำสั่งและประกาศใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ให้พนักงานได้ยึดถือปฏิบัติตาม ซึ่งต้องคอยติดตามดูคำสั่งและประกาศใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ให้ถูกต้อง

2.2 ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จากการวิจัยพบว่า

บริการประเภทต่าง ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง จากการวิจัยพบว่า ต้องการใช้โปรแกรมส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น เรียนการใช้ Windows 98 ด้วยตนเอง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ สุนิตรา ใช้ไหวพริบ (2542) พบว่า ความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร โดยรวมพบว่าพนักงานต้องการใช้บริการโปรแกรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศทางด้านข่าวกรอง เกี่ยวกับคู่แข่ง ทางด้านการค้า เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรได้พัฒนาตนเอง จึงต้องสนับสนุนให้มีการทำโปรแกรมสำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเองมาให้พนักงานได้เปิดดูและฝึกฝนด้วยเอง และความต้องการด้านสารสนเทศต่าง ๆ ส่วนใหญ่ต้องการใช้ คือ สารสนเทศเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน เพราะจะได้รู้ว่ามีสวัสดิการอะไรบ้างที่ตนเองต้องรู้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ส่วนข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของพนักงาน จากการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และมีการเชื่อมโยง กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่น่าสนใจมากกว่านี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งลาวัลย์ ทิพย์อุตร์ (2545, บทคัดย่อ) พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา คือ ปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูง

2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงสารสนเทศ ให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ ของข่าวสารข้อมูล รวมถึงความถูกต้อง ครบถ้วน ความสมบูรณ์ ของข้อมูล และสะดวกในการ เข้าถึงข่าวสารข้อมูลนั้น สอดคล้องกับคุณสมบัติและคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี ได้กล่าวไว้ ตรงกันว่า สารสนเทศที่ดี มีคุณสมบัติ คือ มีความถูกต้อง ทันต่อการใช้งาน มีความสมบูรณ์ (เป็น ภู่วรรณ 2538:15-20) และ ชัยยงค์ วงศ์ชัยสุวัฒน์ และคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี คือ สารสนเทศที่ดีต้องมีความถูกต้อง สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย มีความสมบูรณ์ บรรจุไปด้วย ข้อเท็จจริงที่มีความสำคัญครบถ้วน อาร์เธอร์(Alter 1996:170-175), จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ (2544:12-15), ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และไพฑูริย์ เกียรติโกมล (2545:41-42) และทิพวรรณ หล่อ สุวรรณรัตน์ (2545:12-15)

3. กลุ่มตัวอย่างต้องการให้พนักงานจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับการใช้งาน ของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งลาวัลย์ ทิพย์อุดร (2545, บทคัดย่อ) พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อ การศึกษา คือ ควรเพิ่มจำนวนเครื่องให้เพียงพอกับความต้องการ

4. กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการเผยแพร่สารสนเทศเกี่ยวกับความพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ที่เข้าใจง่าย สำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ได้เรียนรู้ และการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และ ภาษาจีนด้วยตนเอง และมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้พนักงานเข้ามาใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น รวมถึงควรมีการปรับปรุง Wallpaper บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวงทุก สัปดาห์ และเพิ่มเสียงในการเปลี่ยนหน้าจอในแต่ละครั้ง เพื่อดึงดูดความสนใจให้เข้ามาใช้ อินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มตัวอย่างที่เสนอความคิดเห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องอำนวยความสะดวก รวดเร็ว มีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ และมีข้อมูลที่นำเสนอคืออยู่แล้ว นั้น สอดคล้องกับ อุ มาพรรณ สุรนาคะพันธุ์ (2541, บทคัดย่อ) พบว่า เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตช่วยให้สะดวก ประหยัด ทันสมัย และให้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัย พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการ สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึง พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ พนักงานไฟฟ้านครหลวง และข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการพัฒนาระบบให้ทันสมัยรองรับการใช้งานให้มีความรวดเร็ว และสะดวกแก่การใช้งานมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้พนักงานเข้าไปใช้สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินทราเน็ตให้มากขึ้น โดยการให้เห็นถึงประโยชน์ของการใช้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

3. ควรมีการปรับปรุงเนื้อหาสาระของสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินทราเน็ตให้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ครบถ้วน ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน และมีการพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้มีผู้สนใจเข้ามาใช้บริการมากขึ้น

4. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้งาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานเบื้องต้น สำหรับพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตภายในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำอินทราเน็ตภายในองค์กรการไฟฟ้านครหลวงจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้นามากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นผลทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ ๆ ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงเห็นควรมีการศึกษาในแนวทางต่อไปนี้

1. ควรทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายอินทราเน็ตภายในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง โดยจำแนกตามสายงาน หรือแยกตามระดับการบังคับบัญชา ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ เพียงใด เพื่อนำผลมาทำการศึกษาปรับปรุงพัฒนาอินทราเน็ตภายในองค์กรให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทุกระดับ

2. ควรทำการศึกษาวิจัยประโยชน์ของการใช้เครือข่ายอินทราเน็ตภายในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ว่ามีประโยชน์ต่อการทำงาน หรือนำไปใช้กับชีวิตประจำวันได้อย่างไร เพื่อจะได้นำไปพัฒนาในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายอินทราเน็ตภายในองค์กรของรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้อินทราเน็ตภายในองค์กรอื่น ๆ

บรรณานุกรม

กรมสามัญศึกษา กองแผนงาน. การจัดระบบสารสนเทศโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา.

