

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



246849



การประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต  
กรณีศึกษา: สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

EVALUATION OF INFORMATION SYSTEM ON INTRANET  
CASE STUDY : THE NATIONAL TELECOMMUNICATIONS COMMISSION

ฉวีรัชนีกร ทวีชัยวัฒน์สกุล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะมหาบัณฑิตศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัย  
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยวังนันทน์

พ.ศ. 2554

600253234

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



246849

การประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินท .....

กรณีศึกษา: สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ



ณัฐธัญ พิริยบัณฑิตสกุล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2554

**Evaluation of Information System on Intranet**  
**Case study: The National Telecommunications Commission**

**NATTHAN PIRIYABANDITSAKUL**

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Science (Telecommunications Management)**

**Department of Telecommunications Management**

**Graduate School, Dhurakij Pundit University**

**2011**



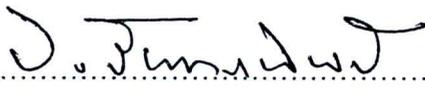
## ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์      การประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา :  
สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เสนอ โดย              ณัฐธัญ พิริยบัณฑิตสกุล  
สาขา                    การจัดการโทรคมนาคม

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์      อาจารย์ ดร.วรพล พงษ์เพชร  
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

  
..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์  
(อาจารย์ ดร.วรพล พงษ์เพชร)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

   
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิกา จิตรน้อมรัตน์)

วันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564

หัวข้อสารนิพนธ์

การประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

กรณีศึกษา : สำนักงานคณะกรรมการกิจการ

โทรคมนาคมแห่งชาติ

ชื่อผู้เขียน

ฉัฐธัญ พริยบัณฑิตสกุล

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร.วรพล พงษ์เพ็ชร

สาขาวิชา

การจัดการโทรคมนาคม

ปีการศึกษา

2553

## บทคัดย่อ

246849

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และเพื่อนำผลการประเมินมาใช้ประกอบในการนำเสนอเพื่อการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ การศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตภาพรวมเห็นด้วยระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเข้าถึงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเกิดการขัดข้องบ่อย เห็นด้วยระดับน้อย

2. พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านเนื้อหาในอินเทอร์เน็ตของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติภาพรวมเห็นด้วยระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความชัดเจนของหัวข้อเรื่อง เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือเนื้อหาเป็นปัจจุบันทันสมัย เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เนื้อหาที่ค้นหาได้ตรงประเด็นที่ต้องการ เห็นด้วยระดับมาก

3. พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านรูปแบบการนำเสนอในอินทราเน็ตของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติภาพรวมเห็นด้วยระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความเหมาะสมของสีที่ใช้ในเว็บเพจแต่ละหน้า เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือความเหมาะสมของการนำเสนอเว็บเพจแต่ละหน้า เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดรูปแบบเว็บเพจแต่ละหน้ามีความสม่ำเสมอหรือมีรูปแบบเดียวกัน เห็นด้วยระดับปานกลาง

Thematic Paper Title	Evaluation of Information System on Intranet Case Study: The National Telecommunication Commission
Author	Natthan Piriyaabanditsakul
Thematic Paper Advisor	Worapol Pongpech, Ph.D.
Department	Telecommunications Management
Academic Year	2010

### ABSTRACT

246849

The purpose of this study were to evaluate the information systems running on NTC Intranet and determine the key factors for improve the performance. Study group was NTC operational level employees. The research instrument was a survey questionnaire.

The findings were as follows:

First, with reference to the current use of the Intranet, the result showed the high level of satisfaction. There are enough desktop computers to operate and Intranet also helped them to get access to desired information systems smoothly and quickly. The down time of Intranet also occurred rarely.

Second, the result about the content inside Intranet showed the high level of satisfaction. Titles to be clear, updated content and desired content were all resulted from high to low score respectively.

Last, the presentation design and style of Intranet was also getting the high level of satisfaction from the study group. Using appropriate color in each page, the proper display of each webpage and the webpage layout in terms of format and alignment were scored respectively from high to low.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร.วรพล พงษ์เพชร อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งท่านได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเต็มใจ และขอขอบคุณคณะกรรมการ และอาจารย์ในสาขาการจัดการ วิศวกรรมนาคมทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ คุณแม่ และพี่ๆ ที่คอยสนับสนุน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย จนกระทั่งการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ณัฐธัญ พิริยบัณฑิตสกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง .....	๘
สารบัญภาพ.....	๙
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาของงานวิจัย.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 วิธีดำเนินการวิจัย.....	5
1.8 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.9 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.10 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	6
1.11 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	6
1.12 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 การประเมิน.....	10
2.2 เครือข่ายคอมพิวเตอร์.....	14
2.3 เครือข่ายอินทราเน็ต.....	21
2.4 เวิลด์ไวด์เว็บ.....	23
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	35
4. ผลการศึกษา.....	37
4.1 ความคิดเห็นจากแบบสอบถาม .....	37
4.2 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักงาน คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.....	42
4.3 ความคิดเห็นที่มีต่อ โสมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักงาน คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.....	45
4.4 ความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติเกี่ยวกับการเพิ่มรายการในเมนูหลัก.....	48
5. บทสรุปผลการศึกษา.....	52
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	52
5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
5.4 สรุปผลการศึกษา.....	53
5.5 การอภิปรายผล.....	55
5.6 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	57
5.7 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	57
บรรณานุกรม.....	58
ภาคผนวก.....	63
ประวัติผู้เขียน.....	71

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างแยกตามหน่วยงาน.....	32
4.1 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	37
4.2 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	37
4.3 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	38
4.4 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาวิชา.....	39
4.5 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	40
4.6 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	40
4.7 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ทำงาน.....	41
4.8 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้งานระบบสารสนเทศ.....	41
4.9 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต....	41
4.10 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ตสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ด้านการใ้ งานอินเทอร์เน็ต.....	42
4.11 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ตสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ด้านเนื้อหาใน อินเทอร์เน็ต.....	43
4.12 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ตสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ด้านรูปแบบ การนำเสนอ.....	44
4.13 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่าย อินเทอร์เน็ตสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ.....	45
4.14 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อโฮมเพจ (หน้าแรก) ของเครือข่าย อินเทอร์เน็ตในส่วนขององค์ประกอบของระบบสารสนเทศของสำนักงาน คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ.....	46
4.15 แสดงร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติเกี่ยวกับการเพิ่มรายการ ในเมนูหลัก.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 แสดงร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติเกี่ยวกับการตัดรายการในเมนูหลัก.....	49
4.17 แสดงร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติเกี่ยวกับการใช้เมนูหลักมากที่สุด.....	50
4.16 แสดงร้อยละของความคิดเห็นของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติเกี่ยวกับเมนูหลักที่ใช้งานยาก.....	51

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2.1 ลักษณะการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบดาว.....	15
2.2 ลักษณะการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบวงแหวน.....	15
2.3 ลักษณะการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบบัส.....	16
2.4 เครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	20
2.5 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเอ็กซ์ทราเน็ต .....	21