ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

โดย

นางสาวปรางค์ชิต แสงเสวตร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Ref. code: 25605902031664WQF

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

โดย

นางสาวปรางค์ชิต แสงเสวตร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Ref. code: 25605902031664WQF

FACTORS AFFECTING USERS SATISFACTION OF INTRANET WEBSITE OF ELECTRICITY AUTHORITY GENERATING OF THAILAND

BY

MISS. PRANGCHIT SAENGSAWET

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF

THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY

THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2017

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

Ref. code: 25605902031664WQF

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวปรางค์ชิต แสงเสวตร

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 14 สิงหาคม 2560

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ _____
(รองศาสตราจารย์ ดร. มนวิกา ผดุงสิทธิ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ _____
(รองศาสตราจารย์ ดร. นภดล ร่มโพธิ์)

คณบดี _____
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิภพ อุดร)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.
ชื่อผู้เขียน	นางสาวปรางค์ชิต แสงเสวตร
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร. นภดล ร่มโพธิ์
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นทั้งในชีวิตประจำวัน และการดำเนินงาน ทำให้หน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนต่างนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ รวมไปถึงในด้านของการสื่อสารด้วย ซึ่งการสื่อสารนั้นเป็นกลยุทธ์สำคัญต่อองค์กรในการบริหารงานและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร โดยผ่านการนำสารสนเทศต่างๆมาใช้ เช่น เว็บไซต์ หรือเว็บแอพลิเคชัน เป็นต้น เนื่องจากเป็นการสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งบทบาทของเว็บไซต์อินทราเน็ตภายในองค์กรนั้นนอกจากเพื่อการนำเสนอข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้งานทั้งในด้านของการสร้างความเข้าใจในด้านนโยบายของผู้บริหาร ยังสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กรด้วยเช่นกัน อีกทั้งยังเป็นช่องทางสำคัญที่สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญเพื่อการค้นหาข้อมูลต่างๆที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและสามารถลดการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรลงได้ จึงทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมากมีเว็บไซต์อินทราเน็ตสำหรับพนักงานเพื่อการสื่อสารและปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. โดยใช้ปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ รวมถึงปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ และปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้นและสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง

Ref. code: 25605902031664WQF

ประเทศไทย (กฟผ.) ที่เคยใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างผ่านแบบสอบถาม และได้รับข้อมูลแบบสอบถามที่มีความครบถ้วน สมบูรณ์ทั้งสิ้น 335 ชุด

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านการใช้งานและการเข้าถึงระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูล ตามลำดับ

คำสำคัญ: เว็บไซต์, อินทราเน็ต, ความพึงพอใจ

Ref. code: 25605902031664WQF

Independent Study Title	FACTORS AFFECTING USERS SATISFACTION OF INTRANET WEBSITE OF ELECTRICITY AUTHORITY GENERATING OF THAILAND
Author	Miss Prangchit Saengsawet
Degree Title	Master of Business Administration
Department/Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Nopadol Rompho, Ph.D.
Years	2017

ABSTRACT

Electricity Generating Authority of Thailand (EGAT) is Thailand's power utility under the Ministry of Energy, responsible for electric power generation and transmission for the whole country. The integration of technology into all business aspects within organizations has profoundly altered the business process between an organization and its employees. Also Intranet is a facilitating tool for the workforce that can reducing the information overload, improving corporate communication and improving employee productivity.

This research aims to understand the factors affecting the users' satisfaction of intranet website. The data were collected from 335 EGAT officials, experienced of use intranet website, by an online questionnaire from October 9 to 31, 2017. Independent variables studied to understand user satisfaction include the website quality: system quality, information quality and service quality. Technology Acceptance factors such as ease of use and perceived usefulness were also taken into account.

Results of hypothesis show that ease of use, perceived usefulness, service quality, use and access system and information quality and searching all affected user satisfaction.

Keywords: website, intranet, satisfaction

Ref. code: 25605902031664WQF

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ ดร.นภดล ร่มโพธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้กรุณาสละเวลาในการให้คำปรึกษาและข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการศึกษาค้นคว้าวิจัยมาโดยตลอด รวมถึงรองศาสตราจารย์ ดร. มนวิกา ผดุงสิทธิ์ ที่ได้ให้เกียรติเป็นกรรมการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในโครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ ที่ถ่ายทอดวิชาความรู้ต่างๆ และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ของงานวิจัยนี้ อีกทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการทุกท่านในการอำนวยความสะดวกและติดต่อประสานงานต่างๆ รวมถึงการสนับสนุนจากครอบครัว เพื่อนๆที่ร่วมศึกษาสำหรับแรงผลักดัน ความช่วยเหลือ และมิตรภาพที่มีให้กันมาโดยตลอด ส่งผลให้งานวิจัยนี้ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะสามารถเป็นประโยชน์ต่อองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเว็บไซต์อินทราเน็ตภายในองค์กร ตลอดจนบุคคลอื่นๆที่สนใจทั่วไป หากงานวิจัยนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

นางสาวปรางค์ชิต แสงเสวตร

Ref. code: 25605902031664WQF

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดทำวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	2
1.5 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 คำจำกัดความของอินทราเน็ตและเว็บไซต์	4
2.1.1 คำจำกัดความของอินทราเน็ต	4
2.1.2 คำจำกัดความของเว็บไซต์	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	6
2.2.1.1 คำจำกัดความของความพึงพอใจ	6
2.2.1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ	6

Ref. code: 25605902031664WQF

2.2.2 แนวคิดแบบจำลองการประสบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ 7
2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของเว็บไซต์ 9
2.2.3.1 คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) 11
2.2.3.2 คุณภาพของระบบ (System Quality) 13
2.2.3.3 คุณภาพของการบริการ (Service Quality) 15
2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) 16
2.2.4.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี 16
2.3 ข้อมูลทั่วไปของเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. 17
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 17
2.4.1 ปัจจัยด้านคุณภาพเว็บไซต์ 17
2.4.1.1 ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ 18
2.4.1.2 ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล 20
2.4.1.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ 21
2.4.2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี 21
2.4.2.1 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ 21
2.4.2.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 23
2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย 25

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย 26

3.1 ลักษณะของประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 26
3.1.1 กลุ่มประชากรเป้าหมาย 26
3.1.2 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 26
3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง 27
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 27
3.2.1 ตัวแปรอิสระ 27
3.2.2 ตัวแปรตาม 27
3.3 สมมติฐานการวิจัย 27

Ref. code: 25605902031664WQF

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย 28
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล 30
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 30
3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณา (Descriptive Statistics) 30
3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) 30

บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล 32

4.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 32
4.2 ข้อมูลพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. 34
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. 36
4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. 40
4.4.1 การวิเคราะห์ความเหมาะสมตัวแปรอิสระโดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัย 40
4.4.2 การกำหนดกลุ่มปัจจัย (Factor Analysis) 42
4.4.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) 46

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ 53

5.1 สรุปผลการวิจัย 53
5.1.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง 53
5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. 53
5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. 54
5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย 55
5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย 57
5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อเนื่อง 57

Ref. code: 25605902031664WQF

รายการอ้างอิง 59

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. 65

ภาคผนวก ข รายละเอียดผลการวิเคราะห์จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 69

ประวัติผู้เขียน 73

Ref. code: 25605902031664WQF

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 สรุปมิติคุณภาพข้อมูลจากงานวิจัยต่างๆ	11
2.2 สรุปมิติคุณภาพระบบจากงานวิจัยต่างๆ	13
2.3 สรุปมิติคุณภาพการบริการจากงานวิจัยต่างๆ	16
4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	33
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ	36
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตาม	40
4.4 KMO and Barlett's Test ของกลุ่มปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์	41
4.5 KMO and Barlett's Test ของกลุ่มปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	42
4.6 เปรียบเทียบปัจจัยและตัววัดจากการทบทวนวรรณกรรมและจากผลการวิเคราะห์ปัจจัย	43
4.7 ตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Model Summary)	46
4.8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแบบ (Anova)	47
4.9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.	47

Ref. code: 25605902031664WQF

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดการประเมินการประสบความสำเร็จระบบสารสนเทศของ Delone และ McLean (1992)	7
2.2	กรอบแนวคิดการประเมินการประสบความสำเร็จระบบสารสนเทศของ Seddon	8
2.3	กรอบแนวคิดการประเมินการประเมินการประสบความสำเร็จระบบสารสนเทศ Delone และ McLean (2003)	9
2.4	กรอบแนวคิดการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ของ Alvaro Rocha	10
2.5	ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)	17
2.6	กรอบแนวคิดของงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.	25
4.1	ช่องทางในการเข้าถึงเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ที่ใช้เป็นประจำ	35
4.2	วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.	35
4.3	ความถี่ในการเข้าใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.	35

Ref. code: 25605902031664WQF

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดทำวิจัย

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นทั้งในชีวิตประจำวันและการดำเนินงาน ทำให้หน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนต่างนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตั้งแต่กระบวนการผลิต จัดส่ง หรือการขาย รวมไปถึงในด้านของการสื่อสารด้วย ซึ่งการสื่อสารนั้นเป็นกลยุทธ์สำคัญต่อองค์กรในการบริหารงานและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร โดยผ่านการนำสารสนเทศต่างๆมาใช้ เช่น เว็บไซต์ หรือเว็บแอพลิเคชัน เป็นต้น เนื่องจากเป็นการสื่อสารที่ใช้ต้นทุนต่ำกว่าการสื่อสารผ่านช่องทางอื่นๆ ซึ่งบทบาทของเว็บไซต์นั้นนอกจากเพื่อการนำเสนอข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ต่างๆ รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าแล้ว ยังเป็นช่องทางสำคัญของการสื่อสารกันภายในองค์กรที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในด้านนโยบายของผู้บริหารรวมไปถึงสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กรอีกด้วย

หน่วยงานที่จะทำการศึกษาคือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจของไทยด้านกิจการพลังงานภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงพลังงาน โดยมีธุรกิจหลักคือ การผลิตไฟฟ้า การรับซื้อไฟฟ้าและการส่งไฟฟ้า โดยภายในองค์กรมีการให้บริการเว็บไซต์ภายในกว่า 200 เว็บไซต์ ซึ่งประกอบไปด้วยเว็บไซต์ที่สื่อสารเฉพาะภายในองค์กรและเว็บไซต์ที่สื่อสารกับลูกค้าภายนอก แต่เว็บไซต์ที่เป็นเว็บไซต์กลางที่สามารถสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึงนั้นคือ เว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. โดยมีหน้าที่รวบรวมงานบริการต่างๆทั้งงานบริการบุคคล งานบริการทั่วไปและงานสารสนเทศอื่นๆ เป็นแหล่งรวบรวมเว็บไซต์ต่างๆทั่วทั้ง กฟผ. รวมไปถึงแหล่งความรู้และข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆ อีกด้วย ถือเป็นช่องทางที่สามารถสื่อสารถึงพนักงานทั้งหมดภายใน กฟผ. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะของข้อมูลที่ต้องให้บริการมีความหลากหลาย รวมถึงการจัดทำระบบมีความซับซ้อนมากขึ้นตามความหลากหลายของข้อมูล ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาและบริหารจัดการเว็บไซต์ให้มีคุณภาพมากที่สุด ทั้งนี้การพัฒนาเว็บไซต์ที่ดีควรจะต้องตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานภายในองค์กรอีกด้วย

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นที่มาของงานวิจัยในครั้งนี้ในการที่จะค้นหาปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. เพื่อให้องค์กรสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนารวมถึงปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งตรงกับ

Ref. code: 25605902031664WQF

ความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ในด้านของการสื่อสารภายในองค์กรและเพิ่มศักยภาพขององค์กรให้มากขึ้น รวมถึงองค์กรต่างๆสามารถนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพและเพิ่มความพึงพอใจต่อผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ตสำหรับการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ตของผู้ใช้งานภายใน กฟผ.

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพเว็บไซต์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้จะทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพเว็บไซต์ ซึ่งแบ่งเป็นปัจจัยด้านคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งแบ่งเป็น ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งกลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรภายใน กฟผ. ที่เคยใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. และใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2560

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.4.1 เพื่อให้องค์กรได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. และนำผลการวิจัยมาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

Ref. code: 25605902031664WQF

1.4.2 เพื่อเป็นประโยชน์ในการต่อยอดการทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์สำหรับองค์กรต่างๆที่มีเว็บไซต์อินทราเน็ตภายในองค์กรและสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงเว็บไซต์ต่อไป

1.5 นิยามศัพท์

1.5.1 ผู้พัฒนาเว็บไซต์ หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลข้อมูล ออกแบบ และรับผิดชอบเว็บไซต์

1.5.2 เว็บไซต์อินทราเน็ต หมายถึง เว็บไซต์ภายในของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่สามารถเข้าใช้งานได้เฉพาะพนักงานหรือบุคคลที่ได้รับอนุญาติเท่านั้น

Ref. code: 25605902031664WQF

บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. นั้น ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูล ทฤษฎี บทความ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์โดยกำหนดหัวข้อของการศึกษา ดังนี้

2.1 คำจำกัดความของอินทราเน็ตและเว็บไซต์
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
  2.2.2 แบบจำลองการประสบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
  2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของเว็บไซต์
  2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
2.3 ข้อมูลทั่วไปของเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.5 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

2.1 คำจำกัดความของอินทราเน็ตและเว็บไซต์

2.1.1 คำจำกัดความของอินทราเน็ต

ฉัตรชัย สุมามาลย์ (2521) ได้กล่าวถึงอินทราเน็ตว่าหมายถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรที่เกิดจากการเชื่อมโยงกันระหว่างคอมพิวเตอร์หรือระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เหมือนหรือต่างชนิดกัน โดยเป็นการประยุกต์เอาเทคโนโลยีอินเตอร์เน็ตที่มีการสื่อสารกันผ่านชุดโปรโตคอล TCP/IP ในการรับส่งข้อมูล ซึ่งต่างกับอินเตอร์เน็ตในแง่ของขอบเขตการสื่อสารซึ่งจะเน้นอยู่ภายในองค์กรเป็นหลักโดยใช้ IP Address เป็นตัวบอกตำแหน่งโฮสต์ในเครือข่าย และจะอยู่ภายใต้ Firewall ซึ่งเป็นเทคโนโลยีเพื่อสร้างความปลอดภัยและแยกให้ออกจากเครือข่ายอื่น

พัชราวรรณ บุญแสน (2554) ได้กล่าวถึงอินทราเน็ตว่าเป็นระบบเครือข่ายภายในองค์กรที่ใช้โปรโตคอล IP ในการสื่อสารกันภายในองค์กรและใช้โปรโตคอล TCP ในการสื่อสารกับเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานอินทราเน็ตไปพร้อมกับอินเตอร์เน็ตได้ ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในองค์กร มีการตั้งเว็บเซิร์ฟเวอร์ เพื่อเป็นที่เก็บรวบรวมโฮมเพจต่างๆ ซึ่งการติดต่อสื่อสารข่าวสารต่างๆภายในองค์กรจะอาศัยช่องทางเว็บไซต์

Ref. code: 25605902031664WQF

ดังนั้นลักษณะของเว็บอินทราเน็ตจึงจัดเป็นเว็บไซต์ภายใน หรือก็คือการนำเทคโนโลยีอินเตอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในเครือข่ายและการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อเพิ่มสามารถในการค้นหา การจัดการ และความร่วมมือกันภายในองค์กร

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า อินทราเน็ต หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้ภายในองค์กรโดยมีจุดประสงค์เพิ่มความปลอดภัยและเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร โดยอาศัยโปรโตคอล TCP/IP เพื่อใช้ในการสื่อสารกับเครือข่ายภายในและการออกสู่อินเตอร์เน็ต ดังนั้นเว็บไซต์อินทราเน็ตจึงจัดเป็นเว็บไซต์สำหรับการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร

2.1.2 คำจำกัดความของเว็บไซต์

นิรุธ อำนวยศิลป์ (2542) กล่าวว่า เว็บไซต์นั้นเป็นชื่อเรียกสำหรับการเรียกโฮส (Host) หรือ เซิฟเวอร์ (Server) ที่ผ่านการจดทะเบียนอยู่ในเวิร์ลไวด์เว็บ (World Wide Web) ขึ้นต้นด้วย HTTP และมีนามสกุล เช่น .com .co.th เป็นต้น