กรุงเทพฯ : กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ 2538.

กฤษฎา คะลีถ้วน. การศึกษาและวิเคราะห์ระบบ Intranet เพื่อการพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ : ภาควิชา

คณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

กันดา ชิวภักดี. การศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารที่ผู้ลงทุนได้รับจาก

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 2546.

กันยา สุวรรณแสง. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : บำรุงสาส์น, 2532.

กิตติ ภักดีวัฒนกุล. Netscape All-in-one. กรุงเทพฯ : ไทยเจริญการพิมพ์, 2539.

กิตติมา ปริศิฉิลก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-

วิโรฒประสานมิตร, 2529.

คมกริช ทักษิณ. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนที่เข้า

ร่วมโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา ภาควิชาโสตทัศนศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2540.

ครรชิต มาลัยวงศ์. ทักษะไอที. กรุงเทพฯ:ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

2541.

จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information

Systems). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะศึกษาศาสตร์

และเทคโนโลยี สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2544.

ฉัตรชัย สุมาลย์. การสื่อสารข้อมูลคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย. กรุงเทพฯ : โอบีซฟิสิกซ์,

2538.

เฉลิมพล ทักษาย. มือใหม่...สร้างเว็บไซต์ด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ:บุ๊คเซ็นเตอร์, 2546.

ชนัดด์ พูนเดช. ศึกษาสภาพและความพึงพอใจต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ของนักศึกษา

มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรม

มหาบัณฑิต. คณะครุศาสตรอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี 2545.

จักรวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสารนิเทศศาสตร์”. ใน สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น.

ปทุมธานี : สาขาสารนิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต 2537.

_____. บริการสารนิเทศ. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยรังสิต, 2537.

โชติรส แก้วบุญเรือง. การใช้สารสนเทศของนักธรณีวิทยาและนักธรณีฟิสิกส์ในการสำรวจและ
ผลิตปิโตรเลียม : กรณีศึกษาบริษัทยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
รามคำแหง 2545.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
(Management Information Systems). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2545.

ทศพล กนกนุกุลย์. บันได 12 ขั้น สร้างสรรค์เว็บไซต์ให้อึด. กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2544.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information
Systems). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เอส แอนด์ จี กราฟฟิค, 2545.

ธงชัย สิทธิกรณ์. ระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้น. นนทบุรี:ไอดีซีฯ, 2547.

ธวัชชัย ศรีสุเทพ. คัมภีร์ Web Design. กรุงเทพฯ:โปรวิชั่น, 2544.

ธีราวุธ ปัทมวิบูลย์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ:โปรวิชั่น, 2545.

นันทา วิฑูฒิสักดิ์. สารและการศึกษาค้นคว้า. กรุงเทพฯ:ดี.ดี.บุ๊คสโตร, 2536.

นิชดา เจริญชัยศรี. การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบ
เครือข่าย INTRANET ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2542.

บานชื่น ทองพันชั่ง. สารสนเทศทางสังคมศาสตร์. วารสารห้องสมุด, 40(4),(2539):37 – 50.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปฐมากรณ์ วงศ์ชนะภัย. การใช้แหล่งสารนิเทศของครู – อาจารย์สายวิชาชีพในวิทยาลัยเทคนิคสังกัด
กรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร 2540.

ประภาวดี สืบสนธิ์. “ความต้องการใช้สารนิเทศ”. ในเอกสารการตอนชุดวิชาการพัฒนาศักยภาพ
สารนิเทศ หน่วยที่ 1- 8 หน้า 293 – 333 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.

_____. สารสนเทศในบริบทสังคม. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ,
2543.

พัชรภรณ์ บางเขียว. การประเมินประสิทธิผลของโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อโรงเรียนไทย
ของโรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย 2542.

พันจันทร์ ธนวัฒนเสถียร และกรภัทร์ สุทธิคารา. Internet โดยใช้ Intranet Internet Explorer.
กรุงเทพฯ : ชัคเชสมิเดีย, 2540.

พิพัฒน์ หิรัณย์วิชชากร. ระบบการสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น,
2542.

เพ็ญแข ปริยัติ. การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทยของอาจารย์ในโรงเรียน
ระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2544.

เพ็ญทิพย์ จิรพินนุสรณ์. พฤติกรรมการแสวงข่าวสารผ่านสื่อมวลชนและอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา
และบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหา
บัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2539.

