

50257327: สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา

คำสำคัญ : เว็บไซต์/การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

สถิตลาวัลย์ ปีทภาพงษ์ : การพัฒนาเว็บไซต์เพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
ของบริษัท โลคัส เทเลคอมมูนิเคชั่นอิงค์ จำกัด. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ :
ผศ.ดร.ฐาปณีย์ ธรรมเมธา. 221 หน้า.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การพัฒนาเว็บไซต์เพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
บริษัทโลคัสเทเลคอมมูนิเคชั่นอิงค์จำกัด และ 2) ศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าบริษัทโลคัสเทเล
คอมมูนิเคชั่นอิงค์จำกัดที่เข้าใช้บริการเว็บไซต์เพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เครื่องมือที่ใช้ใน
การวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง 2) เว็บไซต์เพื่อการให้บริการแบบจุดเดียว
เบ็ดเสร็จ 3) แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้เว็บไซต์เพื่อการให้บริการแบบจุดเดียว
เบ็ดเสร็จ วิธีดำเนินการวิจัยด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบตรวจสอบรายการ ใช้เกณฑ์การให้
คะแนนมาตราส่วนประเมินค่า และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา การหาความถี่ ร้อยละ
ค่าเฉลี่ยประชากร (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ
กลุ่มลูกค้าของบริษัทโลคัสเทเลคอมมูนิเคชั่นอิงค์จำกัด ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่จัดการระบบ 30 คน

ผลของการวิจัยพบว่า 1. เว็บไซต์เพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของบริษัท
โลคัสเทเลคอมมูนิเคชั่นอิงค์จำกัด มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการออกแบบ 2) ด้าน
เนื้อหา และ 3) ด้านการตลาด ที่มีการใช้บริการซึ่งสามารถเชื่อมโยงได้จากจุดบริการเดียว 2. ความ
พึงพอใจในการใช้เว็บไซต์เพื่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกลุ่มลูกค้าบริษัทโลคัสเทเล
คอมมูนิเคชั่นอิงค์จำกัด พบว่ามีผลรวมทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\mu = 4.13$, $\sigma = 0.689$)

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

50257327: EDUCATIONAL TECHNOLOGY

KEYWORD: WEBSITE/ ONE-STOP SERVICE

SLINLAWAN PATTAPONG: DEVELOPMENT OF WEB SITE FOR ONE STOP
SERVICE AT LOCUS TELECOMMUNICATION INC,LTD., INDEPENDENT STUDY
ADVISOR : ASSIST. PROF. DR.THAPANEE THAMMAMETHA, Ph.D. 221 pp.

This independent study aimed to develop one-stop-service website for 1) Locus Telecommunication Inc,Ltd. and 2) to find out the customer's satisfaction towards using the website. The instruments were 1) a form of structured interview, 2) a one-stop-service website, and 3) a questionnaire of satisfaction towards using the website. The research procedures included that data were collected through using checklist and rating scale and then analyzed in terms of frequency, percent, average mu (μ), and standard deviation (σ). The study sample, by which drawing one from each project, consisted of 30 customers's who project managers under the company were.

The study results were found that 1. there were 3 dimensions in the one-stop-service website for Locus Telecommunication Inc,Ltd. including 1) the design dimension , 2) the content dimension , and the marketing dimension. As for overall dimensions, the customers' satisfaction was at the high level ($\mu= 4.13$, $\sigma= 0.689$).

Department of Educational Technology, Graduate School, Silpakorn University, Academic Year 2010

Student's Signature

An Independent study Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐาปณีย์ ธรรมเมธา อาจารย์ที่ปรึกษากราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สมหญิง เจริญจิตรกรรม ประธานกรรมการ และอาจารย์ ดร. เอกนถน์ บางท่าไม้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ในการนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณที่ท่านกรุณาช่วยเหลือให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาจนทำให้การค้นคว้าอิสระเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณะผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบเว็บไซต์ คณะผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา และคณะผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาด ที่ทุกท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้ข้อมูลมาตลอด

ขอขอบพระคุณพนักงาน และทีมงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการพัฒนาเว็บไซต์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี และขอขอบพระคุณสำหรับความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร และการประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องให้เกิดความราบรื่นด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ ปรียญาโทเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ห่วงใย และเป็นกำลังใจ ช่วยเป็นแรงผลักดันให้การทำวิจัยสำเร็จ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อศาสตราจารย์ คุณแม่ศรีमुख ปัทมาพงษ์ สมาชิกในครอบครัวทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้กำลังใจอันสำคัญยิ่ง และเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการเรียนเสมอมา