20788

การศึกษาผลที่ได้จากการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

The Study output of using Website Statistics Software

T097776

โดย

นายปุณณรัตน์ ชนะสิทธิ์ รหัส 45040728

ปพ.
ป661ก
2548

เลขทะเบียน 97776
วัน,เดือน,ปี - 9 JUN 2009

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การศึกษาผลที่ได้จากการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์
The Study output of using Website Statistics Software

โดย
นายปุณณรัตน์ ชนะสิทธิ์ รหัส 45040728

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)
เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ.....

(รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง)

หัวหน้าภาควิชา.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ และรองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะและตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้ปัญหาพิเศษที่สมบูรณ์ฉบับนี้ รวมทั้งอาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ทางผู้จัดทำต้องขอขอบพระคุณพนักงานบริษัททุกบริษัทที่มีส่วนช่วยในการเอื้อเฟื้อข้อมูลและรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษเป็นอย่างดียิ่ง และขอขอบคุณคุณสมศักดิ์ เกตุนที เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องคอมพิวเตอร์ ที่ให้ความช่วยเหลือด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการจัดทำปัญหาพิเศษด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่รักและเคารพอย่างสูง สถาบันการศึกษาที่เป็นแหล่งเรียนรู้ เพื่อน ๆ สวนกุหลาบรุ่น 120 และเพื่อน ๆ น้อง ๆ ในภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือเป็นกำลังใจมาโดยตลอด จึงขอขอบคุณทุกท่านจากใจจริงที่ทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ปุณณรัตน์ ชนะสิทธิ์

กุมภาพันธ์ 2549

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาผลที่ได้จากการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์
นักศึกษา : นายปุณณรัตน์ ชนะสิทธิ์
ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี
สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ
ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง 16/กุมภาพันธ์/2549

การศึกษาผลที่ได้จากการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะ กระบวนการทำงานและผลการใช้งานของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้โปรแกรมและผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ของหน่วยงานธุรกิจที่ใช้งานในส่วนของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์และผลสรุปข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรม

ผลการศึกษาพบว่า บริษัทส่วนมากนำผลสรุปข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรมไปใช้งานในการแก้ไขและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพในการใช้งาน โดยผู้ใช้โปรแกรมเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพราะเป็นโปรแกรมที่ง่ายต่อการใช้งาน และติดตั้งได้สะดวก ซึ่งผู้ใช้โปรแกรมส่วนมากมีความคิดเห็นว่าโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่ใช้งานอยู่สามารถใช้งานได้ในระดับดี และควรนำไปใช้กับเว็บไซต์ของหน่วยงานธุรกิจและ E-commerce ส่วนผู้ดูแลเว็บไซต์ได้ใช้ผลสรุปข้อมูลจากการประมวลเป็นส่วนประกอบในการปรับปรุงข้อมูลและเนื้อหาบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยมีความคิดเห็นว่าโปรแกรมในลักษณะนี้สามารถใช้ผลสรุปข้อมูลในการปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี และสามารถปรับเปลี่ยนรายการสินค้าหรือบริการได้ถูกต้องตามความต้องการของลูกค้าส่วนใหญ่

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดให้มีการเรียนรู้หรืออบรมการใช้งานโปรแกรมในช่วงสั้น ๆ เพราะโปรแกรมนี้ใช้เวลาในการเรียนรู้ได้รวดเร็ว และควรเลือกใช้โปรแกรมให้มีความเหมาะสมกับการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงาน ทั้งนี้ก็เพื่อการใช้งานโปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิผล และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	**1**
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	3
ระเบียบวิธีการวิจัย	5
บทที่ 2 วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน	**9**
ลักษณะของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์	9
โครงสร้างของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์	9
ลักษณะการใช้งานของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์	10
ลักษณะผลสรุปการใช้งานเว็บไซต์ที่ได้จากการประมวลผลของโปรแกรม	14
บทที่ 3 ผลการศึกษา	**20**
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาผู้ดูแลและรับผิดชอบโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยงาน	20
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาผู้ใช้ผลสรุปรายงานจากการประมวลผลของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	**43**
สรุป	43
ข้อเสนอแนะ	46
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	46
เอกสารอ้างอิง	**47**
ภาคผนวก	**48**
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์	49
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้ดูแลเว็บไซต์	53
ภาคผนวก ค คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรม	57
ภาคผนวก ง คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ดูแลเว็บไซต์	63