ดวงพร เกี๋ยงคำ (2549) ได้ให้ความหมายของเว็บไซต์ว่า เป็นกลุ่มความสัมพันธ์ของเว็บเพจที่ให้บริการข้อมูลและบริการต่างๆของบริษัท ซึ่งประกอบไปด้วยไฟล์ HTML และไฟล์อื่นๆที่จำเป็น เช่น มัลติมีเดีย ภาษาโปรแกรมต่างๆ ไฟล์เพื่อการดาว์นโหลด เป็นต้น

คำจำกัดความของเว็บไซต์ตามราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) นั้น ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เว็บไซต์ หมายถึง แหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งข้อมูลของหน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน และส่วนบุคคล โดยการรวบรวมข้อมูลแล้วเก็บไว้ในเครื่องแม่ข่ายจากนั้นจึงส่งออกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เมื่อต้องการใช้งานจะต้องพิมพ์คำว่า www ตามด้วยชื่อของเว็บไซต์นั้นๆ บนโปรแกรมค้นหาเว็บไซต์ (Browser Program) ก็จะแสดงผลของข้อมูลขึ้นมาบนคอมพิวเตอร์

สามารถสรุปคำจำกัดความของเว็บไซต์ได้ว่า เว็บไซต์ คือ เว็บเพจที่เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลหรืองานบริการขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยไฟล์ HTML และไฟล์อื่นๆที่จำเป็นแล้วจัดเก็บลงเครื่องแม่ข่าย สามารถเรียกใช้งานผ่านโปรแกรมค้นหาเว็บไซต์ เพื่อดึงหน้าเว็บเพจมาแสดงผลที่เครื่องของผู้ใช้งาน

Ref. code: 25605902031664WQF

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

2.2.1.1 คำจำกัดความของความพึงพอใจ

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง การรับรู้และการตีความผ่านทัศนคติของบุคคล และเกิดการประเมินค่าจากการรับรู้นั้นๆว่าเกิดความพึงพอใจหรือไม่

ทวีพงษ์ หินคำ (2541) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่าคือความชอบที่มีต่อสิ่งใดๆของบุคคล ช่วยลดการตึงเครียดและสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ที่เป็นลักษณะนามธรรม เนื่องจากไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ อีกทั้งมีการจำแนกที่สลับซับซ้อนและอาศัยสิ่งเร้าเป็นแรงจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจได้

จากแนวคิดเรื่องของความพึงพอใจนั้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ผลของการแสดงออกของบุคคลที่เกิดจากการรับรู้และตีความคุณค่าของการรับรู้นั้น จากนั้นจึงแสดงออกมาเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจผ่านทัศนคติของบุคคลนั้นๆ โดยที่ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง อีกทั้งสิ่งเร้าโดยรอบเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้

2.2.1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารสนเทศ

Doll and Torkzadech (1988) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหมายถึง ความพึงพอใจที่เป็นความคิดเห็น การรับรู้ที่ผู้ใช้บริการมีต่อโปรแกรมคอมพิวเตอร์

Ives, Olson and Baroudi (1983) กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบสารสนเทศนั้นหมายถึง การที่ระบบสารสนเทศสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ตรงตามความต้องการผู้ใช้บริการ

Delone and Mclean (2003) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของระบบ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองต่อตามความคาดหวัง ความต้องการได้สำเร็จ

Wu and Wang (2006) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าคือความชอบของบุคคลที่มีต่อระบบงานคอมพิวเตอร์

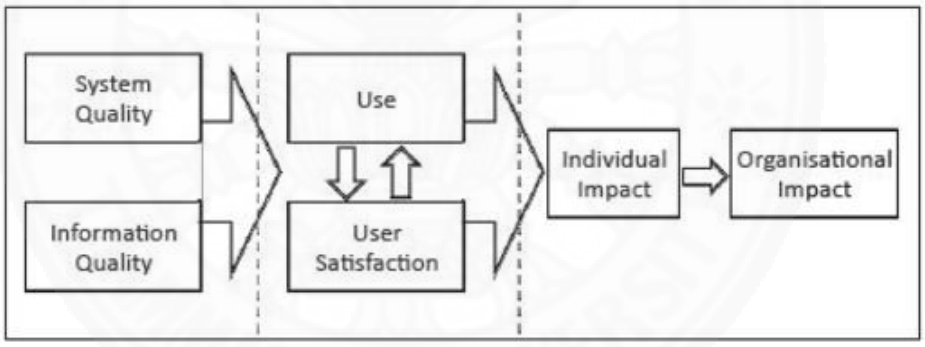
Ref. code: 25605902031664WQF

Liang and Chen (2009) ได้กล่าวว่ามิติทั้ง 3 ของคุณภาพคือ คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศคือ ความพึงพอใจอันเกิดจากความคิดเห็น การรับรู้ที่ผู้ใช้งานมีต่อระบบสารสนเทศ ที่สามารถตอบสนองได้ตรงกับจุดประสงค์ในการใช้งานของผู้ใช้งาน

2.2.2 แนวคิดแบบจำลองการประสบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

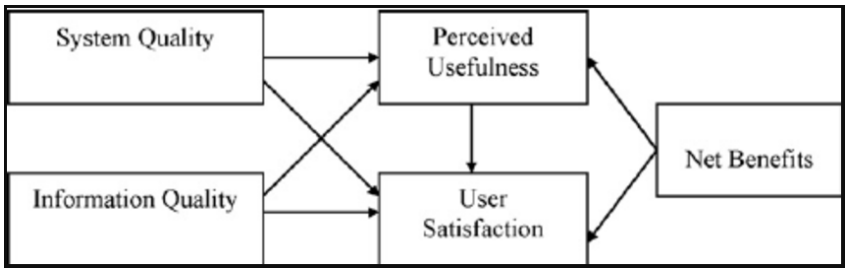
Delone and Mclean (1992) ได้นำเสนอแนวคิดในการประเมินความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ขึ้น โดยปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมิน คือ คุณภาพด้านข้อมูล (Information Quality) คุณภาพด้านระบบ (System Quality) ที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานสารสนเทศ (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ผลกระทบส่วนบุคคล (Individual Impact) และ ผลกระทบที่เกิดกับองค์กร (Organization Impact) ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการประเมินการประสบความสำเร็จระบบสารสนเทศของ Delone และ McLean (1992)
ที่มา : Delone และ McLean (1992)

ต่อมา Seddon (1997) ได้นำแนวคิดของ Delone and McLean (1992) มาปรับปรุงและนำเสนอแบบจำลองใหม่ โดยการเพิ่มปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) แทนที่ปัจจัยการใช้ (Use) ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำมาจากทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) เนื่องจากตามทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

Ref. code: 25605902031664WQF



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการประเมินการประสบความสำเร็จระบบสารสนเทศของ Seddon
ที่มา : Seddon (1997)

ซึ่ง Rai et al. (2002) ได้นำแนวคิดของทั้ง Delone และ Mclean (1992) และ Seddon (1997) มาพัฒนาใหม่ โดยเพิ่มปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ (Perceived Ease of Use) ตามทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)

จากนั้น Delone and McLean (2003) จึงได้พัฒนาแบบจำลองเดิมของตนเองในการประเมินความสำเร็จของระบบพาณิชอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ ดังนี้ คือ คุณภาพด้านข้อมูล (Information Quality) คุณภาพด้านระบบ (System Quality) และเพิ่มคุณภาพด้านการบริการ (Service Quality) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ (Usage) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefit) ดังภาพที่ 2.3 และมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน คือ ความเป็นส่วนตัว ความครบถ้วนของข้อมูล ความสัมพันธ์ของข้อมูล ความง่ายในการทำความเข้าใจของข้อมูล และความปลอดภัยของข้อมูล

2. ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) โดยใช้ปัจจัยในการประเมิน คือ ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความง่ายในการเข้าถึง

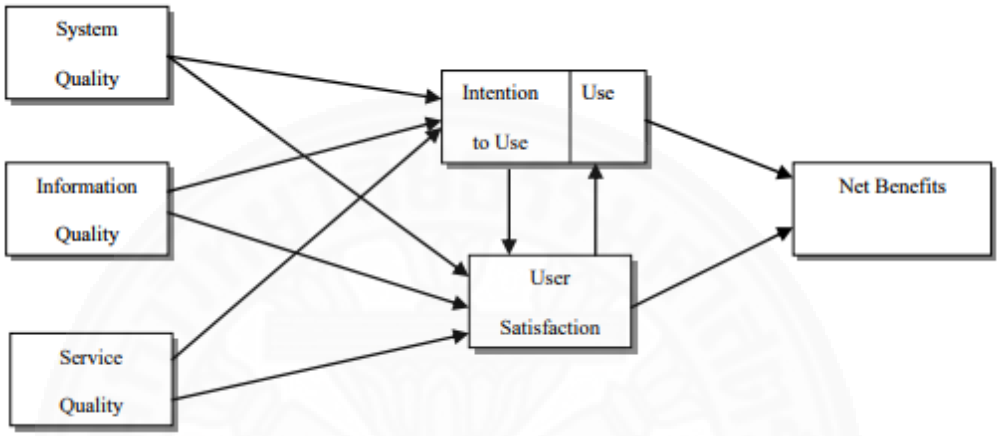
3. ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ใช้หลัก SERVQUAL ของ Parasuraman และ Berry ในปี 1985 มาใช้ในการประเมิน โดยมีหัวข้อการประเมินคือ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรับประกัน ด้านความเอาใจใส่ และด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ

4. ด้านการใช้งาน (Usage) โดยใช้การประเมินผ่านการเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ เช่น ความถี่ในการใช้งาน เวลาในการใช้งาน รูปแบบในการใช้งาน เป็นต้น

Ref. code: 25605902031664WQF

5. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยอาศัยการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้งาน

6. ด้านประโยชน์สุทธิ (Net Benefit) เป็นการประเมินที่อาศัยปัจจัยทั้งด้านบวกและด้านลบที่ส่งผลกระทบต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผลกำไรสุทธิ การเติบโตของยอดขาย ผลตอบแทนจากการลงทุน เป็นต้น



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการประเมินการประเมินการประสบความสำเร็จระบบสารสนเทศ Delone และ McLean (2003)

ที่มา : Begoña Pérez-Mira (2010)

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของเว็บไซต์

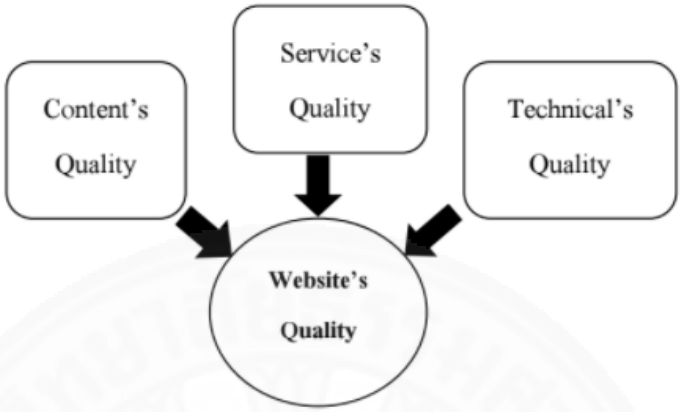
McKnight and Chervany (2002) กล่าวว่า คุณภาพเว็บไซต์นั้นเกิดจากการที่ลูกค้าให้ความไว้วางใจในเรื่องของคุณภาพข้อมูลที่อยู่บนเว็บไซต์ เช่น ราคา ข้อมูลสินค้า เงื่อนไขต่างๆ

Chang and Chen (2009) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพเว็บไซต์ไว้ในหลายมิติโดยผ่านการรับรู้ของลูกค้า ได้แก่ ความสะดวกสบาย เนื้อหา รูปแบบ การติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ การปรับแต่งสินค้าและบริการให้เหมาะสมกับความต้องการ

Qingjin Fan และคณะ (2013) ได้กล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพเว็บไซต์ไว้ว่ามีมิติที่หลากหลาย เช่น คุณภาพการให้บริการออนไลน์ (Web Site Service Quality) คุณภาพในการเชื่อมต่อระหว่างลูกค้ากับเว็บไซต์ (Customer Interface Quality) คุณภาพการใช้งานเว็บไซต์ (Functional Quality) คุณภาพของระบบข้อมูล (Information Systems Quality) รวมไปถึงคุณภาพประสบการณ์เว็บไซต์ (Web Experience) เป็นต้น

Ref. code: 25605902031664WQF

Alvaro Rocha (2011) นำเสนอแบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์ โดยจัดกลุ่มการประเมินออกเป็น 3 ด้าน โดยเพิ่มตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้องในการประเมินในแต่ละด้านเพิ่มขึ้น ตามภาพที่ 2.4 ดังนี้



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ของ Alvaro Rocha
ที่มา : Alvaro Rocha (2011)

1. ด้านข้อมูล (Content Quality Evaluation) โดยมีตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้อง คือ ความถูกต้อง ความสัมพันธ์ ความครบถ้วน ความสอดคล้อง ความสัมพันธ์ ความทันสมัยของข้อมูล เป็นต้น ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มาจากโครงสร้างการประเมินคุณภาพด้านข้อมูลของ Moraga et al. (2009)

2. ด้านการบริการ (Service Quality Evaluation) โดยใช้โครงสร้างการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (2005) ระหว่างผู้ใช้บริการและเว็บไซต์ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ด้านประสิทธิภาพ ความพร้อมของระบบ การบรรลุผล ความเป็นส่วนตัว การชดเชย การตอบสนอง และการติดต่อกับผู้ให้บริการ

3. ด้านเทคนิค (Technical Quality Evaluation) โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนที่นำทาง โปรแกรมการค้นหา ที่อยู่ของเอกสาร การเข้าถึงข้อมูล เป็นต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่ใช้ในการประเมินมาตรฐานคุณภาพของซอฟต์แวร์ เช่น ISO/IEC 9126 ISO/IEC 25010 เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า คุณภาพของเว็บไซต์นั้นมีมิติที่หลากหลาย เช่น ด้านการให้บริการ ด้านการใช้งาน ด้านระบบ และการรับรู้ของลูกค้าที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งแนวคิดที่มีการนำไปใช้งานกันหลากหลายคือแนวคิดของ Alvaro Rocha ที่แบ่งคุณภาพของเว็บไซต์ออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านข้อมูล ด้านการบริการ และด้านเทคนิค

Ref. code: 25605902031664WQF

2.2.3.1 คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)

Delone and Mclean (2003) จากโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ Delone and Mclean ได้ให้ความหมายของคุณภาพข้อมูลออกเป็น 5 มิติ ดังนี้

1. ความเป็นส่วนตัว (Personalized) หมายถึง ข้อมูลมีความเหมาะสมตามลักษณะเฉพาะบุคคล

2. ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) หมายถึง ข้อมูลมีความสมบูรณ์เพียงพอในการนำไปใช้ปฏิบัติงาน

3. ความสัมพันธ์ของข้อมูล (Relevance) หมายถึง ข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์กับการปฏิบัติงานได้

4. ความเข้าใจของข้อมูล (Understandability) หมายถึง ข้อมูลง่ายต่อการทำความเข้าใจเพื่อที่จะประมวลผลต่อไป

5. ความปลอดภัยของข้อมูล (Security) หมายถึง การจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลอย่างเหมาะสมเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

Caro et al. (2008) ได้กล่าวถึงคำนิยามของคุณภาพข้อมูลว่ามีตัวแปรที่หลากหลายตามมุมมองของผู้วิจัยหรือผู้ใช้งาน แต่โดยทั่วไปนั้นคุณภาพข้อมูล หมายถึง ความเหมาะสมในการใช้งาน คุณภาพข้อมูลจะต้องประเมินโดยบุคคลที่เป็นผู้ใช้ข้อมูลเท่านั้น และผู้ใช้ข้อมูลอาจมีความคิดเห็นที่หลากหลายเกี่ยวกับการประเมินข้อมูลในชุดเดียวกัน

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าคุณภาพข้อมูลหมายถึง ความเหมาะสมในการใช้งานข้อมูล ซึ่งอาศัยการประเมินโดยผ่านผู้ใช้ข้อมูลเท่านั้น และผู้ใช้ข้อมูลแต่ละคนอาจมีความคิดเห็นที่หลากหลายเกี่ยวกับการประเมินข้อมูลในชุดเดียวกัน ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ได้นำมิติคุณภาพข้อมูลของ Delone and Mclean ไปปรับใช้ให้เหมาะกับบริบทเว็บไซต์หรือระบบงานนั้นๆ ผู้วิจัยจึงได้ทำการสรุปมิติของคุณภาพข้อมูลจากงานวิจัยต่างๆ ได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

สรุปมิติคุณภาพข้อมูลจากงานวิจัยต่างๆ

มิติคุณภาพข้อมูล	ขอบเขตการวิจัย	ผู้วิจัย
ความชัดเจน (Clear) ความถูกต้อง (Accurate) ความเพียงพอของข้อมูล (Sufficient) ความทันสมัย (Up-to-date)	ปัจจัยความสำเร็จของระบบบัญชีของมหาวิทยาลัย	Seddon & Kiew (1996)

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ 2.1

สรุปมิติคุณภาพข้อมูลจากงานวิจัยต่างๆ (ต่อ)

มิติคุณภาพข้อมูล	ขอบเขตการวิจัย	ผู้วิจัย
ความถูกต้อง (Accuracy) ความทันกาล (Timeliness) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) ความแม่นยำ (Precision) ความทันสมัย (Currency) ความสมบูรณ์ (Completeness)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	Li (1997)
ความสัมพันธ์ของข้อมูล (Relevance) ความสามารถในการทำความเข้าใจ (Understandability) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) ความเพียงพอของข้อมูล (Adequacy) ขอบเขตของข้อมูล (Scope) ความมีประโยชน์ของข้อมูล (Usefulness)	การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์	McKinney et al. (2002)
ความเป็นส่วนตัว (Personalized) ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) ความสัมพันธ์ของข้อมูล (Relevance) ความสามารถในการทำความเข้าใจ (Understandability) ความปลอดภัยของข้อมูล (Security)	ความสำเร็จของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce)	Delone and Mclean (2003)
ประโยชน์ของข้อมูล (Informativeness) ความน่าสนใจของข้อมูล (Entertainment)	คุณภาพและความพึงพอใจของระบบบริการลูกค้าบนเว็บไซต์	Negash, Ryan et al. (2003)
ความสามารถในการทำความเข้าใจ (Understandability) ความมีประโยชน์ (Usefulness) ความน่าสนใจของข้อมูล (Interestingness) ความสมบูรณ์ (Completeness) ความทันกาลของข้อมูล (Timeliness)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเว็บไซต์ e-learning	Wangpi-patwong et al (2005)
ความสามารถในการทำความเข้าใจ (Understandability) ความมีประโยชน์ของข้อมูล (Usefulness) ความน่าสนใจ (Interestingness) ความสมบูรณ์ (Completeness) ความทันกาลของข้อมูล (Timeliness)	ความสำเร็จของระบบพอร์ทัลของพนักงาน	Urbach et al. (2010)

Ref. code: 25605902031664WQF

2.2.3.2 คุณภาพของระบบ (System Quality)

จากโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ คุณภาพระบบมีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานทั่วไป (Delone and Mclean, 1992) โดยคุณภาพของระบบจะเป็นตัวแปรสำคัญของการวัดความสำเร็จของระบบ คุณภาพระบบใน 5 มิติ ดังนี้

1. ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) หมายถึง ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานระบบได้โดยง่าย ไม่ซับซ้อน

2. ความปลอดภัยในการใช้งาน (Security) หมายถึง ระบบมีการป้องกันข้อมูลและองค์ประกอบอื่นๆ ของผู้ใช้งาน เช่น การถ่ายโอนข้อมูลมีความปลอดภัย

3. ความมีเสถียรภาพ (Reliability) หมายถึง ความคงเส้นคงวา ความสม่ำเสมอของการทำงานของระบบภายใต้เงื่อนไขที่หลากหลาย

4. ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) หมายถึง ความรวดเร็วของเวลาที่ใช้ในการตอบสนองจากระบบตั้งแต่ผู้ใช้งานร้องขอจนถึงเวลาที่ตอบกลับมา

5. ความสะดวกในการเข้าถึง (Convenience of Access) ระบบสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ

Seddon (1997) ได้ให้ความหมายของคุณภาพระบบว่า หมายถึง คุณภาพของการประมวลผลระบบซึ่งประกอบไปด้วยทั้งฮาร์ดแวร์และซอต์แวร์

จากนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพระบบที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยความพร้อมทั้งในด้านของซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ โดยที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปมิติของคุณภาพของระบบจากงานวิจัยต่างๆได้ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2

สรุปมิติคุณภาพของระบบจากงานวิจัยต่างๆ

มิติคุณภาพระบบ	ขอบเขตการวิจัย	ผู้วิจัย
ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ความสะดวกในการใช้งาน (User Friendly) ความง่ายในการเรียนรู้ (Easy to learn) ความง่ายในการใช้งาน (Easy to get done) ความยุ่งยากในการใช้งาน (Cumbersome to use) ความพยายามในการใช้งาน (Effort to Use) ความสับสนในการใช้งาน (Frustrated to Use)	ปัจจัยความสำเร็จของระบบบัญชีของมหาวิทยาลัย	Seddon & Kiew (1996)

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ 2.2

สรุปมิติคุณภาพของระบบจากงานวิจัยต่างๆ (ต่อ)

มิติคุณภาพระบบ	ขอบเขตการวิจัย	ผู้วิจัย
เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง (Response/turnaround time) ความสะดวกในการเข้าถึง (Convenience of access) ความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้งาน (Realization User Requirement) การแก้ไขสิ่งผิดพลาด (Correction of Errors) ความปลอดภัย (Security) การแนะนำระบบ (Documentation) ความยืดหยุ่น (Flexibility) การบูรณาการ (Integration)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	Li (1997)
การเข้าถึงระบบ (Access) ประโยชน์ในการใช้งาน (Usability) ความน่าสนใจในการใช้งาน (Entertainment) การเชื่อมโยงหลายมิติ (Hyperlinks) การมีระบบนำทาง (Navigation) และปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interactivity)	การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์	McKinney et al. (2002)
ความสามารถในการปรับระบบ (Adaptability) ความพร้อมใช้งาน (Availability) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง (Response time) และประโยชน์ในการใช้งาน (Usability)	ความสำเร็จของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce)	Delone and Mclean (2003)
ประโยชน์ใช้สอย (Functionality) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) ความสามารถในการใช้งาน (Usability) และความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเว็บไซต์ e-learning	Wangpi-patwong et al. (2005)
ระบบนำทาง (Navigation) ความสามารถในการค้นหาข้อมูล (Searchability) ประโยชน์ในการใช้งาน (Usability) ประโยชน์ในการใช้สอย (Functionality) โครงสร้างของระบบ (Structure) และความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility)	ความสำเร็จของระบบพอร์ทัลสำหรับพนักงาน	Urbach et al. (2010)

Ref. code: 25605902031664WQF

2.2.3.3 คุณภาพของการบริการ (Service Quality)

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นทัศนคติ ที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้จนกว่าจะได้รับบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจ และมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

ศราวุทธ แจ้งใจดี (2552) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า คือ คุณลักษณะการให้บริการที่ปราศจากข้อผิดพลาด เป็นไปตามมาตรฐาน รวมถึงทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานส่งผลให้เกิดความพึงพอใจได้

Delone and Mclean (1992) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพของการบริการคือการที่ผู้ใช้งานได้รับการตอบสนองจากเว็บไซต์และผู้ให้บริการระหว่างการใช้บริการ ซึ่ง Delone and Mclean ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการใน 5 มิติ ดังนี้

1. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการตอบสนองอย่างเต็มใจและให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดีเมื่อผู้ใช้บริการต้องการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ที่จำเป็นในการให้บริการและสามารถให้บริการได้ถูกต้อง

3. ด้านการรับประกัน (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

4. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสนใจต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ

5. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangiblity) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากรรวมถึงสิ่งที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการหมายถึงความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองต่อผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการและเกิดผลลัพธ์ที่ดี ทั้งในด้านของความน่าเชื่อถือ การเอาใจใส่ในการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งถ้าการให้บริการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ก็จะเกิดผลลัพธ์คือความพึงพอใจตามมา และมีความแตกต่างกันไปในแต่ะบุคคล ผู้วิจัยจึงได้สรุปมิติของคุณภาพการบริการจากงานวิจัยต่างๆ ได้ดังตารางที่ 2.3

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ 2.3

สรุปมิติคุณภาพของการบริการจากงานวิจัยต่างๆ

มิติคุณภาพการบริการ	ขอบเขตการวิจัย	ผู้วิจัย
ความเป็นรูปธรรม (Tangible) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเข้าใจและเห็นใจ (Empathy)	พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ	Parasuraman et al. (1990)
การตอบสนองผู้ใช้งาน (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเข้าใจและเห็นใจ (Empathy) และความเป็นรูปธรรม (Tangible)	ความสำเร็จของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce)	Delone and Mclean (2003)
ประสิทธิภาพ (Efficiency) การเติมเต็มความต้องการของผู้ใช้ (Fullfillment) ความพร้อมให้บริการ (Availability) และความเป็นส่วนตัว (Privacy)	พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการทางเว็บไซต์	Parasuraman et al. (2005)
ความคาดหวังต่อการบริการ (Expectations) การให้อำนาจ (Empowerment) และการลดความกังวล (Reducing)	ความสำเร็จของระบบการจ่ายภาษี	Ray & Rao (2004)
การตอบสนองผู้ใช้งาน (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเข้าใจและเห็นใจ (Empathy) และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	ความสำเร็จของระบบพอร์ทัลสำหรับพนักงาน	Urbach et al. (2010)

2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

2.2.4.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีถูกนำเสนอโดย Davis (1989) ได้พัฒนาเพิ่มเติมมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) โดย Ajzen & Fishbein (1980) ซึ่งหลักการของ TAM ดังภาพที่ 2.5 ใช้การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ ดังนี้

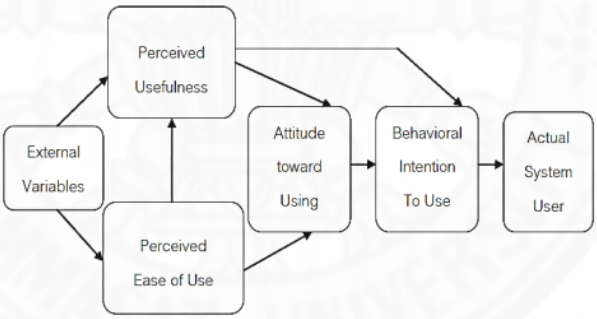
Ref. code: 25605902031664WQF

1. ตัวแปรภายนอก (External Variable) เช่น ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ประสบการณ์การใช้งาน เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

2.การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness) ซึ่งเป็นระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีว่าจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเองได้ เช่น สามารถเพิ่มความรวดเร็วหรือความถูกต้องในการทำงาน และส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งาน

3. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งเป็นระดับความเชื่อว่าสามารถใช้งานเทคโนโลยีนั้นได้ง่ายโดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไป

4. ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีและการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับซึ่งจะส่งผลให้เกิดการใช้งานจริงในที่สุด



ภาพที่ 2.5 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
ที่มา : Davis (1989)

2.3 ข้อมูลทั่วไปของเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ได้จัดทำเว็บไซต์นี้ขึ้นเพื่อให้บุคลากรภายใน กฟผ. สามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นและเหมาะสม และเป็นเว็บไซต์ที่อยู่ภายในอินทราเน็ตเท่านั้นจึงมีการจำกัดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานจากภายนอกองค์กร โดยให้บริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับองค์กรทั้งในเรื่องของการให้บริการข้อมูลหน่วยงาน ข้อมูลงานบริการ ข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เป็นต้น รวมถึงให้บริการการค้นหาข้อมูลต่างๆ

Ref. code: 25605902031664WQF

ภายในองค์กรอีกด้วย ซึ่งช่วยให้การทำงานภายในองค์กรและการประสานงานต่างๆเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเว็บไซต์มีหน้าที่ 5 ส่วนหลัก ดังนี้

1. ให้บริการข้อมูลและค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ กฟผ. เช่น นโยบาย การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การกำกับดูแลกิจการที่ดี คำสั่งแบบพิมพ์ต่างๆ ระเบียบปฏิบัติ กฟผ. เป็นต้น

2. รวบรวมงานบริการ ประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลัก คือ

(1) งานบริการทั่วไป เช่น งานบริการค้นหาข้อมูล งานบริการสอบถามข้อมูลบุคคล งานบริการตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้ในความรับผิดชอบ งานบริการจองห้องประชุม เป็นต้น

(2) งานบริการแอพลิเคชันต่างๆภายใน กฟผ. เช่น แอพลิเคชันแจ้งเหตุภายใน กฟผ. แอพลิเคชันรายงานสถานการณ์น้ำในเขื่อนของ กฟผ. เป็นต้น

(3) งานบริการด้านสารสนเทศ กฟผ. เช่น งานบริการอินเตอร์เน็ต งานบริการอีเมล งานบริการศูนย์คอมพิวเตอร์แม่ข่าย เป็นต้น

3. รวบรวมที่อยู่เว็บไซต์ภายในทั้งหมด โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ เว็บไซต์หน่วยงาน เว็บไซต์ชมรม และเว็บไซต์ประเภทอื่นๆภายใน กฟผ.

4. รวบรวมแหล่งความรู้ กฟผ. ทั้งหมด เช่น การจัดการความรู้ กฟผ. ศูนย์ข้อมูลฝึกอบรม ศูนย์ข้อมูลโรงไฟฟ้า ศูนย์จัดการภาวะวิกฤติ เป็นต้น

5. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆภายในองค์กร เช่น ข่าวสายงานผลิตไฟฟ้า ข่าวสายใยสายส่ง ข่าวไฟฟ้าพัฒนา ข่าวสายงานเชื้อเพลิง สื่อภาพยนตร์ กฟผ. เป็นต้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 ปัจจัยด้านคุณภาพเว็บไซต์

2.4.1.1 ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

จากการศึกษาเรื่องแนวโน้มของการใช้สื่อเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์แบบต่อเนื่อง (Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model) ของ Roca et al. (2006) พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในเรื่องของความมีประสิทธิภาพของระบบ โครงสร้างระบบที่ชัดเจน และการตอบสนองของระบบ รวมถึงการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ : กรณีศึกษาขององค์กรโทรคมนาคมของ สิทธิชัย ประชานันท์

Ref. code: 25605902031664WQF

(2554) พบว่าปัจจัยคุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านของความถูกต้อง น่าเชื่อถือของระบบ และฟังก์ชันการทำงานของระบบ และการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บางกรวย ของ ธมลพรรณ รอดสมบูรณ์ (2556) พบว่าปัจจัยคุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านของการตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว การเข้าถึงของระบบ การค้นหาข้อมูล และประสิทธิภาพของระบบ

อีกทั้งการศึกษาเชิงประจักษ์เรื่องความสำเร็จของเว็บพอร์ทัลสำหรับพนักงาน (An empirical investigation of employee portal success) ของ Urbach et al. (2010) โดยศึกษาจากผู้ใช้งานออนไลน์จำนวน 22 บริษัท จำนวนตัวอย่าง 6,210 คน พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูงสุดคือ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบในด้านของการมีระบบนำทางที่ดี ความสามารถในการค้นหา โครงสร้างระบบ ความมีประโยชน์ของระบบ รูปแบบการทำงานของระบบ และการเข้าถึงได้ของระบบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องศักยภาพในการพัฒนาระบบเว็บพอร์ทัลสำหรับพนักงาน (Determining the Improvement Potentials on Employee Portals Using a Performance-bases Analysis) ของ Urbach et al. (2011) โดยใช้การวิเคราะห์การประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าคุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านของการมีระบบนำทางที่ดี การออกแบบระบบ ความสามารถในการค้นหา โครงสร้างระบบ ความมีประโยชน์ของระบบ รูปแบบการทำงานของระบบ การเข้าถึงระบบ และการตอบสนองของระบบ รวมถึงการศึกษาศึกษาเรื่องการวัดความสำเร็จของเว็บพอร์ทัล (Developing and Implementing a Web Portal Success Model) ของ Jalal and Al-Debei (2013) โดยอาศัยทฤษฎีของ Delone and Mclean (1992) กลุ่มตัวอย่างคือบริษัท Prossgress Soft ในประเทศจอร์แดน พบว่าปัจจัยคุณภาพระบบมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านการใช้งานระบบ ความเสถียรของระบบ ความยืดหยุ่นของระบบ การมีปฏิสัมพันธ์ของระบบ ความสามารถในการค้นหา ความปลอดภัย การเข้าถึง และการบูรณาการของระบบ

รวมถึงการศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเตอร์เน็ตในกรุงเทพมหานครของ ญานิศา พลอยชุม (2557) พบว่าคุณภาพระบบมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติของความปลอดภัย ความมีเสถียรภาพ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และการเข้าถึงระบบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาอิทธิพลของมิติคุณภาพเว็บไซต์ที่ส่งผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ท่องเที่ยว (The Influence of Website Quality Dimension on Customer Satisfaction in Travel Website) ของ Abbaspour and Hazarinahashim (2015) ที่พบว่าปัจจัยคุณภาพระบบ

Ref. code: 25605902031664WQF

มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในมิติของการออกแบบเว็บไซต์และการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน

2.4.1.2 ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล

จากการศึกษาเรื่องแนวโน้มของการใช้สื่อเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์แบบต่อเนื่อง (Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model) ของ Roca et al. (2006) พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในเรื่องของความเกี่ยวข้องของข้อมูลกับงาน ความเข้าใจได้ง่ายของข้อมูล ความชัดเจนของข้อมูล รูปแบบข้อมูลที่เหมาะสม ความทันสมัยของข้อมูล ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความทันกาลของข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ : กรณีศึกษาขององค์กรโทรคมนาคมของ สิทธิชัย ประชานันท์ (2011) พบว่าปัจจัยคุณภาพข้อมูลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านของความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน รวมถึงการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บางกรวย ของ ธมลพรรณ รอดสมบูรณ์ (2556) พบว่าปัจจัยคุณภาพข้อมูลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านของความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล ความครบถ้วนของข้อมูลและความถูกต้องของข้อมูล

นอกจากนี้การศึกษาเชิงประจักษ์เรื่องความสำเร็จของเว็บพอร์ทัลสำหรับพนักงาน (An empirical investigation of employee portal success) ของ Urbach et al. (2010) พบว่าปัจจัยคุณภาพข้อมูลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านของความมีประโยชน์ของข้อมูล ความเข้าใจได้ของข้อมูล ความน่าสนใจของข้อมูล ความเชื่อถือได้ของข้อมูล ความสมบูรณ์ของข้อมูล และความทันกาลของข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการวัดความสำเร็จของเว็บพอร์ทัล (Developing and Implementing a Web Portal Success Model) ของ Jalal and Al-Debei (2013) โดยอาศัยทฤษฎีของ Delone and Mclean (1992) พบว่าปัจจัยคุณภาพข้อมูลมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านของความสมบูรณ์ของข้อมูล ความมีประโยชน์ ความสามารถในการทำความเข้าใจ และความสามารถในการปรับแต่งข้อมูล

รวมถึงการศึกษาเรื่องความสำคัญของคุณภาพเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า : กรณีศึกษาธุรกิจสายการบิน (The Importance of Website Quality Dimension in Determining Customer Satisfaction : An Empirical Study on Airline Industry) ของ Yeng et al. (2012) พบว่าปัจจัยคุณภาพข้อมูลอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของ

Ref. code: 25605902031664WQF

ในด้านของการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องอิทธิพลของมิติคุณภาพเว็บไซต์ที่ส่งผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ท่องเที่ยว (The Influence of Website Quality Dimension on Customer Satisfaction in Travel Website) ของ Abbaspour and Hazarinahashim (2015) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยคุณภาพข้อมูลมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในมิติของการให้ประโยชน์ของข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูล

2.4.1.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ

จากการการศึกษาเรื่องแนวโน้มของการใช้สื่อเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์แบบต่อเนื่อง (Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model) ของ Roca et al. (2006) พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในเรื่องของความเหมาะสมของการให้บริการ ความใส่ใจในการให้บริการ และการตอบสนองในการให้บริการอย่างถูกต้อง

รวมถึงการศึกษาเรื่องคุณภาพของกระบวนการและการทำงานร่วมกันบนระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์แบบ B2B (Process Quality and Collaboration Quality on B2B e-commerce) ของ Chen, Chen และ Capistrano (2013) พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านของการให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ความใส่ใจในการให้บริการ ให้ความสำคัญกับความต้องการเฉพาะส่วนบุคคลและการให้ความสนใจการสื่อสารกับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องอิทธิพลของมิติคุณภาพเว็บไซต์ที่ส่งผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ท่องเที่ยว (The Influence of Website Quality Dimension on Customer Satisfaction in Travel Website) ของ Abbaspour and Hazarinahashim (2015) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในมิติของการตอบสนองต่อผู้ใช้งานและความใส่ใจของผู้ให้บริการ

2.4.2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

2.4.2.1 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์

ในการศึกษาเรื่อง A Respecification and Extension of the Delone and Mclean Model IS Success ของ Seddon (1997) โดยทำการศึกษาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ Delone and Mclean (1992) ได้เพิ่มตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) เข้าไปในแบบจำลอง และพบว่า ตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) เป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องแนวโน้มของการใช้สื่อเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์แบบต่อเนื่อง (Understanding e-learning

Ref. code: 25605902031664WQF

continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model) ของ Roca et al. (2006) ที่พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในเรื่องของการรับรู้ว่าระบบสามารถพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้ได้ การรับรู้ว่าระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ได้และการรับรู้ว่าระบบมีประโยชน์ต่อตนเอง

อีกทั้งการศึกษาเรื่องของการวัดผลสำเร็จของระบบการชำระภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ (An empirical study on the impact of quality antecedents on tax prayers acceptance of internet tax-filling systems) ของ Chang et al. (2005) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ของระบบ เช่น การรับรู้ความสามารถของระบบ การรับรู้ความมีเสถียรภาพของระบบ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน รวมถึงการศึกษาเรื่องแบบจำลองปัจจัยความสำเร็จของการยอมรับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Factors for Successful e-Government Adoption : a Conceptual Framework) ของ Kumar et al. (2007) ได้นำเสนอแบบจำลองในการนำ e-Government มาใช้ โดยการอ้างถึงระดับความพึงพอใจที่สูงกว่าจะส่งผลต่อระดับการนำไปใช้งานที่สูง และพบว่าปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ เช่น การรับรู้ประโยชน์ด้านข้อมูลและการบริการที่รัฐบาลได้จัดหามาให้ผ่านทางเว็บไซต์นั้นมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และการศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในมุมมองของประชาชน (Government e-Service Delivery: Identification of Success Factors from Citizens' Perspective) ของ Saha (2008) โดยการใช้แบบจำลองของ Delone and Mclean (1992) พบว่า ปัจจัยความสำเร็จถูกกำหนดด้วยปัจจัยของความพึงพอใจ ซึ่งปัจจัยเรื่องการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ในเรื่องของการรับรู้ประโยชน์ของระบบที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้ รวมถึงการศึกษาเรื่องการยอมรับและการใช้งานระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาที่โรมาเนีย (Adoption and Use of e-government Services The Case of Romania) ของ Colesca and Dobrica (2008) พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านของการบริการข้อมูลที่ต้องการและมีความทันสมัย การเป็นช่องทางที่มีประโยชน์ในการสื่อสารกับรัฐบาล และสามารถลดเวลาในการทำงาน

นอกจากนี้การศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ของอัครเดช ปิ่นสุข (2557) พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเรื่องของการรับรู้ประโยชน์ในด้านการลดเวลาในด้านการค้นหาข้อมูลภาพยนตร์ การตรวจสอบวันและเวลาในการจองตั๋วภาพยนตร์ และการรับรู้ด้านความสะดวกในการรับ

Ref. code: 25605902031664WQF

ข้อมูลข่าวสารได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ผ่านโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความสะดวกในการใช้และความไว้วางใจ (User satisfaction with mobile websites: The impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust) ของ Amin et al. (2014) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานด้านของการรับรู้ว่าเว็บไซต์ช่วยให้การทำงานและการใช้ชีวิตสะดวกขึ้น และการรับรู้ประโยชน์โดยรวมของเว็บไซต์

2.4.2.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

จากศึกษาของ Rai et al. (2002) ในเรื่องปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย (Success Factors in Integrated Student Information System at University) โดยได้ทำการศึกษาถึงแบบจำลองความสำเร็จของระบบของ Seddon (1997) และได้เพิ่มตัวแปรการรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบเข้ามา และพบว่าเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในเรื่องของการรับรู้ถึงความง่ายและความสะดวกของการใช้งานระบบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องแนวโน้มของการใช้สื่อเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์แบบต่อเนื่อง (Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model) ของ Kumar et al. (2007) พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในเรื่องของการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ และการรับรู้ถึงปฏิสัมพันธ์ของตนเองต่อระบบที่ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย อีกทั้งการศึกษาเรื่องการยอมรับและการใช้งานระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาที่โรมาเนีย (Adoption and Use of e-government Services The Case of Romania) ของ Colesca and Dobrica (2008) พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านของการใช้งานระบบง่าย ระบบนำทางภายในเว็บไซต์ง่ายต่อการใช้งาน และการได้รับความช่วยเหลือตามที่ต้องการ รวมถึงการศึกษาเรื่องคุณภาพของเว็บไซต์และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสมัครงานออนไลน์ (E-job) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของณัฐชยา รักประกอบกิจ (2558) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านของการรับรู้ความง่ายในการเข้าถึงเว็บไซต์ และการรับรู้รูปแบบเว็บไซต์ที่ง่ายต่อการใช้งาน

นอกจากนี้การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ผ่านโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความสะดวกในการใช้และความไว้วางใจ (User satisfaction with mobile websites: The impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust) ของ Amin et al. (2014) พบว่า การรับรู้ความง่ายใน

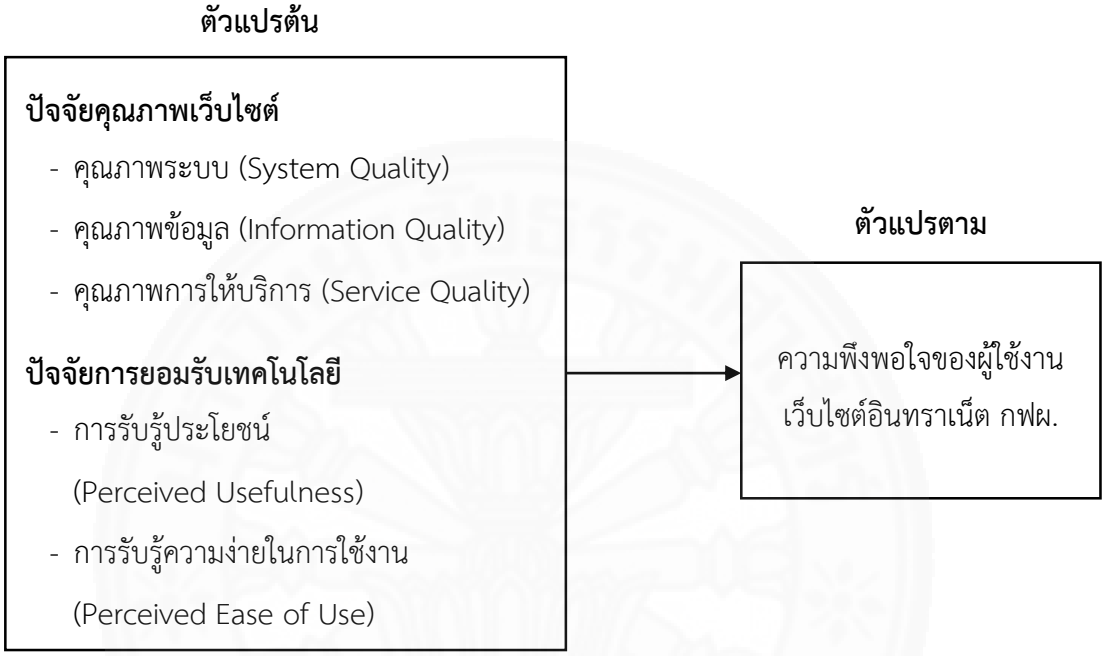
Ref. code: 25605902031664WQF

การใช้งานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านของการรับรู้ถึงความง่ายในการเรียนรู้ในการใช้งานเว็บไซต์นี้ การรับรู้ถึงความชำนาญในการใช้งานเว็บไซต์นี้ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ของ อัครเดช ปิ่นสุข (2557) พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเรื่องของความรับรู้ความง่ายในการใช้งานแอพลิชั่นเนื่องจากไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการใช้งานมากนักรวมถึงไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากเกินไป

Ref. code: 25605902031664WQF

2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวมไปถึงงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ในหัวข้อ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ดังนี้



ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดของงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

Ref. code: 25605902031664WQF

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มเป้าหมาย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามโดยการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางการออกแบบสอบถาม นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดรูปแบบของวิธีดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ลักษณะของประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ลักษณะของประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 กลุ่มประชากรเป้าหมาย

ประชากร (Population) ที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษานี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่เคยใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

3.1.2 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้มีขนาดไม่ต่ำกว่า 10 ตัวอย่างต่อการศึกษาตัวแปร 1 ตัว ซึ่งจากแบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้นจากการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วยตัวแปรด้านคุณภาพเว็บไซต์ คือ คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูลและคุณภาพการบริการ จำนวน 17 ตัวแปร จึงควรมีกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 170 ตัวอย่าง และตัวแปรด้านการยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้การใช้ประโยชน์

Ref. code: 25605902031664WQF

และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน จำนวน 10 ตัวแปร จึงควรมีกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 100 ตัวอย่าง ดังนั้นเพื่อให้ครอบคลุมกรอบการวิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดไม่น้อยกว่า 170 ตัวอย่าง

3.1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือกแจกแบบสอบถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองรวมถึงการแจกแบบสอบถามออนไลน์ เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวก รวดเร็วในการที่จะเก็บข้อมูลจำนวนมากในระยะเวลาจำกัดได้

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

3.2.1.1 ปัจจัยด้านคุณภาพเว็บไซต์

(1) คุณภาพระบบ (System Quality)

(2) คุณภาพข้อมูล (Information Quality)

(3) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

3.2.1.2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

(1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)

(2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ในการวิจัยนี้ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

3.3 สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัย จึงได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ แนวคิดด้านคุณภาพเว็บไซต์ แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพเว็บไซต์และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้องค์ประกอบดังกล่าวมา

Ref. code: 25605902031664WQF

กำหนดตัวแปรในสมมติฐานการวิจัยนี้ ซึ่งตัวแปรหลักทั้งหมดประกอบด้วย 5 ตัวแปร โดยนำมากำหนดสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพระบบมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

สมมติฐานที 2 ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลมีผลต่อความพึงพอใจในของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ กฟผ. ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยรายละเอียดในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามเบื้องต้น และคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้งานเว็บไซต์ ความถี่ในการเข้าใช้งาน และช่องทางในการเข้าถึงเว็บไซต์ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ประกอบไปด้วยคำถามแบบให้เลือกเพียง 1 คำตอบ และเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ (Multiple Choices)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ซึ่งคำถามในส่วนนี้เป็นลักษณะของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Five-Point Likert Scales) ดังนี้

Ref. code: 25605902031664WQF

ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจ	คะแนน
เห็นด้วย/พึงพอใจมากที่สุด	5
เห็นด้วย/พึงพอใจมาก	4
เห็นด้วย/พึงพอใจปานกลาง	3
เห็นด้วย/พึงพอใจน้อย	2
เห็นด้วย/พึงพอใจน้อยที่สุด	1
ไม่สามารถประเมินได้	0

โดยสามารถกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ได้ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย
เห็นด้วย/พึงพอใจมากที่สุด	4.21 – 5.00
เห็นด้วย/พึงพอใจมาก	3.41 – 4.20
เห็นด้วย/พึงพอใจปานกลาง	2.61 – 3.40
เห็นด้วย/พึงพอใจน้อย	1.81 – 2.60
เห็นด้วย/พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 – 1.80

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ซึ่งในส่วนนี้เป็นส่วนที่วัดระดับความพึงพอใจ และใช้เครื่องมือประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เช่นเดียวกับแบบสอบถามในส่วนที่ 2

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ประกอบไปด้วยคำถามแบบให้เลือกเพียง 1 คำตอบ