มัทธพล อรุณสวัสดิ์. สภาพปัญหาและความต้องการ การใช้บริการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน
เครือข่ายจุฬาลงกรณ์ภายใต้โดเมนเน็ตเซิร์ฟ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต-
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2539.

ชิน ภู่วรรณ. “แนะนำให้อ่านกับ ScoolNet”. Internet Magazine. 13 (ตุลาคม 2540):27-29

_____. 163 โจทย์ปัญหาคอมพิวเตอร์โอลิมปิก. กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2538.

_____. และชัยยงค์ วงศ์ชัยสุวัฒน์. “ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร, ความจำเป็นของธุรกิจ
ในยุคแข่งขัน”, ในเทคโนโลยีสารสนเทศ : บทบาทและความจำเป็น. หน้า 15-20, กรุงเทพฯ :
ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2538.

ชุลล เป็ญจรงค์กิจ. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ:ที.พี.พี.ร็ินท์, 2542.

รุจิรา เหลืองอุบล. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของงานวารสาร สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยา
ลยมหาสารคาม 2543.

รุ่งอรุณ ผาสุกสกุล. การให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตในห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2542.

- รู้ลาวัลย์ ทิพย์อุตร. สภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และ
สารสนเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2545.
- เรวดี คงสุภาพกุล. การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย 2539.
- ฤทัย รัฐปฐมวงศ์. การใช้และความต้องการใช้สารสนเทศที่นำเสนอบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ
พนักงานในกลุ่มบริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์มนุษย์-
ศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2546.
- ทอง, ลาร์รี่และทอง, เนนซี่. คอมพิวเตอร์. แปลโดย ลานนา ดวงสิงห์ กรุงเทพฯ:เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่น
อินโดไชน่า, 2543.
- วชิราพร พุ่มบานเย็น. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : ซอฟต์แวร์, 2545.
- วรรณภา แสงวัฒนะกุล. การพัฒนาระบบสารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับนักวิชาการ
อุดมศึกษาของประเทศในเขตเอเชียตะวันออกเฉียงใต้. ปรินญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาอุดมศึกษาภาควิชาอุดมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2541.
- วสนา สุขกระสานติ. โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2541.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
2537.
- วิทยา เรืองพรวิสุทธิ. เรียนรู้อินเทอร์เน็ตระบบเครือข่ายองค์กรยุคใหม่. กรุงเทพฯ:ซี เอ็ดดูเคชั่น, 2542.
- วีระบุตธ วัฒนปัญญพล. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโอนเงินจากบัญชีเงินโอนต่างประเทศ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2544.
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- ศักดิ์ จันทรประเสริฐ. การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของอาจารย์มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2541.
- สกุลไชย จำประดม. การเปิดรับและความต้องการสารสนเทศการเกษตรในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ของนักวิชาการเกษตรกรมส่งเสริมการเกษตรในส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต(เกษตรศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2546.
- สมชาย นำประเสริฐชัย. รู้จักกับอินเทอร์เน็ต. นิตยสารอินเทอร์เน็ต 4, 7 (กรกฎาคม) : 52-53, 2542.

- สัญญา คล่องในวัย. “สำนักงานอัตโนมัติ:ความลงตัวของการทำงานธุรกิจระดับโลก”. *Internet Magazine* 24 (มิถุนายน 2541):33-39.
- สุจิตรา ใช้ไหวพริบ. การใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทมทค. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2542.
- สุชาดา กิระนันท์. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารสถาบันการศึกษา. ใน รำลึกหนึ่งทศวรรษ ศาสตราจารย์อุปการคุณ พระยาไชยยศสมบัติ สมาคมนิสิตเก่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, หน้า 53-64. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2540.
- สุมาลี สังข์ศรี. ยุทธศาสตร์การศึกษาดลอดชีวิตเพื่อสังคมไทยในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ:สถาบัน, 2543.
- อภิญา สีน้อยขาว. สภาพ ปัญหาและความต้องการใช้สารสนเทศการเกษตรของเกษตรกรอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2543.
- เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่. ความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2543.
- อุมาพรรณ สุรนาคะพันธ์. การใช้อินเทอร์เน็ตในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของผู้สื่อข่าวเกษตรชุมชน. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2541.
- อุระมณี ธรรมสระ. การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต:กรณีศึกษา บริษัท บีโตร์เคมี แห่งชาติ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2543.