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรในแต่ละบริษัท	7
2	ความต้องการของระบบในการติดตั้งโปรแกรม	10
3	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรมแต่ละหน่วยงาน จำแนกตามเพศ	21
4	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรมแต่ละหน่วยงาน จำแนกตามช่วงอายุ	21
5	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรมแต่ละหน่วยงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	22
6	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรมแต่ละหน่วยงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในหน่วยงานต้นสังกัด	23
7	ระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์	24
8	การศึกษาหรืออบรมการใช้งาน	24
9	การใช้งานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์จากหน่วยงานอื่น	25
10	เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน	26
11	โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน	26
12	สาเหตุที่นำโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์มาใช้งาน	27
13	การประสบปัญหาจากการดำเนินงานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์	27
14	ความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่ใช้ในหน่วยงาน	28
15	เว็บไซต์ที่ควรนำโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์มาใช้งาน	29
16	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม	29
17	จำนวนและร้อยละของผู้ดูแลเว็บไซต์แต่ละหน่วยงาน จำแนกตามเพศ	31
18	จำนวนและร้อยละของผู้ดูแลเว็บไซต์แต่ละหน่วยงาน จำแนกตามช่วงอายุ	31
19	จำนวนและร้อยละของผู้ดูแลเว็บไซต์แต่ละหน่วยงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	32
20	จำนวนและร้อยละของผู้ดูแลเว็บไซต์แต่ละหน่วยงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในหน่วยงานต้นสังกัด	33
21	ระยะเวลาในการดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์	34
22	การใช้ข้อมูลจากฝ่ายการตลาดหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อการปรับปรุงเว็บไซต์	35

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
23	การใช้ข้อมูลจากฝ่าย MIS ของหน่วยงานเพื่อการปรับปรุงเว็บไซต์	35
24	การใช้ข้อมูลจากฝ่าย IT หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเทคโนโลยีในหน่วยงานเพื่อการปรับปรุงเว็บไซต์	36
25	การใช้ข้อมูลจากผู้บริหารหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อการปรับปรุงเว็บไซต์	37
26	การใช้ข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรมเพื่อแก้ปัญหาการใช้งานเว็บไซต์	38
27	การใช้ข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรมเพื่อการปรับปรุงเว็บไซต์	39
28	การเกิดปัญหาหลังจากการใช้ข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรม	40
29	ความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์	40
30	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมในด้านผู้ใช้งานเว็บไซต์	42
31	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมในด้านสินค้าหรือบริการ	42

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ รุ่น Weblog Expert Lite	11
2	โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ รุ่น AlterWind Log Analyzer Lite	11
3	หน้าต่างสำหรับตั้งชื่อข้อมูลการใช้งาน	12
4	หน้าต่างในการเลือก Log Files	13
5	ข้อมูล Log Files ที่เลือกในการวิเคราะห์ผล	13
6	ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล	14
7	สถิติการใช้งานเว็บไซต์ทั่วไป (General Statistics)	15
8	สถิติผู้ใช้งานเว็บไซต์ (Activity Statistics)	15
9	สถิติการใช้งานบนเว็บไซต์ (Access Statistics)	16
10	สถิติการใช้งานจากเครื่องแม่ข่าย (Visitors)	17
11	สถิติเกี่ยวกับการค้นหาหรือสืบค้น (Referrers)	17
12	สถิติโปรแกรมสืบค้น (Browsers หรือ Browsers and Platforms)	18
13	ข้อมูลการผิดพลาด (Errors)	18
14	ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมทั่วไป	19

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

การดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบัน มีความจำเป็นที่ต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการติดต่อกับลูกค้า ผู้ใช้บริการหรือในระดับหน่วยงานกันเอง ทำให้เทคโนโลยีทางอินเทอร์เน็ตมีบทบาทในหน่วยงานทางราชการและเอกชนมากขึ้น ดังที่เราได้เห็นจากการเปิดเว็บไซต์ของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ที่สนใจเข้าเยี่ยมชมหรือขอรับบริการผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้หรืออาจเป็นการเปิดเว็บไซต์เพื่อการค้าขายทางอินเทอร์เน็ตหรือที่เรียกว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิคส์ เพื่อให้เยี่ยมชมตัวอย่างสินค้า ประเภทและราคา ประวัติความเป็นมาของบริษัทหรือหน่วยงานเอง ทั้งหมดนี้มีผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งสิ้น ในส่วนเทคโนโลยีทางอินเทอร์เน็ตจึงมีเว็บไซต์ต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมายเพื่อใช้งานควบคู่กันไป การบริหารเว็บไซต์ของหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นทางราชการหรือเอกชน จึงมีส่วนทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานนั้น ๆ ที่ตั้งไว้ การทำงานในปัจจุบันไม่จำเป็นต้องมีการติดต่อกันเองโดยตรง เพราะสามารถติดต่อกันผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อขอรับบริการตามที่ต้องการหรือเพื่อการค้าขายสินค้าและบริการต่าง ๆ ดังนั้นเว็บไซต์ของหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นทางราชการหรือเอกชน จึงเปรียบเสมือนเป็นหน้าตาของหน่วยงานเองจำเป็นต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบเหมือนหน่วยงานจริง

ในส่วนของหน่วยงานทางเอกชนหรือธุรกิจ การจะดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จไม่ได้อยู่ที่การขายสินค้าหรือบริการให้ได้กำไรสูงสุดเพียงเท่านั้น แต่ยังอยู่ที่การติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในสภาวะปัจจุบันการขายหน้าร้านอาจมีความสำคัญน้อยลงไปด้วยข้อจำกัดของบริเวณที่ตั้งของร้าน การติดต่อของลูกค้าหรือผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก ดังนั้นการใช้งานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานทางธุรกิจจึงมีความนิยมเป็นอย่างมาก ทำให้มีความจำเป็นที่หน่วยงานเจ้าของเว็บไซต์ต้องมีการบันทึกการใช้งานบนเว็บเพจ วิเคราะห์ข้อมูลการเข้าเยี่ยมชมของลูกค้าและผู้ที่สนใจหรือบันทึกสถิติการใช้งานในด้านต่าง ๆ ที่ผู้เข้าชมเว็บไซต์ได้ทำไว้ ซึ่งการที่จะบริหารงานเว็บไซต์หรือธุรกิจเกี่ยวกับการค้าขายบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เกิดประสิทธิภาพกับหน่วยงานธุรกิจให้มากที่สุด จึงจำเป็นต้องได้รับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์ ประมวลผลหรือแม้กระทั่งต้องรู้ด้วยว่าผู้ใช้งานบนเว็บไซต์นั้นเข้าด้วยโปรแกรมสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต (Web browser) อะไร เข้าเว็บไซต์ของหน่วยงานโดยการเชื่อมโยงมาจากเว็บไซต์ใด วันหนึ่ง ๆ มีผู้เข้าเยี่ยมชมกี่คนและอื่น ๆ อีกที่เป็นส่วนประกอบที่ออกมาเป็นรายงานและผลการวิเคราะห์ที่ให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานผ่านทางเว็บไซต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ขาดการบริหารจัดการที่ดีจะก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ กับหน่วยงานเป็นลูกโซ่ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่ทำเว็บไซต์ในลักษณะพาณิชย์อิเล็กทรอนิคส์ (E-Commerce) จำเป็นต้องได้รับการวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการใช้งาน อาทิเช่น ช่องสัญญาณ (Bandwidth) ไม่เพียงพอ การที่บางโปรแกรมสืบค้นสามารถเข้าได้แต่บางโปรแกรมไม่สามารถเข้าเพื่อเยี่ยมชมเว็บไซต์ ฯลฯ ซึ่งเป็นปัญหาที่ทำให้เว็บไซต์ของหน่วยงานไม่ได้รับการตอบสนองจากผู้ใช้งานที่เพียงพอ เป็นผลสืบเนื่องให้การทำธุรกิจการค้าผ่านทางหน้าเว็บไซต์ไม่ได้รับความนิยมเท่าที่ควร ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้สามารถป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นได้ การป้องกันนี้จะเป็นผลให้การทำธุรกรรมบนเว็บไซต์เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและรองรับเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

สำหรับเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยในกระบวนการบริหารและจัดการเว็บไซต์ของหน่วยงานที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย เรียกว่าโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ (Website Statistics Software) เพื่อให้หน่วยงานนั้นสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้งานบนเว็บไซต์ของหน่วยงานและได้สรุปผลการใช้งานหรือการสั่งซื้อสั่งขายผ่านทางเว็บไซต์ได้ ทั้งนี้ก็เพื่อลดปัญหาเนื่องจากการทำงานของเว็บไซต์และแก้ไข ปรับปรุงในส่วนที่ไม่ได้รับความสะดวกหรือเป็นที่นิยมบนแต่ละเว็บเพจ จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาสนใจถึงลักษณะการบริหารจัดการและศึกษาถึงสถิติของผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ ซึ่งในปัจจุบันนี้แม้จะได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายแต่ก็จำกัดอยู่ในหน่วยงานทางธุรกิจตั้งแต่ขนาดกลางไปจนถึงขนาดใหญ่ การศึกษานี้เพื่อเป็นแนวทางในแก้ปัญหาข้างต้นที่ได้กล่าวไปแล้ว