ในส่วนของการประเมินความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ใช้การประเมิณโดยการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาในการค้นคว้าอิสระตรวจสอบให้อีกครั้ง เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและคลอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ โดยการนำข้อแนะนำมาพิจารณาและปรับแก้ไขแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรง

Ref. code: 25605902031664WQF

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามไปแจกจ่ายและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง รวมถึงการส่งแบบสอบถามออนไลน์ ผ่านทาง Social Media เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าเป็นวิธีที่สามารถประหยัดค่าใช้จ่าย และได้ตัวอย่างจำนวนมากภายในระยะเวลาจำกัด ซึ่งมีระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาวิจัยในช่วงเดือนตุลาคมถึงพฤศจิกายน 2560

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

3.6.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งาน ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้งานเว็บไซต์ ความถี่ในการเข้าใช้งาน และช่องทางในการเข้าถึงเว็บไซต์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และระดับความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ในการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย (Hypothesis Testing) มีการใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังนี้

3.6.2.1 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อเป็นการจับกลุ่ม หรือรวมกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกัน โดยตัวแปรที่อยู่ใน Factor เดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันมาก ซึ่งความสัมพันธ์นั้นอาจจะสัมพันธ์กันทางบวก หรือสัมพันธ์กันทางลบก็ได้ ส่วนตัวแปรที่อยู่คนละ Factor จะไม่มีความสัมพันธ์กันหรือมีความสัมพันธ์กันน้อยมาก

3.6.2.2 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัย

Ref. code: 25605902031664WQF

การยอมรับเทคโนโลยี กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 95% เพื่อทดสอบว่า ปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ของกลุ่มตัวอย่างหรือไม่

Ref. code: 25605902031664WQF

บทที่ 4
ผลการวิจัยและอภิปรายผล

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. โดยใช้ปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) รวมถึงปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

จากขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 170 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน กฟผ. และเคยใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. โดยรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 9-31 ตุลาคม 2560 และได้รับการตอบแบบสอบถามจำนวน 358 ชุด ทางผู้วิจัยได้ตัดแบบสอบถามที่ไม่ผ่านการคัดกรองออกจำนวน 23 ชุด จึงเหลือแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 335 ชุด ซึ่งผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาประมวลผล วิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ซึ่งสามารถเรียงลำดับหัวข้อเพื่อแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

4.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ข้อมูลพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

4.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 335 ชุด ซึ่งข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาพิจารณา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และสังกัดงาน ดังแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ 4.1

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	148	44.18
หญิง	187	55.82
	335	**100**
2. อายุ		
20 - 30 ปี	181	54.03
31 - 40 ปี	71	21.19
41 - 50 ปี	51	15.22
51 - 60 ปี	32	9.55
	335	**100**
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	5.37
ระดับปริญญาตรี	198	59.10
ระดับปริญญาโท	119	35.52
	335	**100**
4. ตำแหน่งงาน		
ระดับ 1 - 3	5	1.49
ระดับ 4 - 6	243	72.54
ระดับ 7 - 9	75	22.39
ระดับ 10 ขึ้นไป	12	3.58
	335	**100**
5. สังกัด		
สายงานผู้ว่าการ	3	0.90
สายงานรองผู้ว่าการนโยบายและแผน	64	19.10
สายงานรองผู้ว่าการกฎหมายและธรรมาภิบาล	13	3.88
สายงานรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน	27	8.06

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ 4.1

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

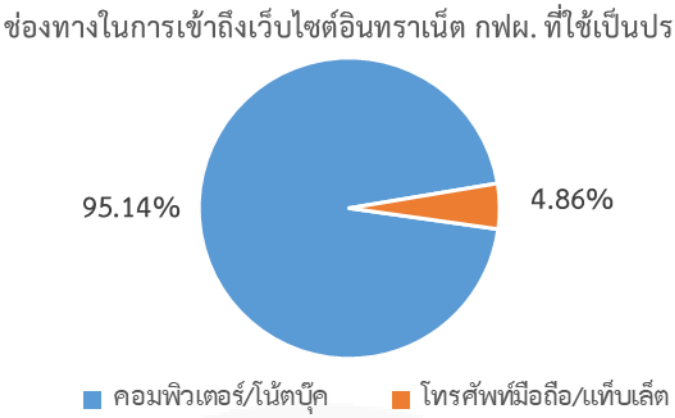
ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
5. สังกัด		
สายงานรองผู้ว่าการกิจการสังคม	13	3.88
สายงานรองผู้ว่าการบริหาร	21	6.27
สายงานรองผู้ว่าการพัฒนาธุรกิจ	33	9.85
สายงานรองผู้ว่าการพัฒนาโรงไฟฟ้า	55	16.42
สายงานรองผู้ว่าพลังงานหมุนเวียนและพลังงานใหม่	14	4.18
สายงานรองผู้ว่าผลิตไฟฟ้า	36	10.75
สายงานรองผู้ว่าการเชื้อเพลิง	5	1.49
สายงานรองผู้ว่าระบบส่ง	34	10.15
สายงานรองผู้ว่าการพัฒนาระบบส่ง	17	5.07
	335	**100**

จากตารางที่ 4.1 จะเห็นได้ว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของเพศหญิงมากกว่าเพศชายที่ร้อยละ 55.82 และร้อยละ 44.18 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.03 ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.10 มีตำแหน่งงานอยู่ที่ระดับ 4-6 คิดเป็นร้อยละ 72.54 และโดยมากสังกัดอยู่ที่สายงานรองผู้ว่าการนโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 19.10

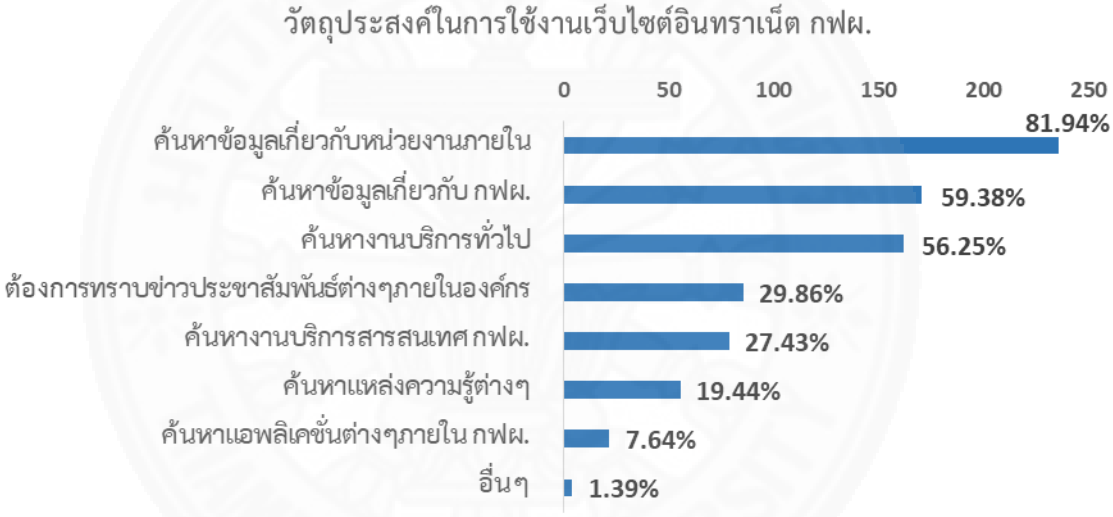
4.2 ข้อมูลพฤติกรรมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ช่องทางในการเข้าถึงเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ที่ใช้เป็นประจำ วัตถุประสงค์ในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. และความถี่ในการเข้าใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ดังรายละเอียดต่อไปนี้

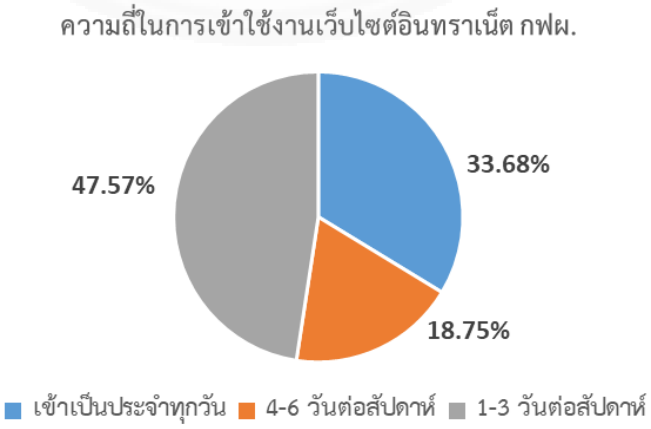
Ref. code: 25605902031664WQF



ภาพที่ 4.1 ช่องทางในการเข้าถึงเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ที่ใช้เป็นประจำ



ภาพที่ 4.2 วัตถุประสงค์ในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.



ภาพที่ 4.3 ความถี่ในการเข้าใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

Ref. code: 25605902031664WQF

จากภาพที่ 4.1 – 4.3 สามารถสรุปพฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. จากแบบสอบถามได้ คือ ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เข้าถึงเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ผ่านช่องทางคอมพิวเตอร์โน๊ตบุ๊ค คิดเป็นร้อยละ 95.14 โดยมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้งานเพื่อการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานภายใน คิดเป็นร้อยละ 81.94 และมีความถี่ในการเข้าใช้งานโดยเฉลี่ย 1-3 วันต่อสัปดาห์ คิดป็นร้อยละ 47.57

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งสิ้นจำนวน 335 ชุด สามารถสรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ทั้ง 3 ด้าน และปัจจัยการยอมรับเทคโนยี 2 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
1. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality)			
1.1 เว็บไซต์สามารถแสดงผลได้ทันทีที่เรียกใช้งาน	4.07	0.839	เห็นด้วยมาก
1.2 เว็บไซต์สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น	3.70	1.064	เห็นด้วยมาก
1.3 ท่านสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ได้เมื่อต้องการ	4.00	0.963	เห็นด้วยมาก
1.4 ท่านสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากเว็บไซต์ได้	3.74	0.903	เห็นด้วยมาก
1.5 เว็บไซต์มีระบบนำทางที่ดี	3.46	1.002	เห็นด้วยมาก
1.6 เว็บไซต์มีความเสถียรในการใช้งาน	3.85	0.936	เห็นด้วยมาก

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ (ต่อ)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
2. ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality)			
2.1 ข้อมูลในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความเกี่ยวเนื่องกับงานของท่าน	3.94	0.765	เห็นด้วยมาก
2.2 ข้อมูลภายในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่ท่านสามารถทำความเข้าใจได้	4.02	0.739	เห็นด้วยมาก
2.3 ข้อมูลในแต่ละเมนูของเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความครบถ้วน สมบูรณ์	3.65	0.892	เห็นด้วยมาก
2.4 ข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความน่าเชื่อถือ	4.13	0.762	เห็นด้วยมาก
2.5 ข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความทันสมัย	3.59	0.980	เห็นด้วยมาก
2.6 ข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความถูกต้อง	3.94	0.809	เห็นด้วยมาก
3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality)			
3.1 ท่านสามารถติดต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ได้ง่าย	3.59	0.948	เห็นด้วยมาก
3.2 ผู้ดูแลเว็บไซต์ตอบสนองอย่างเต็มใจเมื่อท่านต้องการ	3.67	0.881	เห็นด้วยมาก
3.3 ผู้ดูแลเว็บไซต์มีความใส่ใจต่อความต้องการของท่าน	3.62	0.869	เห็นด้วยมาก
3.4 ผู้ดูแลเว็บไซต์มีทักษะเพียงพอในการแก้ปัญหาของท่าน	3.75	0.865	เห็นด้วยมาก
3.5 ผู้ดูแลเว็บไซต์สามารถให้บริการท่านในเวลาที่ต้องการ	3.63	0.901	เห็นด้วยมาก

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ (ต่อ)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
4. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)			
4.1 ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาบริการต่างๆภายใน กฟผ.	4.11	0.771	เห็นด้วยมาก
4.2 ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตเป็นช่องทางในการเพิ่มมูลค่าการบริการต่างๆภายใน กฟผ.	4.03	0.829	เห็นด้วยมาก
4.3 ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น	4.01	0.854	เห็นด้วยมาก
4.4 ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น	4.06	0.857	เห็นด้วยมาก
4.5 โดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตเป็นเว็บไซต์ที่มีประโยชน์	4.26	0.691	เห็นด้วยมากที่สุด
5. ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)			
5.1 ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน	3.99	0.736	เห็นด้วยมาก
5.2 ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	3.89	0.795	เห็นด้วยมาก
5.3 ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากนัก	3.82	0.865	เห็นด้วยมาก
5.4 ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องจดจำขั้นตอน	3.87	0.868	เห็นด้วยมาก
5.5 โดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตง่ายต่อการใช้งาน	3.87	0.848	เห็นด้วยมาก

Ref. code: 25605902031664WQF

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยทั้ง 27 ปัจจัย พบว่าปัจจัยที่ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด 5 อันดับแรก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ในเรื่องภาพรวมของเว็บไซต์อินทราเน็ตว่าเป็นเว็บไซต์ที่มีประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.26 : เห็นด้วยมากที่สุด) ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล ในเรื่องความน่าเชื่อถือของข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. (ค่าเฉลี่ย 4.13 : เห็นด้วยมาก) ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ในเรื่องเว็บไซต์อินทราเน็ตสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาบริการต่างๆภายใน กฟผ. (ค่าเฉลี่ย 4.11 : เห็นด้วยมาก) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ในเรื่องความสามารถของเว็บไซต์อินทราเน็ตที่สามารถแสดงผลได้ทันทีที่เรียกใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.07 : เห็นด้วยมาก) และ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ในเรื่องเว็บไซต์อินทราเน็ตช่วยให้ผู้ใช้งานปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.06 : เห็นด้วยมาก)

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีทีละด้าน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่องเว็บไซต์สามารถแสดงผลได้ทันทีที่เรียกใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.07 : เห็นด้วยมาก) รองลงมาคือ การที่สามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ได้เมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.00 : เห็นด้วยมาก)

ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่องข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.13 : เห็นด้วยมาก) รองลงมาคือ ข้อมูลภายในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่สามารถทำความเข้าใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.02 : เห็นด้วยมาก)

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่องผู้ดูแลเว็บไซต์มีทักษะเพียงพอในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.75 : เห็นด้วยมาก) รองลงมาคือ ผู้ดูแลเว็บไซต์ตอบสนองอย่างเต็มใจเมื่อต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.67 : เห็นด้วยมาก)

ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่องภาพรวมเว็บไซต์อินทราเน็ตว่าเป็นเว็บไซต์ที่มีประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.26 : เห็นด้วยมากที่สุด) รองลงมาคือ เว็บไซต์อินทราเน็ตสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาบริการต่างๆภายใน กฟผ. (ค่าเฉลี่ย 4.11 : เห็นด้วยมาก)

ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในเรื่อง เว็บไซต์อินทราเน็ตง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.99 : เห็นด้วยมาก) รองลงมาคือ เว็บไซต์อินทราเน็ตมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.89 : เห็นด้วยมาก)

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตาม

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.	3.94	0.693	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการสำรวจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรตามเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

ปัจจัยที่ผู้วิจัยทำการศึกษาในส่วนนี้จะมี 2 กลุ่มปัจจัยหลัก คือ กลุ่มปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งมีปัจจัยย่อยรวมทั้งสิ้น 17 ตัววัด สำหรับอีกกลุ่มปัจจัยหนึ่งที่นำมาศึกษาคือ กลุ่มปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งมีปัจจัยย่อยรวมทั้งสิ้น 10 ตัววัด

ทั้งนี้หลังจากการเก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มปัจจัยหลักข้างต้น ซึ่งก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความเหมาะสมของแต่ละตัววัดอีกครั้งหนึ่ง เนื่องจากตัววัดแต่ละตัวอาจมีความสัมพันธ์กันเองหรือลักษณะของข้อมูลมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน โดยหากเกิดความสัมพันธ์ดังกล่าวนั้นสามารถนำตัววัดที่สัมพันธ์กันนั้นมารวมและกำหนดเป็นปัจจัยใหม่ เพื่อให้ปัจจัยมีความเหมาะสมมากขึ้น รวมถึงทำให้ผลการวิเคราะห์มีความถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น