ภาษาอังกฤษ

- Alter, Steven. *Information Systems: a Management Perspective*. 2nd ed. Menlo Park, CA : The Benjamin/Cummings. 1996.
- Andressen. *The networked enterprise : Vision and product roadmap*. [Online]. Available URL : <http://home.netscape.com/comprod/at work/White poper/vision/print.html> 1997.
- Applegate, Rachel. "Models of Satisfaction," In *Encyclopedia of Library and Information Science* V.60. edited by Allen Kent p. 199-208. New York : Marcel Dekker, 1997.
- Brotsis, Janeile Eve. *The impacts of the intranet on work and the individual:*

- a case study analysis (communication technology, interaction).** [Online].
Available: DAO No.19929403. 1999.
- Cohen, Sacha. Inside job: a guide to intranets. **Training & Development** [Online] 50,
10:63-64. Available: infotrac Searchbank: Expand Academic ASAP. Article:
A18913684.1996.
- Dervin, Brenda. From the mind's eye of the user : The sense making qualitative
Qualitative methodology In **Qualitative research in Information management**,ed.
J.D.Glazier and R. R. Rowell, 61-84, Englewood, Co:Libraries, 1992.
- Eder, Lauren Beth, **An examination of information technology diffusion and infouion :**
A techonological innovation perspcetive of intranet implementaion success.
[CO – ROM]. Abstract from Proquest File : Dissertation Abstract Item : AAT
9823381.1998.
- Fox, L., **Libraries and intranets.** [Online]. Available URL:<http://stauffer.quensu.ca/foxe/ola/sec11.html>. (1997, October,13)
- Gordon, Judith R., and Steven R. Gordon. **Information systems : A management approach.** 2nd ed. Forth Worth : The Drydren.1999.
- Hick, D, J, Jr. **Management information systems : a user perspective.** St. Paul : Weat
Publishing, 1993.
- Hills, Mellanio. **Intranet business strategies.** Canada : John Wiley & Sons. 1997.
- Jinsen, Michael C., and William H. Meckling. Specific and general knowledge, and
organizational structure. In **Knowledge management and organizational design**,
Ed. Paul S. Myers, 17-38. Boston:Butterworth-Heinemann, 1996.
- Laudon, Kenneth C., and Jame P. Laudon, **Management information systems : New
approdches to organization and technology.** 6 th ed, Upper Soddle River. NJ :
Prentice Hall. 2000.
- Lucas, Henry C. **Information system concepts management.** 2nd ed. New York:
McGraw-Hill. 1996.
- Mc Quail, D., and S., Windahl . **Communication Models for the study of Mass
Communications.** London:Longman,1981.
- Okey, Robert M. **The Lockheed Martin network : an intranet analysis.** [CD-ROM].

Abstract from Geographic Source File : RIEAPR98. 1997.

Senn, James A. **Information technology in business**. Prentice – Hall, 1995.

Stair, Ralph M. **Principles of information systems : a managerial approach**. 2nd ed.

Danvers, MA. : Boyd & Fraser, 1996.

Telleen, Steven L. **The intranet architecture: managing information in the new paradigm**.

[Online]. Available URL: [http://orpheus.amdahl.com/ Doc/products/bsg/intra/intra.html](http://orpheus.amdahl.com/Doc/products/bsg/intra/intra.html). 1996.

Tillotson, Joy; Cherry, Joan; and Clinton, Marshall. "Internet Use through the University of Of Toronto Library: Demographics, Destinations, and Users' Reactions". **Information Technology and Libraries**. 14(3) (1995): 190-198.

Turban, Efraim, Ephraim McLean and James Wetherbe. **Information Technology for management: Making connections for strategic advantage**. 2nd ed. Toronto : John Wiley & Sons. 2001.

Zaman, Halimah Badioze, Norhayati Mukti Abdul, and Abdullah Zuraidah. "A case of information technology and information seeking behavior among managers". **Asia Library News** 2,1(1999). : 31-35.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



ที่ ศธ บส.0564.11/ 256

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

20 มิถุนายน 2548

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน รศ.ดร.นันทา วิฑูรย์ศักดิ์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.เค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวรวงทิพย์ หัวใจดี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
“พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการ
ไฟฟ้านครหลวง” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|---------------|----------------|---------------|
| 1. รศ.จุมพจน์ | วนิชกุล | ประธานกรรมการ |
| 2. ศศ.บรรจง | สุขเปรม | กรรมการ |
| 3. ศศ.ชลลดา | พงศ์พัฒน์โยธิน | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของ
เครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตศึกษาได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้
ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา
ของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาค่ะจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สราวุธ เศรษฐจันทร์)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

งานประสานงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2890-2000 ต่อ 809



ที่ ศธ บส.0564.11/257

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

20 มิถุนายน 2548

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน รศ.हररररर สิริวรกร

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.เค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวรกรทิพย์ หัวใจดี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
“พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการ
ไฟฟ้านครหลวง” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|---------------|---------------|---------------|
| 1. รศ.จุมพจน์ | วนิชกุล | ประธานกรรมการ |
| 2. ศศ.บรรจง | สุขเปรม | กรรมการ |
| 3. ศศ.ชลลดา | พงศ์พัฒนโยธิน | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของ
เครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตศึกษาได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้
ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา
ของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ตราฤทธิ์ เศรษฐขจร)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

งานประสานงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2890-2000 ต่อ 809



ที่ ศร บส.0564.11/ 260

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

20 มิถุนายน 2548

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.เค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวรวงทิพย์ หัวใจดี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
“พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการ
ไฟฟ้านครหลวง” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|---------------|----------------|---------------|
| 1. รศ.จุมพจน์ | วนิชกุล | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.บรรจง | สุขเปรม | กรรมการ |
| 3. ผศ.ชลลดา | พงศ์พัฒน์โยธิน | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของ
เครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตศึกษาได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้
ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา
ของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาค่ะจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(คร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา



ที่ ศธ บส.0564.11/ 258

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

20 มิถุนายน 2548

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.เปรมฤทัย เชื้อมทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.เค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวรงทิพย์ หัวใจดี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
บรรณารักษศาสตร์และสารานเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
“พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการ
ไฟฟ้านครหลวง” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. รศ.จุมพจน์	วนิชกุล	ประธานกรรมการ
2. ผศ.บรรจง	สุขเปรม	กรรมการ
3. ผศ.ชลลดา	พงศ์พัฒนไยสิน	กรรมการ

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของ
เครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตศึกษาได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้
ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา
ของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา

งานประสานงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2890-2000 ต่อ 809



ที่ ศช บส.0564.11/ 259

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

20 มิถุนายน 2548

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.เค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวรวงทิพย์ หัวใจดี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
“พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการ
ไฟฟ้านครหลวง” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|---------------|----------------|---------------|
| 1. รศ.จุมพจน์ | วนิชกุล | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.บรรจง | สุขเปรม | กรรมการ |
| 3. ผศ.ชลลดา | พงศ์พัฒน์ไยอิน | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของ
เครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตศึกษาได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้
ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา
ของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ตราวุทธิ์ เศรษฐขจร)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

งานประสานงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2890-2000 ต่อ 809

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.นันทา วิฑูรย์ศักดิ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. รองศาสตราจารย์हररररर สิริรักษ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
3. ดร.สรายุทธ เศรษฐขจร
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
4. ดร.เปรมสุริย์ เชื้อมทอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
5. อาจารย์ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบนเครือข่าย อินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้ จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในระดับปริญญาโท และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการไฟฟ้านครหลวง ในการพัฒนา สร้างสรรค์บริการและแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ในการใช้งานเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง

2. แบบสอบถามนี้ ใช้เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

3. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 5 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

ตอนที่ 4 ความต้องการให้มีบริการต่าง ๆ ในเครือข่ายอินทราเน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง

ตอนที่ 5 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ

กรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓) หน้าข้อความที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง และกรอก
ข้อความในช่องที่กำหนด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 25 ปี

() 25 – 29 ปี

() 30 – 34 ปี

() 40 – 49 ปี

() 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่า หรือเทียบเท่า ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ม.6) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

() ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา

()ปริญญาตรี

() ปริญญาโท หรือสูงกว่า

4. ระดับความรู้ด้านคอมพิวเตอร์

() ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์

() ไม่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ (สามารถเปิดดูหน้าเว็บเพจ MEANET ได้)

() มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์มาก

กรุณารอ่านคำอธิบายต่อไปนี้จะเข้าใจ เพื่อประโยชน์ในการตอบคำถามในตอนที 2 – 4

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ต่าง ๆ ที่นำมาเผยแพร่ไว้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต MEAINET เพื่อให้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ แก่ผู้ที่เข้ามาใช้อินเทอร์เน็ตขององค์กร

เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของการไฟฟ้านครหลวง หรือ อินเทอร์เน็ต MEAINET ประกอบด้วยหน้าเว็บเพจที่เป็นข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในการไฟฟ้านครหลวง ในการวิจัยครั้งนี้ได้จัดกลุ่มของเว็บเพจที่จะศึกษาไว้ดังนี้

1. กลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสารสนเทศทั่วไป ได้แก่

1.1 หน้าเว็บเพจข่าวประชาสัมพันธ์ เป็นเว็บเพจที่มีข้อมูลเกี่ยวกับ

1.1.1 ข่าวประชาสัมพันธ์ เป็นเว็บเพจที่เสนอข่าวต่าง ๆ ที่การไฟฟ้านครหลวงนำเสนอให้พนักงานทราบ

1.1.2 ข่าวสื่อมวลชน เป็นข่าวทั่วไป ๆ ในการออกบริการชุมชน และมีรูปภาพประกอบข่าวภายใน กฟน. เป็นข่าวภายในของการไฟฟ้านครหลวงว่าไปทำโครงการอะไรมาบ้าง และข่าวทั่วไป ๆ ภายใน การไฟฟ้านครหลวง

1.1.3 ข่าวเกาะกระแสแปรสภาพ เป็นข่าวต่าง ๆ ในการจะแปรรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัท

1.1.4 ข่าว สพน. เป็นข่าวของสโมสรการไฟฟ้านครหลวง และการสำรวจความคิดเห็น

1.1.5 ประกาศดับไฟ ไทย/อังกฤษ

1.1.6 ประกวดราคาในประเทศ

1.1.7 ประกวดราคาอื่น ๆ

1.1.8 ชมรมกอล์ฟ กฟน.

1.1.9 ชมรมแบดมินตัน กฟน.

1.1.10 ชมรมวิ่งเพื่อสุขภาพ สพน

2. กลุ่มเว็บเพจที่เป็นสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน ได้แก่

2.1 IT Service เป็นเว็บเพจที่ให้บริการเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ได้แก่

2.1.1 การศึกษาการใช้ Windows 98 ด้วยตนเอง

2.1.2 การศึกษาการใช้ Microsoft Word 2000 ด้วยตนเอง

2.1.3 การศึกษาการใช้ Microsoft Powerpoint 2000 ด้วยตนเอง

2.1.4 บทความทางคอมพิวเตอร์

- 2.1.5 ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับไวรัสคอมพิวเตอร์
- 2.1.6 กระดานสนทนา IT Board
- 2.1.7 เว็บไซต์ที่น่าสนใจ
- 2.2 DownLoad เป็นเว็บเพจที่ให้บริการ DownLoad Antivirus Computer และโปรแกรมต่าง ๆ เป็นต้น
- 2.3 Web Link เป็นเว็บเพจที่ให้บริการ link ไปเว็บไซต์อื่น ๆ
- 2.4 MEA ISO 9001 : 2000 ข้อมูลที่เกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 ที่เกี่ยวกับภายในการไฟฟ้านครหลวง
- 2.5 ศัพท์ข่าวเข้านี้
- 3. กลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสืบค้นสารสนเทศ ได้แก่
 - 3.1 สอบหาค่าไฟฟ้าเป็นเว็บเพจที่ให้บริการสืบค้นหาหมายเลขเครื่องวัดฯ หรือ รายชื่อผู้ขอใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ที่การไฟฟ้านครหลวงรับผิดชอบ
 - 3.2 ค้นหารายชื่อพนักงาน เป็นเว็บเพจที่ให้บริการสืบค้นรายชื่อของพนักงานภายในการไฟฟ้านครหลวง
 - 3.3 ค้นหาคำสั่งแต่งตั้งพนักงาน
 - 3.4 ค้นหาประกาศและคำสั่งของ กฟน.
- 4. กลุ่มเว็บเพจที่เป็นการให้บริการประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ เป็นหน้าเว็บเพจของประมวลระเบียบปฏิบัติที่ให้บริการเกี่ยวกับ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ บันทึกสั่งการ
- 5. กลุ่มเว็บเพจที่แจ้งเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ได้แก่
 - 5.1 แจ้งซ่อมอุปกรณ์ IT เป็นเว็บเพจที่สามารถแจ้งซ่อมอุปกรณ์ IT ผ่านทางคอมพิวเตอร์ได้เลย
 - 5.2 Web Board เป็นเว็บเพจที่ให้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้
- 6. กลุ่มเว็บเพจสารสนเทศทั่ว ๆ ไป ได้แก่
 - 6.1 แนะนำเว็บไซต์ธรรมะ เป็นเว็บเพจที่เกี่ยวกับ ห้องสมุดธรรมะ หนังสือธรรมะ และพระธรรมเทศนาของอาจารย์ที่เคยนิมนต์มาเทศน์ที่ การไฟฟ้านครหลวง
 - 6.2 อาหารสำหรับสมถะ
 - 6.3 ทดสอบบุคลิกภาพส่วนตัว
 - 6.4 สหกรณ์ ออมทรัพย์
 - 6.5 เรื่องน่ารู้ เช่น คณะผู้บริหาร, อัตราค่าไฟฟ้า, มาตรฐานคุณภาพบริการ เป็นต้น
- 7. กลุ่มเว็บเพจหน่วยงานต่าง ๆ ของกฟน. เช่น ฝปส. , ฝผอ., ฝทส. เป็นต้น

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้า

นครหลวง กรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่สอดคล้องกับสภาพการใช้ของท่าน

1. ความถี่ในการเข้ามาใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในการไฟฟ้านครหลวง หรือ MEAINET

- () ทุกวัน
- () 2-4 ครั้ง/สัปดาห์
- () สัปดาห์ละครั้ง
- () 2 สัปดาห์/ครั้ง
- () เดือนละ 1 ครั้ง
- () 2-3 เดือน/ครั้ง

2. ระยะเวลาที่เข้ามาใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในการไฟฟ้านครหลวงในแต่ละครั้ง

- () ไม่เกิน 15 นาที
- () มากกว่า 15 นาที แต่ไม่เกิน 30 นาที
- () มากกว่า 30 นาที แต่ไม่เกิน 1 ชั่วโมง
- () มากกว่า 1 ชั่วโมง

3. ช่วงเวลาที่ท่านชอบเข้ามาใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในการไฟฟ้านครหลวง

- () เวลาว่างก่อนเริ่มงาน
- () ช่วงพักกลางวัน
- () ระหว่างเวลาปฏิบัติงาน
- () หลังเลิกงาน

4. สารสนเทศประเภทใดบ้างใน MEAINET ที่ท่านเปิดชมมากที่สุด

- () ประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ
- () ข่าวประชาสัมพันธ์
- () หน่วยงานต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวง
- () ค้นหาชื่อพนักงาน
- () อื่น ๆ โปรดระบุ

5. ข้อมูลสารสนเทศที่ท่านได้รับจาก MEANET ท่านนำไปใช้ในงานด้านใด

- () ด้านการทำงาน
- () ด้านส่วนตัว
- () อื่น ๆ โปรดระบุ

6. ท่านเรียกใช้ข้อมูลที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในหัวข้อเหล่านี้หรือไม่

	ใช่	ไม่ใช่
ข่าวประชาสัมพันธ์	☐	☐
ประมวลระเบียบปฏิบัติ	☐	☐
คำสั่งแต่งตั้งพนักงาน	☐	☐
ค้นหารายชื่อพนักงาน	☐	☐
MEA ISO 9001 : 2000	☐	☐
IT Service	☐	☐
วิธีป้องกันไวรัส	☐	☐
แจ้งซ่อมอุปกรณ์ IT ผ่าน Web	☐	☐
Download	☐	☐
Web Link	☐	☐
Mea.or.th	☐	☐
MEA Less Paper	☐	☐
MEA Net Web Board	☐	☐
IT Board	☐	☐

	ใช่	ไม่ใช่
MEA Chart	☐	☐
ข่าวภายใน กฟน.	☐	☐
เรื่องน่ารู้	☐	☐
นานาสาระพัน	☐	☐
NEWS Clipping Online	☐	☐
ศัพท์ข่าวเข้านี้	☐	☐
สาระน่ารู้งานบริการ	☐	☐
มุมมองความรู้ ICT	☐	☐
Automatic Queuing System	☐	☐
สอบหนี	☐	☐
บริหารหนีค่าไฟฟ้า	☐	☐
คู่มือระบบงาน CSS กองรายได้	☐	☐
ผังทางเดินของงานและคู่มือปฏิบัติงาน CSS	☐	☐
หน่วยงาน กฟน. แยกตามสาย	☐	☐
แนะนำ Web Site ธรรมะ	☐	☐
สหกรณ์ออมทรัพย์	☐	☐

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง (MEAINET) กรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องที่ตรงกับระดับปัญหาที่ท่านประสบจากการใช้ บริการ

ข้อที่	ปัญหาในการใช้	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ท่านพบปัญหาต่าง ๆ นี้นาน้อยเพียงใดในการใช้ MEAINET 1.1 ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านทำให้การใช้งานไม่ราบรื่น ... 1.2 ปัญหาของโปรแกรมที่ใช้เรียกหน้าจอของ MEAINET (โปรแกรม Internet Explorer).... 1.3 ปัญหาจากการที่ระบบทำงานช้า ทำให้ใช้เวลานานในการเรียกเว็บเพจแต่ละหน้า..... 1.4 ไม่ทราบวิธีการเรียกใช้งานหน้าเว็บเพจต่าง ๆ					
2.	ท่านพบปัญหาเหล่านี้มากน้อยเพียงใดในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสินค้าสารสนเทศของ MEAINET 2.1 เข้าใช้งานหน้าเว็บเพจในกลุ่มนี้ไม่ได้ บางครั้งเนื่องจากปัญหาของระบบ... 2.2 บริการในกลุ่มนี้ไม่น่าใจ..... 2.3 ไม่ทราบวิธีการสืบค้นสารสนเทศ..... 2.4 รูปแบบการสืบค้นยุ่งยาก..... 2.5 ผลการสืบค้นไม่ตรงตามความต้องการ..... 2.6 สารสนเทศในฐานข้อมูลไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ..... 2.7 รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ..... 2.8 การแสดงผลการสืบค้นใช้รูปแบบการแสดงผลที่อ่านเข้าใจยาก.....					

ข้อที่	ปัญหาในการใช้	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.	ท่านพบปัญหาเหล่านี้มากน้อยเพียงใดในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการสารสนเทศทั่วไปของ MEAINET 3.1 บริการในกลุ่มนี้ไม่น่าสนใจ..... 3.2 สารสนเทศในหน้าเว็บเพจไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ..... 3.3 ไม่มีสารสนเทศที่ท่านต้องการในหน้าเว็บเพจที่เรียกดู..... 3.4 สารสนเทศที่มีอยู่ในหน้าเว็บเพจไม่น่าสนใจ..... 3.5 รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ..... 3.6 ไม่สามารถแสดงส่วนที่เป็นรูปภาพได้..... 3.7 ไม่มีการแสดงสัญลักษณ์ให้กับสารสนเทศที่เพิ่มใหม่ หรือที่ได้ปรับปรุงใหม่..... 3.8 ไม่มีการแสดงสัญลักษณ์ให้กับสารสนเทศที่เพิ่มใหม่ หรือที่ได้ปรับปรุงใหม่.....					
4.	ท่านพบปัญหาเหล่านี้มากน้อยเพียงใดในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นการให้บริการเกี่ยวกับประกาศ และคำสั่งต่าง ๆ ภายใน กฟน. 4.1 เข้าใช้งานหน้าเว็บเพจในกลุ่มนี้ไม่ได้บางครั้งเนื่องจากปัญหาของระบบ..... 4.2 สารสนเทศในฐานข้อมูลไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ..... 4.3 รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ..... 4.4 สารสนเทศที่กำหนดการออกใช้ไม่ทันความต้องการใช้.....					

ข้อที่	ปัญหาในการใช้	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	ท่านพบปัญหาเหล่านี้มากน้อยเพียงใดในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่แจ้งเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ 5.1 เข้าใช้งานหน้าเว็บเพจในกลุ่มนี้ไม่ได้บางครั้งเนื่องจากปัญหาของระบบ..... 5.2 บริการในกลุ่มนี้ไม่น่าสนใจ..... 5.3 รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ..... 5.4 แจ้งปัญหาแล้วไม่ตอบหรือไม่มีการแก้ไขปัญหาให้..... 5.5 มีการตอบปัญหาล่าช้า..... 5.6 ตอบไม่ตรงประเด็น.....					
6.	ท่านพบปัญหาเหล่านี้มากน้อยเพียงใดในการใช้บริการกลุ่มเว็บเพจที่เป็นสารสนเทศทั่ว ๆ ไป 6.1 เข้าใช้งานหน้าเว็บเพจในกลุ่มนี้ไม่ได้บางครั้งเนื่องจากปัญหาของระบบ..... 6.2 สารสนเทศในฐานข้อมูลไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ..... 6.3 รูปแบบของหน้าเว็บเพจไม่ดึงดูดความสนใจ..... 6.4 ไม่มีการกำหนดระยะเวลาการลงสารสนเทศทั่ว ๆ ไป..... 6.5 เนื้อหาของสารสนเทศไม่ทันสมัย..... 6.6 เนื้อหาของสารสนเทศยากแก่การเข้าใจ..... 6.7 เนื้อหาของสารสนเทศไม่ครบถ้วนสมบูรณ์..... 6.8 รูปแบบนำเสนอข้อมูลไม่เหมาะสม..... 6.9 สารสนเทศมีกำหนดการออกใช้ไม่ทันความต้องการใช้.....					

ตอนที่ 4 ความต้องการให้มีบริการต่าง ๆ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในการไฟฟ้านครหลวง (MEAINET) กรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องที่ตรงกับระดับความต้องการที่ท่านต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในการไฟฟ้านครหลวง

ข้อที่	ความต้องการ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ท่านต้องการให้ MEAINET มีบริการประเภทต่าง ๆ เหล่านี้มากน้อยเพียงใด ? 1.1 กลุ่มอภิปรายออนไลน์ (Online Web Discussion Forum)..... 1.2 ศูนย์กลางแบบฟอรัมต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์กร..... 1.3 ห้องสนทนา..... 1.4 บริการพื้นที่สำหรับสร้างโฮมเพจส่วนตัวของพนักงาน..... 1.5 ฐานข้อมูลของงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน..... 1.6 โปรแกรมส่งเสริมการเรียนรู้ (Computer Aid Instruction) เช่น เรียนการใช้ Windows 98 ด้วยตนเอง..... 1.7 บริการเกมส์ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ..... 1.8 บริการลงทะเบียนเพื่อแจ้งชื่อเข้าอบรม..... 1.9 บริการอื่น ๆ (โปรดระบุ)...					
2.	ท่านต้องการให้ MEAINET มีสารสนเทศต่าง ๆ เหล่านี้มากน้อยเพียงใด ? 2.1 สารสนเทศเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน..... 2.2 สารสนเทศที่เป็นข้อมูลส่วนตัว หรือประวัติของพนักงาน (เรียกดูได้เฉพาะบุคคล)..... 2.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการสรุปข่าวประจำสัปดาห์.....					

ข้อที่	ความต้องการ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	2.4 สารสนเทศที่เกี่ยวกับการบริการในด้านต่าง ๆ ของ กฟน.....					
	2.5 สารสนเทศการประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอก กฟน.....					

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
 ภายในการไฟฟ้านครหลวง (MEAINET)
 กรุณาระบุข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของท่านที่มีต่อ MEAINET เพื่อประโยชน์ใน
 การปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

1. ท่านมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการใช้งาน และบริการต่าง ๆ ของ MEAINET
 อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

น.ส.รวงทิพย์ หัวใจดี เกิดเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2508 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เมื่อปีการศึกษา 2533 และเข้าศึกษาต่อปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในปีการศึกษา 2543 ปัจจุบันเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ การไฟฟ้านครหลวง