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะและกระบวนการทำงานของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

2. เพื่อทราบถึงผลการใช้งานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงขั้นตอนในการดำเนินงานของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

2. ทราบถึงประโยชน์ ข้อจำกัดและทัศนคติของผู้ใช้งานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ในหน่วยงานทางธุรกิจ

3. สามารถนำข้อจำกัดจากผลที่ได้มาปรับปรุงและแก้ไขให้มีการใช้งานได้สะดวกยิ่งขึ้น

ขอบเขตการศึกษา

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่รับผิดชอบในการดูแลโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์และผู้ที่ใช้รายงานสรุปผลของโปรแกรมดังกล่าวในบริษัทหรือหน่วยงานทางธุรกิจที่ศึกษา

2. เลือกสุ่มตัวอย่างประชากรบริษัทที่มีเว็บไซต์เพื่อการดำเนินงานทางธุรกิจขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 บริษัท

3. ช่วงเวลาที่ทำการศึกษา เดือนพฤศจิกายน 2548 ถึง เดือนมกราคม 2549

นิยามศัพท์

โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ คือ โปรแกรมที่ใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลผู้เข้าชมเว็บไซต์ในรูปแบบของตัวเลข กราฟ สามารถตรวจสอบในเรื่องเลขไอพี รายละเอียดต่าง ๆ ของผู้เข้าชมเว็บไซต์และช่องสัญญาณสื่อสาร เป็นต้น

การตรวจเอกสาร

อารีย์ (2530) ศึกษาเรื่องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ ในการวิจัย โดยได้อธิบายแนะนำวิธีการประมวลผลงานวิจัยโดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ รุ่น 2.0 วิธีการเตรียมข้อมูล การเตรียมโปรแกรมคำสั่ง รูปแบบสถิติที่ใช้ ตลอดจนวิธีการ run โปรแกรม การเขียนโปรแกรมคำสั่ง ประกอบด้วยคำสั่งที่ใช้อธิบายข้อมูล คัดแปลงข้อมูลและคำสั่งวิเคราะห์ผลทางสถิติต่าง ๆ คือ สถิติเชิงพรรณนา ตารางหลายตาราง การทดสอบสมมุติฐานของค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนและการวิเคราะห์การถดถอย ยกตัวอย่างประกอบและวิธีการ

เอกสารนี้มีลิขสิทธิ์ ห้ามนำไปเพื่อการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิเคราะห์ผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรม นอกจากนั้นยังมีการใช้คำสั่ง REVIEW เพื่อบรรณาธิกรณ์ข้อมูลและวิธีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป DBASE III Plus ในการสร้างแฟ้มข้อมูลด้วย

กมล (2534) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Minitab โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้โปรแกรม Minitab เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและศึกษาการเขียนคำสั่งต่าง ๆ ของโปรแกรม Minitab อย่างง่าย โดยทำการศึกษาเฉพาะคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น คำสั่งที่ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คำสั่งที่ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางคำสั่งที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่แบ่งเป็นประเภทย่อย ได้แก่ การทดสอบภาวะสารูปดี และการวิเคราะห์ ข้อมูลในตารางการณ์จร และคำสั่งที่ใช้วิเคราะห์ด้วยสถิติที่ไม่ใช้พารามิเตอร์ จากการศึกษาพบว่า 1.การนำข้อมูลเข้าใช้คำสั่ง READ, SET และ INSERT สามารถตรวจสอบรายละเอียดใน worksheet ได้ด้วยคำสั่ง INFORMATION, SAVE, RETRIEVE, AME, PRINT, WRITE, OUTFILE และ PAPER 2.การแก้ไขข้อมูลและสร้างตัวแปรใหม่ใช้คำสั่ง LET สามารถลบข้อมูลด้วยคำสั่ง ERASE หรือ DELETE สามารถคัดลอกข้อมูลได้ด้วยคำสั่ง COPY กำหนดรหัสใหม่ด้วยคำสั่ง CODE 3.สามารถแสดงแผนภาพของข้อมูลด้วยคำสั่ง HISTOGRAM, DOTPLOT, STEM-AND-LEAF และ BOXPLOT 4.การคำนวณสถิติพรรณนาให้ใช้คำสั่ง DESCRIBE 5.การอนุมานค่าเฉลี่ยประชากรเมื่อทราบค่าแปรปรวนของประชากรให้ใช้คำสั่ง ZINTERVAL และ ZTEST 6.การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากรในกรณีตัวอย่างสองชุดเป็นอิสระกันและ ให้ใช้คำสั่ง TWOSAMPLE 7.การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวข้อมูลที่จะเปรียบเทียบอยู่ต่างสดมภ์กันใช้คำสั่ง AOVONEWAY 8.การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายและเชิงซ้อนให้ใช้คำสั่ง REGRESS 9.การทดสอบภาวะสารูปดีไม่มีคำสั่งเฉพาะ ต้องอาศัยคำสั่งพื้นฐานที่มี การทดสอบความเกี่ยวข้องกันในตารางการณ์จรให้ ใช้คำสั่ง CHISQUARE และ 10.การทดสอบรันใช้ใช้คำสั่ง RUNS การทดสอบโดยใช้เครื่องหมายให้ใช้คำสั่ง STEST