4.4.1 การวิเคราะห์ความเหมาะสมตัวแปรอิสระโดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระภายในกลุ่มปัจจัยหลักทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ ที่มีตัวแปรอิสระ 17 ตัววัด และกลุ่มปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีตัวแปรอิสระ 10 ตัววัด ซึ่งเมื่อทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ดังกล่าวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าตัวแปรอิสระหลายตัวในแต่ละปัจจัยหลักนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจะส่งผลต่อการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น

Ref. code: 25605902031664WQF

ต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัววัดเหล่านี้มาวิเคราะห์และสกัดปัจจัยโดยใช้วิธีการทดสอบทางสถิติในการวิเคราะห์ด้วย KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) และ Barlett's Test of Sphericity เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรอิสระที่นำมาวิเคราะห์นั้นมีความเหมาะสมที่จะทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยต่อไปหรือไม่

KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) คือค่าที่ใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูลของตัวอย่างที่นำมาใช้วิเคราะห์ ซึ่งได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อทำการทดสอบว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด โดยหากค่า KMO มีมากหรือเข้าสู่ค่า 1 แสดงถึงข้อมูลนั้นมีความเหมาะสมที่จะใช้วิธีวิเคราะห์ปัจจัยด้วยการแบ่งกลุ่มตัวแปรได้ แต่หากค่า KMO มีค่าน้อย หรือเข้าสู่ค่า 0 แสดงถึงข้อมูลนั้นมีไม่มีความเหมาะสมที่จะใช้วิธีวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย

Barlett's Test of Sphericity คือการทดสอบว่าตัวแปรแต่ละตัวนั้นมีความสัมพันธ์ระหว่างกันหรือไม่ โดยกทำการทดสอบเพื่อหาค่าสหสัมพันธ์โดยการรวมตัวแปรย่อยต่างๆ ที่นำมาวิเคราะห์ โดยข้อมูลที่เหมาะสม จะต้องมีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด ซึ่งในการวิจัยนี้ กำหนดให้ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 และได้ตั้งสมมติฐานคือ H_0: ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน และ H_1: ตัวแปรมีความสันพันธ์ระหว่างกัน

ตารางที่ 4.4

KMO and Barlett's Test ของกลุ่มปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์

Kaiser-Meyeer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.918
Barlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Qquare	4075.350
	Df	136
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ ที่มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 17 ตัวแปร พบว่ามีค่า KMO เท่ากับ 0.918 ซึ่งเป็นค่าที่เข้าสู่ค่า 1 แสดงว่าสามารถใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยด้วยการแบ่งกลุ่มตัวแปรได้ และเมื่อทำการทดสอบ Barlett's Test of Sphericity พบว่าชุดข้อมูลดังกล่าวมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยจากผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่นำมาทดสอบทั้งสองวิธีข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรดังกล่าวมีความเหมาะสมที่จะนำมาทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ 4.5

KMO and Barlett's Test ของกลุ่มปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี

Kaiser-Meyeer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.912
Barlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Qquare	2852.547
	Df	45
	Sig.	.000

จากตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีตัวแปรอิสระทั้งหมด 10 ตัวแปร พบว่ามีค่า KMO เท่ากับ 0.912 ซึ่งเป็นค่าที่เข้าสู่ค่า 1 แสดงว่าสามารถใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยด้วยการแบ่งกลุ่มตัวแปรได้ และเมื่อทำการทดสอบ Barlett's Test of Sphericity พบว่าชุดข้อมูลดังกล่าวมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยจากผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่นำมาทดสอบทั้งสองวิธีข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรดังกล่าวมีความเหมาะสมที่จะนำมาทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย

4.4.2 การกำหนดกลุ่มปัจจัย (Factor Analysis)

ผู้วิจัยทำการสกัดปัจจัย (Extraction) แบบ Principle Component Analysis (PCA) และใช้วิธีหมุนแกนปัจจัยแบบ Varimax เพื่อให้น้ำหนักขององค์ประกอบในปัจจัยที่สกัดได้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยใช้เกณฑ์ในการตัดสินจำนวนปัจจัยที่เหมาะสมจากการพิจารณาค่า Eigenvalues ที่มากกว่า 1 และค่า Factor Loading ของตัวแปรในปัจจัยต่างๆ ไม่น้อยกว่า 0.5 รวมถึงตัวแปรแต่ละตัวต้องไม่มีค่า Factor Loading สูงใกล้เคียงกันในปัจจัยมากกว่า 1 ปัจจัย

เมื่อวิเคราะห์ค่าสถิติด้วยวิธี PCA พบว่าค่า Initial Eigenvalues หรือความแปรปรวนทั้งหมดในตัวแปรเดิมที่สามารถอธิบายได้จากจำนวนตัววัดปัจจัยในตารางได้เป็นปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ที่มี 17 ตัววัด ซึ่งจากการวิเคราะห์สามารถจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ได้ทั้งหมด 3 กลุ่มปัจจัย และกลุ่มปัจจัยใหม่ดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 68.589 (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ข) สำหรับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ที่มี 10 ตัววัด จากการวิเคราะห์สามารถจัดกลุ่มปัจจัยได้ใหม่ทั้งหมด 2 กลุ่มซึ่งแต่ละกลุ่มปัจจัยดังกล่าวสามาถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 77.171 (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ข) ซึ่งได้แสดงการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มปัจจัยและตัววัดต่างๆ โดยเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยและตัววัดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมกับปัยจัยและตัววัดที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยดังตารางที่ 4.6

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ 4.6

เปรียบเทียบปัจจัยและตัววัดจากการทบทวนวรรณกรรมและจากผลการวิเคราะห์ปัจจัย

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
กลุ่มปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์	***กลุ่มปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์***
1. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ	**1. ปัจจัยด้านการใช้งานและการเข้าถึงระบบ**
1) เว็บไซต์สามารถแสดงผลได้ทันทีที่เรียกใช้งาน 2) เว็บไซต์สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น 3) ท่านสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากเว็บไซต์ได้ 4) ท่านสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ได้เมื่อต้องการ 5) เว็บไซต์มีระบบนำทางที่ดี 6) เว็บไซต์มีความเสถียรในการใช้งาน	1) ท่านสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ได้เมื่อต้องการ 2) เว็บไซต์สามารถแสดงผลได้ทันทีที่เรียกใช้งาน 3) เว็บไซต์มีความเสถียรในการใช้งาน 4) เว็บไซต์สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล	**2. ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูล**
7) ข้อมูลในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความเกี่ยวเนื่องกับงานของท่าน 8) ข้อมูลภายในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่ท่านสามารถทำความเข้าใจได้ 9) ข้อมูลในแต่ละเมนูของเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความครบถ้วน สมบูรณ์ 10) ข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความน่าเชื่อถือ 11) ข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความทันสมัย 12) ข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความถูกต้อง	5) ข้อมูลภายในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่ท่านสามารถทำความเข้าใจได้ 6) ข้อมูลในแต่ละเมนูของเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความครบถ้วน สมบูรณ์ 7) ข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความถูกต้อง 8) ข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความน่าเชื่อถือ 9) ข้อมูลในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความเกี่ยวเนื่องกับงานของท่าน 10) ข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความทันสมัย 11) ท่านสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากเว็บไซต์ได้ 12) เว็บไซต์มีระบบนำทางที่ดี

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ 4.6

เปรียบเทียบปัจจัยและตัววัดจากการทบทวนวรรณกรรมและจากผลการวิเคราะห์ปัจจัย (ต่อ)

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
กลุ่มปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์	***กลุ่มปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์***
3. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ	**3. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ**
13) ท่านสามารถติดต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ได้ง่าย 14) ผู้ดูแลเว็บไซต์ตอบสนองอย่างเต็มใจเมื่อท่านต้องการ 15) ผู้ดูแลเว็บไซต์มีความใส่ใจต่อความต้องการของท่าน 16) ผู้ดูแลเว็บไซต์มีทักษะเพียงพอในการแก้ปัญหาของท่าน 17) ผู้ดูแลเว็บไซต์สามารถให้บริการท่านในเวลาที่ต้องการ	13) ท่านสามารถติดต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ได้ง่าย 14) ผู้ดูแลเว็บไซต์ตอบสนองอย่างเต็มใจเมื่อท่านต้องการ 15) ผู้ดูแลเว็บไซต์มีความใส่ใจต่อความต้องการของท่าน 16) ผู้ดูแลเว็บไซต์มีทักษะเพียงพอในการแก้ปัญหาของท่าน 17) ผู้ดูแลเว็บไซต์สามารถให้บริการท่านในเวลาที่ต้องการ
กลุ่มปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	***กลุ่มปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี***
4. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์	**4. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์**
1) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาบริการต่างๆภายใน กฟผ. 2) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตเป็นช่องทางในการเพิ่มมูลค่าการบริการต่างๆภายใน กฟผ. 3) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น 4) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น 5) โดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตเป็นเว็บไซต์ที่มีประโยชน์	1) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาบริการต่างๆภายใน กฟผ. 2) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตเป็นช่องทางในการเพิ่มมูลค่าการบริการต่างๆภายใน กฟผ. 3) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น 4) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น 5) โดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตเป็นเว็บไซต์ที่มีประโยชน์

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ 4.6

เปรียบเทียบปัจจัยและตัววัดจากการทบทวนวรรณกรรมและจากผลการวิเคราะห์ปัจจัย (ต่อ)

ปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม	ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย
กลุ่มปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี	***กลุ่มปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี***
5. ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	**5. ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน**
6) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน 7) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย 8) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากนัก 9) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องจดจำขั้นตอน 10) โดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตง่ายต่อการใช้งาน	6) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน 7) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย 8) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากนัก 9) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องจดจำขั้นตอน 10) โดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตง่ายต่อการใช้งาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปลี่ยนสมมติฐานงานวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินทราเน็ต กฟผ. ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับผลที่ได้จากการจัดกลุ่มปัจจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการใช้งานและการเข้าถึงระบบมีผลต่อความพึงพอใจในของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

Ref. code: 25605902031664WQF

ซึ่งเมื่อได้ปัจจัยใหม่ทั้งหมด 5 กลุ่ม ปัจจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้บันทึกคะแนนปัจจัยหรือ Factor Score ของแต่ละปัจจัยสำหรับนำไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4.4.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี กับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ปัจจัยที่ได้จากการจัดกลุ่มตามการวิเคราะห์ปัจจัย ซึ่งผู้วิจัยได้นำกลุ่มปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย ตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ไปทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง และความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยผลจากการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ทั้ง 5 ปัจจัยที่ได้จากการจัดกลุ่มปัจจัยใหม่นั้น ไม่มีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. โดยใช้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วจำนวน 335 ชุด และกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ 0.05 ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณด้วยวิธี All Enter ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิการถดถอยด้วยการพิจารณาค่า Sig. เปรียบเทียบค่า α ที่ 0.05 นั้น สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.7

ตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802	.643	.637	.41787

จากตารางที่ 4.7 พบว่าค่า R Square หรือ ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย มีค่าเท่ากับ 0.643 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรต้นทั้ง 5 ปัจจัยนั้น สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. (ตัวแปรตาม) ได้ร้อยละ 64.3 โดยส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 35.7 นั้นเกิดจากอิทธิพลของปัจจัยอื่นๆ

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ 4.8

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแบบ (Anova)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103.357	5	20.671	118.383	.000
	Residual	57.449	329	.175		
	Total	160.806	334			

การวิเคราะห์ผลจากตารางที่ 4.8 มีการตั้งสมมติฐาน คือ

H_0 : ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. อย่างมีนัยสำคัญ

H_1 : มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. อย่างมีนัยสำคัญ

ผลที่ได้จากการทดสอบจากตารางที่ 4.8 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 ซึ่งหมายความว่ามีอย่างน้อย 1 ปัจจัย ที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

ตารางที่ 4.9

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.933	.025		158.094	.000		
การใช้งานและการเข้าถึงระบบ	.107	.034	.152	3.169	.002	.787	1.271
คุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูล	.086	.028	.123	3.031	.003	.549	1.823
คุณภาพการให้บริการ	.179	0.28	.254	6.409	.000	.806	1.241

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ 4.9

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. (ต่อ)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
การรับรู้ประโยชน์	.249	.033	.355	7.530	.000	.623	1.605
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	.300	.032	.427	9.472	.000	.578	1.730

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณาค่า Sig. สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านการใช้งานและการเข้าถึงระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูล และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัย สามารถตอบสมมติฐานงานวิจัยแต่ละสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการใช้งานและการเข้าถึงระบบมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ 0.05 จึง**ยอมรับ**สมมติฐานที่ 1 ซึ่งตีความได้ว่า ปัจจัยด้านการใช้งานและการเข้าถึงระบบส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ทั้งในเรื่องของการแสดงผลที่สามารถแสดงผลได้ทันทีที่เรียกใช้งาน สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ตลอดเวลาและสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้หลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น รวมถึงความเสถียรในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธมลพรรณ รอดสมบูรณ์ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บางกรวย และการศึกษาของ Urbach et al. (2011) เรื่อง ศักยภาพในการพัฒนาระบบเว็บพอร์ทัลสำหรับพนักงาน (Determining the Improvement Potentials on Employee Portals Using a

Ref. code: 25605902031664WQF

Performance-bases Analysis) ที่พบว่าการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วของระบบและการเข้าถึงของระบบ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกันกับการศึกษาเรื่องอิทธิพลของมิติคุณภาพเว็บไซต์ที่ส่งผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ท่องเที่ยว (The Influence of Website Quality Dimension on Customer Satisfaction in Travel Website) ของ Abbaspour and Hazarinahashim (2015) ที่พบว่าการตอบสนองต่อผู้ใช้งานของระบบส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน รวมถึงการศึกษาของ Jalal and Al-Debei (2013) เรื่องการวัดความสำเร็จของเว็บพอร์ทัล (Developing and Implementing a Web Portal Success Model) ที่พบว่าปัจจัยด้านการใช้งานระบบ ความเสถียรของระบบ และการเข้าถึง มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 จึง**ยอมรับ**สมมติฐานที่ 2 ซึ่งตีความได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูลส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ทั้งในเรื่องของความเข้าใจได้ง่ายของข้อมูล ความครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความเกี่ยวเนื่องกับงานของข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล รวมถึงความสามารถในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการผ่านทางหน้าเว็บไซต์และระบบนำทางของเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Roca et al. (2006) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวโน้มของการใช้สื่อเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์แบบต่อเนื่อง (Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model) พบว่าปัจจัยด้านความเกี่ยวข้องของข้อมูลกับงาน ความเข้าใจได้ง่ายของข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล ความสมบูรณ์ของข้อมูล และความน่าเชื่อถือของข้อมูลส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อีกทั้งการศึกษาเชิงประจักษ์เรื่องความสำเร็จของเว็บพอร์ทัลสำหรับพนักงาน (An empirical investigation of employee portal success) ของ Urbach et al. (2010) และ การศึกษาเรื่องศักยภาพในการพัฒนาระบบเว็บพอร์ทัลสำหรับพนักงาน (Determining the Improvement Potentials on Employee Portals Using a Performance-bases Analysis) ของ Urbach et al. (2011) พบว่า การมีระบบนำทางที่ดี และความสามารถในการค้นหามีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ สิทธิชัย ประชานันท์ (2011) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ : กรณีศึกษาขององค์กรโทรคมนาคม พบว่าความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงการศึกษาของ ธมลพรรณ รอดสมบูรณ์ (2556) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้

Ref. code: 25605902031664WQF

ระบบการจัดการความรู้ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บางกรวย พบว่า ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล ความครบถ้วนของข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูลและการค้นหาข้อมูล ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และการศึกษาของ Jalal and Al-Debei (2013) เรื่อง การวัดความสำเร็จของเว็บพอร์ทัล (Developing and Implementing a Web Portal Success Model) ที่พบว่าความสมบูรณ์ของข้อมูล และความสามารถในการทำความเข้าใจ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ 0.05 จึง**ยอมรับ**สมมติฐานที่ 3 ซึ่งสามารถตีความได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ทั้งในเรื่องของความง่ายในการติดต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ ความใส่ใจต่อความต้องการ การตอบสนองอย่างเต็มใจของผู้ดูแลเว็บไซต์ รวมไปถึงความพร้อมในการให้บริการในเวลาที่เกิดปัญหาและมีทักษะที่เพียงพอในการแก้ปัญหาของผู้ดูแลเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Roca et al. (2006) เรื่อง แนวโน้มของการใช้สื่อเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์แบบต่อเนื่อง (Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model) ที่พบว่า ความเหมาะสมของการให้บริการ ความใส่ใจในการให้บริการ และการตอบสนองในการให้บริการอย่างถูกต้อง ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่นเดียวกับการศึกษาของ Chen et al. (2013) เรื่อง คุณภาพของกระบวนการและการทำงานร่วมกันบนระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์แบบ B2B (Process Quality and Collaboration Quality on B2B e-commerce) พบว่า การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ความใส่ใจในการให้บริการ ให้ความสำคัญกับความต้องการเฉพาะส่วนบุคคลและการให้ความสนใจการสื่อสารกับลูกค้า มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงการศึกษาของ Abbaspour and Hazarinahashim (2015) เรื่องอิทธิพลของมิติคุณภาพเว็บไซต์ที่ส่งผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ท่องเที่ยว (The Influence of Website Quality Dimension on Customer Satisfaction in Travel Website) ที่พบว่าการตอบสนองต่อผู้ใช้งานและความใส่ใจของผู้ให้บริการ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ 0.05 จึง**ยอมรับ**สมมติฐานที่ 4 ซึ่งสามารถตีความได้ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้

Ref. code: 25605902031664WQF

ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ทั้งในเรื่องของการรับรู้ว่าเว็บไซต์ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น ง่ายขึ้น และเป็นช่องทางในการเพิ่มมูลค่าการบริการต่างๆภายใน กฟผ. รวมถึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาบริการต่างๆ และการรับรู้ภาพรวมของเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ว่าเป็นเว็บไซต์ที่มีประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Roca et al. (2006) เรื่อง แนวโน้มของการใช้สื่อเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์แบบต่อเนื่อง (Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model) และการศึกษาของ Saha (2008) เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในมุมมองของประชาชน (Government e-Service Delivery: Identification of Success Factors from Citizens' Perspective) พบว่าการรับรู้ประโยชน์ของระบบที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ Colesca and Dobrica (2008) เรื่อง การยอมรับและการใช้งานระบบรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาที่โรมาเนีย (Adoption and Use of e-government Services The Case of Romania) พบว่าการรับรู้ว่าระบบเป็นช่องทางที่มีประโยชน์ในการสื่อสารกับรัฐบาล และสามารถลดเวลาในการทำงานได้ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการศึกษาของ Amin et al. (2014) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ผ่านโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความสะดวกในการใช้และความไว้วางใจ (User satisfaction with mobile websites: The impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust) ที่พบว่าการรับรู้ว่าเว็บไซต์ช่วยให้การทำงานและการใช้ชีวิตสะดวกขึ้น รวมถึงการรับรู้ประโยชน์โดยรวมของเว็บไซต์ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 จึง**ยอมรับ**สมมติฐานที่ 5 ซึ่งสามารถตีความได้ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ทั้งในเรื่องของการใช้งานเว็บไซต์โดยที่ไม่ต้องจดจำขั้นตอน การไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากนัก ความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายในการใช้งาน ความง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน รวมถึงความง่ายในการใช้งานโดยรวมของเว็บไซต์ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Kumar et al. (2007) เรื่อง แนวโน้มของการใช้สื่อเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์แบบต่อเนื่อง (Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model) และ Colesca and Dobrica (2008) เรื่อง การยอมรับและการใช้งานระบบรัฐบาลอิเล็กทรานิกส์ : กรณีศึกษาที่โรมาเนีย

Ref. code: 25605902031664WQF

(Adoption and Use of e-government Services The Case of Romania) พบว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เช่นเดียวกับการศึกษาของของณัฐชยา รักประกอบกิจ (2558) เรื่องคุณภาพของเว็บไซต์และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสมัครงานออนไลน์ (E-job) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ความง่ายในการเข้าถึงเว็บไซต์ และการรับรู้รูปแบบเว็บไซต์ที่ง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน รวมถึงการศึกษาของ Amin et al. (2014) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ผ่านโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความสะดวกในการใช้และความไว้วางใจ (User satisfaction with mobile websites: The impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust) พบว่าการรับรู้ความง่ายในการเรียนรู้ในการใช้งานเว็บไซต์ การรับรู้ถึงความชำนาญในการใช้งานเว็บไซต์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบโดยรวม ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Ref. code: 25605902031664WQF

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ตเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ โดยปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา คือ ปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) รวมถึงปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) โดยประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต (กฟผ.) ที่เคยใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ซึ่งหลังจากที่ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผ่านการสำรวจจากแบบสอบถามออนไลน์ในระหว่างเดือนตุลาคม 2560 และได้รับข้อมูลแบบสอบถามที่มีความครบถ้วน สมบูรณ์ จำนวน 335 ชุด จากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยสามารถสรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากภาพรวมจะเห็นได้ว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงร้อยละ 55.82 เพศชายร้อยละ 44.18 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.03 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.10 มีตำแหน่งงานอยู่ที่ระดับ 4-6 คิดเป็นร้อยละ 72.54 และโดยมากสังกัดอยู่ที่สายงานรองผู้ว่าการนโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 19.10

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

พฤติกรรมทั่วไปในการใช้บริการเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ของกลุ่มตัวอย่างโดยสรุป คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าถึงเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ผ่านช่องทางคอมพิวเตอร์ โน๊ตบุ๊ค คิดเป็นร้อยละ 95.14 โดยมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้งานเพื่อการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานภายใน คิดเป็นร้อยละ 81.94 และมีความถี่ในการเข้าใช้งานโดยเฉลี่ย 1-3 วันต่อสัปดาห์ คิดปีนร้อยละ 47.57

Ref. code: 25605902031664WQF

5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) กลุ่มปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ ที่มีตัวแปรอิสระ 17 ตัววัด และกลุ่มปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีตัวแปรอิสระ 10 ตัววัด โดยใช้วิธีการหมุนแกนแบบ Varimax พบว่าสามารถจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ได้ 5 กลุ่มและเมื่อนำทั้ง 5 กลุ่มปัจจัยดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าทั้ง 5 ปัจจัย มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. โดยเรียงลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านการใช้งานและการเข้าถึงระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูล ตามลำดับ ทั้งนี้ตัวแบบดังกล่าวสามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 64.3 ซึ่งแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้

5.1.3.1 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. รับรู้ได้ถึงความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ทั้งในเรื่องของความง่ายในการเรียนรู้ ความชัดเจนและความเข้าใจได้ โดยที่ผู้ใช้งานไม่ต้องจดจำขั้นตอนในการใช้งาน และไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากจนเกินไปนั้น ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

5.1.3.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานรับรู้ได้ถึงประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ในการเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาบริการต่างๆภายใน กฟผ. ซึ่งทำให้สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและง่ายขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.1.3.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. โดยที่ในการศึกษาครั้งนี้คุณภาพของการให้บริการเป็นการวัดจากการให้บริการของผู้ดูแลเว็บไซต์ ทั้งในเรื่องของความง่ายในการติดต่อประสานงาน การตอบสนองอย่างเต็มใจ ความใส่ใจต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ทักษะและความชำนาญในการแก้ปัญหา รวมถึงสามารถให้บริการผู้ใช้งานในเวลาที่เหมาะสมได้ แสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้ดูแลเว็บไซต์สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีผลทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจได้

5.1.3.4 ปัจจัยด้านการใช้งานและการเข้าถึงระบบ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ประกอบด้วยความพร้อมใช้ของเว็บไซต์ โดยที่สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ตลอดเวลาผ่านหลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น และเว็บไซต์สามารถ

Ref. code: 25605902031664WQF

แสดงผลได้ทันทีที่เรียกใช้งาน รวมถึงมีความเสถียรในการใช้งานเว็บไซต์อีกด้วย เนื่องจากเมื่อผู้ใช้งานเข้าใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่เริ่มต้นใช้งานจนจบการใช้งาน จะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความเชื่อมั่นถึงความพร้อมในการให้บริการและการเข้าถึงระบบ

5.1.3.5 ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูล ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ซึ่งพิจารณาข้อมูลในด้านของความครบถ้วนสมบูรณ์ ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความทันสมัย ความเกี่ยวเนื่องกับภาระงาน รวมทั้งข้อมูลสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายนั้น เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง เนื่องจากข้อมูลส่วนมากจะเป็นข้อมูลด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ข้อมูลสำคัญของหน่วยงานภายใน กฟผ. รวมถึงข่าวสารต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ดังนั้นคุณภาพข้อมูลภายในเว็บไซต์จึงเป็นปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้งานกลับมาใช้งานเว็บไซต์ในภายหลัง รวมถึงกระบวนการค้นหาข้อมูลที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. พร้อมระบุถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยว่ามีความสำคัญมากน้อยเพียงใด ซึ่งปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านการใช้งานและการเข้าถึงระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูล เป็นปัจจัยที่มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวองค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้มาช่วยพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ในด้านของการสื่อสารภายในองค์กรและเพิ่มศักยภาพขององค์กรให้มากขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปข้อเสนอแนะต่อองค์กรตามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ได้ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ประกอบไปด้วย ความง่ายต่อการเรียนรู้ ความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย โดยที่ผู้ใช้งานไม่ต้องจดจำขั้นตอนในการใช้งาน และไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากจนเกินไป โดยที่องค์กรจะต้องส่งเสริมการออกแบบ ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย เข้าใจได้ง่าย รวมถึงมีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และสื่อสารไปยัง

Ref. code: 25605902031664WQF

กลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากหากเว็บไซต์นั้นง่ายต่อการใช้งานแล้ว ผู้ใช้งานจะเกิดความพึงพอใจ และความต้องการที่จะใช้งานในครั้งต่อไปก็จะมีเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

5.2.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ที่องค์กรควรให้ความสำคัญ และจำเป็นที่จะต้องประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานเว็บไซต์ เนื่องจากเป็นช่องทางที่เป็นประโยชน์ในการเพิ่มมูลค่าการบริการต่างๆ ทั้งในด้านของประโยชน์จากการค้นหาข้อมูลภายใน กฟผ. ที่จะสามารถช่วยให้เกิดการปฏิบัติงานที่เร็วขึ้น ง่ายขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

5.2.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ องค์กรควรให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ดูแลเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. เนื่องจากหากผู้ใช้งานสามารถติดต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ได้ง่ายในกรณีที่เกิดปัญหาและได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างเต็มใจ ใส่ใจต่อความต้องการของผู้ใช้งานในเวลาที่เหมาะสม รวมถึงการที่ผู้ดูแลเว็บไซต์มีทักษะที่เพียงพอต่อการให้บริการและช่วยแก้ปัญหาต่างๆ จะทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกได้รับความเอาใจใส่ ดังนั้นความพร้อมของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การมีผู้ดูแลเว็บไซต์ที่เพียงพอ การฝึกอบรมผู้ดูแลเว็บไซต์ให้เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มากขึ้นเนื่องจากการจัดทำเว็บไซต์นั้นประกอบไปด้วยบุคลากรที่ต้องมีความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย ทั้งการอบรมในด้านของผู้ดูแลระบบเซิร์ฟเวอร์ ผู้ออกแบบเว็บไซต์ ผู้พัฒนาเว็บไซต์ และผู้ดูแลข้อมูล รวมถึงการอบรมในด้านของลูกค้าสัมพันธ์

5.2.4 ปัจจัยด้านการใช้งานและการเข้าถึงระบบ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่องค์กรควรให้ความสำคัญ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานเว็บไซต์ได้ทันทีที่ต้องการ มีความเสถียรในการใช้งาน และตอบสนองผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับความพร้อมโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ ซึ่งจากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่ยังเข้าถึงเว็บไซต์อินทราเน็ตผ่านคอมพิวเตอร์หรือโน๊คบุคเป็นหลัก แต่ทั้งนี้ก็ยังมีผู้ปฏิบัติงานบางส่วนที่เข้าถึงเว็บไซต์ผ่านช่องทางสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต เนื่องจากการเข้าถึงเว็บไซต์ผ่านช่องทางดังกล่าวสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่ปัจจุบันเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ยังไม่สามารถเข้าถึงได้ดีในอุปกรณ์พกพา ดังนั้นองค์กรควรพัฒนาเว็บไซต์และโครงสร้างพื้นฐานให้รองรับการใช้งานและการเข้าถึงในแต่ละอุปกรณ์อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่พนักงานที่อาจมีลักษณะงานที่ไม่ได้นั่งประจำที่สำนักงานกลาง ซึ่งจะสามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้อย่างครอบคลุม

5.2.5 ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูล ในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ส่วนใหญ่ มีจุดประสงค์เพื่อการค้นหาข้อมูลหน่วยงานภายใน ข้อมูลเกี่ยวกับ กฟผ. และงานบริการต่างๆทั่วไป ดังนั้นองค์กรควรปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่เสมอและพัฒนาเมนูการใช้

Ref. code: 25605902031664WQF

งาน เช่น เมนูที่ใช้งานบ่อย ควรมีการวางอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจนและสังเกตุเห็นได้ง่าย มีการจัดหมวดหมู่ข้อมูลให้ง่ายแก่การสืบค้น รวมถึงปรับปรุงระบบการสืบค้นภายในเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพเพื่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้มากขึ้น จะทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงความรู้สึกสะดวกและประหยัดเวลาในการค้นหามากยิ่งขึ้น และถึงแม้เว็บไซต์อินทราเน็ตจะเป็นเว็บไซต์กลางของ กฟผ. ในด้านข้อมูลและข่าวประชาสัมพันธ์ แต่ยังคงพบปัญหาเรื่องความหลากหลายของแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนั้นเพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนและความน่าเชื่อถือของข้อมูล แหล่งข้อมูลทั้งหมดภายในองค์กรจึงควรมาจากแหล่งข้อมูลเดียว

5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย

ในงานวิจัยนี้มีข้อจำกัดได้แก่

5.3.1 ข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเป็นข้อมูลที่เก็บในช่วงเดือนตุลาคม 2560 ดังนั้นหากต้องการนำข้อมูลจากงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ต่อ เนื่องจากข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์หนึ่งๆ อาจเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงระยะเวลาที่ต่างกันได้

5.3.2 ผู้วิจัยไม่ได้เจาะจงระดับอายุและตำแหน่งงานของกลุ่มเป้าหมายในการกระจายแบบสอบถาม ทำให้ผลการเก็บข้อมูลพบว่า อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.10 และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ที่ระดับ 4-6 คิดเป็นร้อยละ 72.54 ดังนั้นผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยในครั้งนี้ จึงไม่สามารถเป็นตัวแทนของคนทุกช่วงอายุและทุกตำแหน่งงานได้

5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัยต่อเนื่อง

ในงานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.4.1 เนื่องจากข้อมูลบางส่วนนั้นไม่สามารถเก็บได้จากวิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรที่จะเพิ่มเครื่องมืออื่นๆในการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลด้วย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ควบคู่กับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและมีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

5.4.2 แบบจำลองของงานวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ได้เพียงร้อยละ 64.3 เท่านั้น ซึ่งแสดง

Ref. code: 25605902031664WQF

ว่าอาจมีปัจจัยอื่นที่ผู้วิจัยไม่ได้ระบุเข้าไปในงานวิจัย จึงควรปรับปรุงกรอบการวิจัยให้กว้างขึ้น โดยเพิ่มการศึกษาปัจจัยอื่นๆที่สามารถนำมาพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ได้ เช่น ทัศนคติของผู้ใช้งาน พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตภายในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น เพื่อให้องค์กรต่างๆ สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์อินทราเน็ตที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้อย่างแท้จริง

Ref. code: 25605902031664WQF

รายการอ้างอิง

หนังสือ

ฉัตรชัย สุมามาลย์. (2521). *การสื่อสารข้อมูล:คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย.* กรุงเทพฯ: ไอบิซ พับลิชิ่ง.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). *ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม.* กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอลบุ๊คส์.

วิทยานิพนธ์

กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะศึกษาศาสตร์.

ญาณิศา พลอยชุม. (2558). *อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิ ของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.

ณัฐชยา รักประกอบกิจ. (2559). *คุณภาพของเว็บไซต์และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสมัครงานออนไลน์ (E-job) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.

ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะรัฐศาสตร์, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง.

ธมลพรรณ รอดสมบูรณ์. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบจัดการความรู้ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บางกรวย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.

Ref. code: 25605902031664WQF

พัชราวรรณ บุญแสน. (2554). *ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอินทราเน็ต : กรณีศึกษา องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.

ศราวุทธ แจ้งใจดี. (2552). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านอาหารของนักศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สิทธิชัย ประชานันท์. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ : กรณีศึกษาขององค์กรโทรคมนาคม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อัครเดช ปิ่นสุข. (2558). *การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอพพลิเคชั่นของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ราชบัณฑิตยสถาน. (17 กรกฎาคม 2554). *เว็บไซต์.* สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2560 จาก http://www.royin.go.th/?knowledge=เว็บไซต์-๑๗-กรกฎาคม-๒๕๕๔

Journal Articles

Abbaspour, B., & HazarinaHashim, N. (2015). The Influence of Website Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Travel Website. *International Journal of Science Commerce and Humanities*.

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). Prediction of GoalDirected Behavior: Attitudes, Intentions, and Perceived Behavioral Control. *Journal of Experimental Social Psychology*, 453-474.

Amin, M., Rezaei, S., & Abolghasemi, M. (2014). User satisfaction with mobile websites: the impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust. *Nankai Business Review International*, 5(3):258-274.

Ref. code: 25605902031664WQF

Begoña Pérez-Mira. (2010). Validity of DeLone and McLean's Model of Information Systems success at the web site level of analysis. *LSU Doctoral Dissertations*, 32.

Calero, C., Caro, A., & Piattini, M. (2008). An Applicable Data Quality Model for Web PortalData Consumers. *Journal World Wide Web*, 11(4):465-484.

Chen, J., Chen, Y., & Capistrano, E. (2013). Process quality and collaboration quality on B2B e-commerce . *Industrial Management & Data Systems*, 113(6):908-926.

Chen, M.-L. (2009). The Effect of Knowledge Economy and Internal Marketing on Job Satisfaction in Taiwan's IT Industry. *International Management Studies*.

Colesca, S., & Dobrica, I. (2008). Adoption and Use of e-government Services The Case of Romania. *Journal of Applied Research and Technology*, 6(3):204-217.

Davis, F. (1985). A technology acceptance model for empirically testing new end user information systems: Theory and results. *Unpublished doctoral dissertation*, MIT Sloan School of Management, Cambridge.

Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3):319-340.

Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems*, 3(1):60-95.

Delone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Information System*, 19(4):9-30.

Doll, W. J., & Torkzadesh, G. (1988). The measurement of end-user computing. *MIS Quarterly*, 12(2):259-274.

Ives, B., Olson, M. H., & Baroudi, J. J. (1983). The measurement of user information satisfaction. *Community ACM*, 26(10):785-793.

Jalal, D., & Al-Debei, M. (2013). Developing and Implementing a Web Portal Success Model. *Jordan Journal of Business Administration*.

Ref. code: 25605902031664WQF

Kumar, V., Mukerji, B., Butt, I., & Persaud, A. (2007). Factors for Successful e-Government Adoption : a Conceptual Framework. *The Electronic Journal of e-Government*, 5(1):63-76.

Li, E. (1997). Perceived importance of information system success factors: a meta analysis of group differences. *Information & Management*, 32(1):15-28.

McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F. (2002). The Measurement of Web - Customer Satisfaaction: An expectation and Disconfirmation Approach. *Information System Research*, 13(3):296-315.

Mcknight, D., & Chervany, N. (2002). What Trust Means in E-Commerce Customer Relationships: An Interdisciplinary Conceptual Typology. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(2):35-59.

Moraga, C., Moraga, M., & Caro, A. (2009). SQuaRE-aligned data quality model for web portals, Proceedings of the Ninth International Conference on Quality Software. 24-25.

Negash, S., Ryan, T., & Igbaria, M. (2003). Quality and effectiveness in Web-based customer support systems. *Information & Management*, 757-768.

Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. *New York:The free press.*

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3):213-233.

Qingji, F., Jeoung, Y. L., & Joong, I. K. (2013). The impact of website quality on flow-related online shopping behavior in C2C e-marketplaces A cross national study. 23(5):364-387.

Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing the validity of is success models: an empirical test and theoretical analysis. *Information System Research*, 13:(50-69).

Ref. code: 25605902031664WQF

Ray, S., & Roa, V. (2004). Evaluating Government Service: A customer's Perspective of e-Government. *Proceedings of the 4th European Conference On E-Government*, 17-18 June, Dublin Ireland.

Roca, C., Choa-Min, C., & Martinez, F. (2006). Understanding e-learning continuance intention: An extension of the Technology Acceptance Model. *International Journal of Human-Computer Studies*, 64:683-696.

Rocha, A. (2011). Framework for a global quality evaluation of a website. *Online Information Review*, 36(3):374-382.

Saha, P. (2008). Government e-Service Delivery: Identification of Success Factors from Citizens' Perspective. (Doctoral Thesis, Luleå University of Technology, Department of Business Administration and Social Sciences, Division of Industrial Marketing, e-Commerce and Logistics).

Seddon, P. (1997). A respecification and extension of the Delone and McLean model of IS success. *Information System Research*, 8(3):240-253.

Seddon, P., & Kiew, M.-Y. (1996). A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Information Systems*, 99-110.

Urbach, N., Smolnik, S., & Riemmp, G. (2011). Determining the Improvement Potentials of Employee Portals Using a Performance-based Analysis. *Business Process Management*.

Urbach, N., Smolnik, S., & Riempp, G. (2010). An empirical investigation of employee portal success. *Strategic Information Systems*, 19:184-206.

Wang, E., & Choa-Yu, C. (2011). System quality, user satisfaction, and perceived net benefits of mobile broadband services. *8th Asia-Pacific Regional ITS Conference*, Taipei: International Telecommunications Society.

Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papasratorn, B. (2005). Factors Influencing the Adoption of Thai eGoverment Websites: Information Quality and System Quality Approach. *Proceeding of the Fourth International Conference on eBusiness*, 19-20.

Ref. code: 25605902031664WQF

Yeng, C., Ying, D., Pei, L., Voon, L., & Wei, T. (2012). *The Importance of Website Quality Dimension in Determining Customer Satisfaction : AnEmpirical Study on Airline Industry*, (Research Project, University Tunku Abdul Rahman, Faculty of Business and Finance, Department of Commerce and Accountancy).

Ref. code: 25605902031664WQF

ภาคผนวก

Ref. code: 25605902031664WQF

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริการธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานงานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านในการเสียสละเวลาตอบคำถามในแบบสอบถามนี้จนครบทุกข้อ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลและความเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัด ผลวิจัยที่ได้จากการศึกษาจะถูกนำมาใช้ประโยชน์เชิงวิชาการเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

คำชี้แจง กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. ท่านเคยใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. (intranet.egat.co.th) หรือไม่		
☐ เคย	☐ ไม่เคย (จบแบบสอบถาม)	
2. ช่องทางในการเข้าถึงเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ที่ท่านใช้เป็นประจำ		
☐ คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ค	☐ โทรศัพท์มือถือ/แท็บเล็ต	☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
3. วัตถุประสงค์ในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
☐ ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ กฟผ.	☐ ค้นหางานบริการทั่วไป	
☐ ค้นหาแอพลิเคชันต่างๆภายใน กฟผ.	☐ ค้นหางานบริการสารสนเทศ กฟผ.	
☐ ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานภายใน	☐ ค้นหาแหล่งความรู้ต่างๆ	
☐ ต้องการทราบข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆภายในองค์กร	☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)	
4. ความถี่ในการเข้าใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.		
☐ เข้าเป็นประจำทุกวัน	☐ 4-6 วันต่อสัปดาห์	☐ 1-3 วันต่อสัปดาห์

Ref. code: 25605902031664WQF

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

คำชี้แจง ให้ท่านเลือกประเมินระดับความคิดเห็นที่ท่านมีต่อการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. ตามความพึงพอใจที่ใช้บริการ ตามปัจจัยต่างๆต่อไปนี้ว่า ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

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

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.		ระดับความคิดเห็น					
		5	4	3	2	1	ประเมินไม่ได้
ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality)							
1.	เว็บไซต์สามารถแสดงผลได้ทันทีที่เรียกใช้งาน						
2.	เว็บไซต์สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น						
3.	ท่านสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ได้เมื่อต้องการ						
4.	ท่านสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากเว็บไซต์ได้						
5.	เว็บไซต์มีระบบนำทางที่ดี						
6.	เว็บไซต์มีความเสถียรในการใช้งาน						
ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality)							
1.	ข้อมูลในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความเกี่ยวเนื่องกับงานของท่าน						
2.	ข้อมูลภายในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่ท่านสามารถทำความเข้าใจได้						
3.	ข้อมูลในแต่ละเมนูของเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความครบถ้วนสมบูรณ์						
4.	ข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความน่าเชื่อถือ						
5.	ข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความทันสมัย						
6.	ข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความถูกต้อง						
ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality)							
1.	ท่านสามารถติดต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ได้ง่าย						
2.	ผู้ดูแลเว็บไซต์ตอบสนองอย่างเต็มใจเมื่อท่านต้องการ						
3.	ผู้ดูแลเว็บไซต์มีความใส่ใจต่อความต้องการของท่าน						
4.	ผู้ดูแลเว็บไซต์มีทักษะเพียงพอในการแก้ปัญหาของท่าน						
5.	ผู้ดูแลเว็บไซต์สามารถให้บริการท่านในเวลาที่ต้องการ						

Ref. code: 25605902031664WQF

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.		ระดับความคิดเห็น					
		5	4	3	2	1	ประเมินไม่ได้
ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)							
1.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาบริการต่างๆภายใน กฟผ.						
2.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตเป็นช่องทางในการเพิ่มมูลค่าการบริการต่างๆภายใน กฟผ.						
3.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น						
4.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น						
5.	โดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตเป็นเว็บไซต์ที่มีประโยชน์						
ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)							
1.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน						
2.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย						
3.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากนัก						
4.	ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องจดจำขั้นตอน						
5.	โดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตง่ายต่อการใช้งาน						

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.

คำชี้แจง กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.โดยรวม					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

Ref. code: 25605902031664WQF

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ	
☐ ชาย	☐ หญิง
2. อายุ	
☐ 20-30 ปี	☐ 31-40 ปี
☐ 41-50 ปี	☐ 51-60 ปี
3. ระดับการศึกษา	
☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี	☐ ระดับปริญญาตรี
☐ ระดับปริญญาโท	☐ ระดับปริญญาเอก
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)	
4. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน	
☐ ระดับ 1-3	☐ ระดับ 4-6
☐ ระดับ 7-9	☐ ระดับ 10 ขึ้นไป
5. สังกัดของท่านในปัจจุบัน	
☐ สายงานผู้ว่าการ	☐ สายงานรองผู้ว่าการพัฒนาโรงไฟฟ้า
☐ สายงานรองผู้ว่าการนโยบายและแผน	☐ สายงานรองผู้ว่าพลังงานหมุนเวียนและพลังงานใหม่
☐ สายงานรองผู้ว่าการกฎหมายและธรรมาภิบาล	☐ สายงานรองผู้ว่าผลิตไฟฟ้า
☐ สายงานรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน	☐ สายงานรองผู้ว่าการเชื้อเพลิง
☐ สายงานรองผู้ว่าการกิจการสังคม	☐ สายงานรองผู้ว่าระบบส่ง
☐ สายงานรองผู้ว่าการบริหาร	☐ สายงานรองผู้ว่าการพัฒนาระบบส่ง
☐ สายงานรองผู้ว่าการพัฒนาธุรกิจ	

Ref. code: 25605902031664WQF

ภาคผนวก ข
รายละเอียดผลการวิเคราะห์จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ตารางที่ ข.1

จำนวนปัจจัยที่สกัดได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและค่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระจากแนวคิดด้านคุณภาพเว็บไซต์ที่สามารถอธิบายได้

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.300	48.825	48.825	8.300	48.825	48.825	4.484	26.375	26.375
2	1.882	11.072	59.898	1.822	11.072	59.898	4.049	23.818	50.194
3	1.477	8.691	68.589	1.477	8.691	68.589	3.127	18.395	68.589
4	.903	5.312	73.900						
5	.719	4.227	78.128						
6	.600	3.531	81.659						
7	.454	2.673	84.332						
8	.434	2.551	86.883						
9	.378	2.224	89.107						
10	.336	1.975	91.082						
11	.297	1.746	92.828						
12	.259	1.521	94.349						
13	.242	1.425	95.774						
14	.231	1.359	97.133						
15	.205	1.203	98.213						
16	.149	.878	99.213						
17	.134	.787	100.000						

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ ข.2

กลุ่มปัจจัยจากแนวคิดคุณภาพเว็บไซต์ที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว (Rotated Component Matrix)

	Component		
	1	2	3
1. ปัจจัยด้านการใช้งานและการเข้าถึงระบบ			
1) ท่านสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ได้เมื่อต้องการ	.760		
2) เว็บไซต์สามารถแสดงผลได้ทันทีที่เรียกใช้งาน	.758		
3) เว็บไซต์มีความเสถียรในการใช้งาน	.749		
4) เว็บไซต์สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น	.683		
2. ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูล			
1) ข้อมูลภายในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่ท่านสามารถทำความเข้าใจได้		.801	
2) ข้อมูลในแต่ละเมนูของเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความครบถ้วนสมบูรณ์		.805	
3) ข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความถูกต้อง		.753	
4) ข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความน่าเชื่อถือ		.717	
5) ข้อมูลในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความเกี่ยวเนื่องกับงานของท่าน		.676	
6) ท่านสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากเว็บไซต์ได้		.657	
7) ข้อมูลภายในเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ. มีความทันสมัย	.408	.637	
8) เว็บไซต์มีระบบนำทางที่ดี	.456	.603	
3. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ			
1) ผู้ดูแลเว็บไซต์มีความใส่ใจต่อความต้องการของท่าน			.868
2) ผู้ดูแลเว็บไซต์ตอบสนองอย่างเต็มใจเมื่อท่านต้องการ			.849
3) ผู้ดูแลเว็บไซต์มีทักษะเพียงพอในการแก้ปัญหาของท่าน			.848
4) ผู้ดูแลเว็บไซต์สามารถให้บริการท่านในเวลาที่ต้องการ			.814
5) ท่านสามารถติดต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ได้ง่าย			.801

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ ข.3

จำนวนปัจจัยที่สกัดได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและค่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีที่สามารถอธิบายได้

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.219	62.191	62.191	6.219	62.191	62.191	4.034	40.338	40.338
2	1.498	14.980	77.171	1.498	14.980	77.171	3.683	36.833	77.171
3	.541	5.405	83.577						
4	.424	4.240	86.817						
5	.363	3.626	90.443						
6	.257	2.574	93.017						
7	.225	2.248	95.265						
8	.167	1.666	96.931						
9	.160	1.604	98.535						
10	.147	1.465	100.000						

ตารางที่ ข.4

กลุ่มปัจจัยจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว (Rotated Component Matrix)

	Component	
	1	2
1. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์		
1) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น	.856	
2) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น	.823	
3) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตเป็นช่องทางในการเพิ่มมูลค่าการบริการต่างๆภายใน กฟผ.	.799	
4) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาบริการต่างๆภายใน กฟผ.	.751	
5) โดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตเป็นเว็บไซต์ที่มีประโยชน์	.791	

Ref. code: 25605902031664WQF

ตารางที่ ข.4

กลุ่มปัจจัยจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยและหมุนแกนแล้ว (Rotated Component Matrix) (ต่อ)

	Component	
	1	2
2. ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน		
1) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องจดจำขั้นตอน		.884
2) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากนัก		.881
3) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย		.816
4) ท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน		.803
5) โดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์อินทราเน็ตง่ายต่อการใช้งาน		.882

Ref. code: 25605902031664WQF

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาว ปรางค์ชิต แสงเสวตร
วันเดือนปีเกิด	25 กันยายน พ.ศ. 2531
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2554: วิศวกรรมศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่งงาน	วิศวกรระดับ 5 (Engineer Level 5) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)
ประสบการณ์การทำงาน	2555-ปัจจุบัน: วิศวกรระดับ 5 การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

Ref. code: 25605902031664WQF