วิภา (2548) ศึกษาเรื่องผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป myAccount ในงานระบบบัญชี มีวัตถุประสงค์ของงานเพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานโปรแกรมสำเร็จรูปและผลที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรม โดยเก็บข้อมูลจากผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้โปรแกรมของ บริษัทแพนแปซิฟิกเวิลด์เทรดจำกัด บริษัทเคเบิล แอนด์ ไวร์เลดส์ ไอดีซี อิงค์จำกัด และบริษัทโกลเด้น คีย์ ซาวด์จำกัด จากการศึกษาพบว่าผู้ตัดสินใจเลือกโปรแกรม myAccount เข้ามาใช้ในการดำเนินงานภายในองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วและได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในลักษณะของรูปแบบ Online-Realtime ซึ่งผู้ใช้จะสามารถทำการป้อนข้อมูล ส่งข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างเป็นปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระเบียบวิธีการวิจัย

แหล่งข้อมูลและการเก็บข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Description Research) และการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งเน้นการศึกษาถึงลักษณะการทำงานของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ในการใช้งานเว็บไซต์ และผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมนี้ ในการดำเนินงานธุรกรรมผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน จากผู้ใช้โปรแกรมเพื่อปรับปรุงเว็บไซต์ และผู้ใช้รายงานจากการประมวลผลข้อมูลของโปรแกรม ซึ่งมีวิธีการเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) มาจากการเก็บแบบสอบถามจากพนักงานที่ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์และผู้ที่ใช้ผลสรุปรายงานจากการประมวลผลของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

2.แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาจากเอกสารการทำงานของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ รายงานผลข้อมูลของทางบริษัท หนังสือหรือวารสารที่มีบทความที่เกี่ยวข้อง เอกสารงานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ ที่ทำให้ผลการศึกษาครั้งนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กลุ่มประชากรที่ศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ได้จัดเก็บข้อมูลจากผู้ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ของบริษัทต่าง ๆ จำนวน 10 บริษัท ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด ตั้งอยู่ที่ 688/111 โครงการหลักสี่ สแควร์ซอย 2 หมู่ 7 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220 เว็บไซต์ http://www.abacompany.co.th

2.บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด ตั้งอยู่ที่ 731 อาคารพีเอ็ม ชั้น PM ถนนดินแดง แขวงดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400 เว็บไซต์ http://www.thaiepay.com

3.บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ตั้งอยู่ที่ 1768 อาคารไทยสมุทร ชั้น 10-12 กรุงเทพมหานคร เว็บไซต์ http://www.tarad.com

4.บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 100/13 ซอยอมรพันธ์ 9 (ซอย 5) เสนานิคม 1 ลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230 เว็บไซต์ http://www.bec.co.th

5.ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น ตั้งอยู่ที่ 111 ถนนลาดพร้าว ซอยลาดพร้าว 122 เขตวังทองหลาง แขวงวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 เว็บไซต์ http://www.neonic.co.th

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. Alliance & Link Corporation Co.,Ltd. ตั้งอยู่ที่ 37 อาคารร่วมประสงค์ ชั้น 2 ซอยเพชรบุรี 15 ถนนเพชรบุรี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 เว็บไซต์ http://www.a-lcomputer.com

7. G-net network solutions Co.,Ltd. ตั้งอยู่ที่ 46/153 หมู่ 12 ถนนนวลจันทร์ แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 10230 เว็บไซต์ http://www.g-net.co.th

8. Internet Thailand Public Company Limited ตั้งอยู่ที่ 1768 อาคารไทยสมุทร ชั้น 10-12 กรุงเทพมหานคร เว็บไซต์ http://www.thai.com

9. S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd. ตั้งอยู่ที่ 2034 อาคารอิตัลไทย 17-01 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ เขตบางกะปี ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10320 เว็บไซต์ http://www.synergy.co.th

10. The Value System Co.,Ltd. ตั้งอยู่ที่ ชั้น 34 อาคารชาญอิสสระทาวเวอร์ 2 เลขที่ 2922/328-331 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ บางกะปี ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10320 เว็บไซต์ http://www.value.co.th

โดยได้เลือกเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ใช้งานโปรแกรมนี้ ซึ่งแบ่งตามระดับการใช้งานของโปรแกรมและรายงานที่ได้จากประมวลผลข้อมูลของโปรแกรม ดังนี้

1. ผู้ดูแลและรับผิดชอบโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ผู้ใช้โปรแกรม)

2. ผู้ที่ใช้ผลสรุปรายงานจากการประมวลผลของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ คือ ผู้ดูแลเว็บไซต์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบของประชากรในแต่ละระดับที่ศึกษา

1. ผู้ดูแลและรับผิดชอบโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ผู้ใช้โปรแกรม) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ นำข้อมูลจากการใช้งานเว็บไซต์บนเครื่องแม่ข่าย (Server) หรือ Log File มาประมวลผลโดยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ จากนั้นนำผลสรุปรายงานที่ได้จากโปรแกรมเสนอต่อฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการปรับปรุงเว็บไซต์และนโยบายการค้าบนเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผู้ที่ใช้ผลสรุปรายงานจากการประมวลผลของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ คือ ผู้ดูแลเว็บไซต์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ นำข้อมูล ปัญหาและข้อขัดข้องจากผลสรุปรายงานโดยการประมวลผลข้อมูลของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ มาแก้ไขให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและแก้ปัญหาจากการใช้งานอื่น ๆ ได้ทันท่วงที จากนั้นจึงปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้สอดคล้องกับความต้องการของฝ่ายบริหารที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกี่ยวข้องและลูกค้าที่ใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานโดยมีจำนวนประชากรที่ศึกษา ดังนี้ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในแต่ละบริษัท

ประชากร	ผู้ใช้โปรแกรม (จำนวนคน)	ผู้ดูแลเว็บไซต์ (จำนวนคน)	รวม
Internet Thailand Public Company Limited	3	4	7
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	2	4	6
The Value System Co.,Ltd.	3	3	6
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	2	3	5
G-net network solutions Co.,Ltd.	2	3	5
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	2	2	4
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	2	2	4
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	1	2	3
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	1	2	3
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	1	1	2
รวม	19	26	45

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโปรแกรม ซึ่งประกอบด้วยชุดแบบสอบถาม ดังนี้

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามผู้ดูแลและรับผิดชอบโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือผู้ใช้โปรแกรมที่ต้องทำผลสรุปการทำงานเพื่อให้ทราบปัญหาจากการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามผู้ที่ใช้ผลสรุปรายงานเพื่อแก้ไขในส่วนการใช้งานบนเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือผู้ดูแลเว็บไซต์ เพื่อให้ทราบข้อมูลการใช้โปรแกรมหลังจากการประมวลผลแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

หลังจากผู้ศึกษาเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ของหน่วยงานผู้ใช้ผลเพื่อแก้ไข ปรับปรุงในส่วนของเว็บไซต์และในส่วนของนโยบายหน่วยงาน โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.นำแบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

2.รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบแล้วลงรหัสในคู่มือลงรหัสในคำถามปลายปิดและทำการจัดกลุ่มข้อมูลในคำถามปลายเปิด

3.ประมวลผลข้อมูลจากคู่มือลงรหัสทางโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences: SPSS) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitive Analysis) นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนามมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สอดคล้องและอยู่ในขอบเขตของวัตถุประสงค์

3.2 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการอธิบายรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ

ต่อจากนั้นนำข้อมูลข้างต้นมาสรุปและเสนอแนวทางในการพัฒนาการทำงานที่สามารถเป็นไปได้ เพื่อประสิทธิภาพที่สูงขึ้นในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน

ลักษณะของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลผู้เข้าชมเว็บไซต์ในรูปแบบของตัวเลข กราฟ สามารถตรวจสอบในเรื่องเลขไอพี รายละเอียดต่าง ๆ ของผู้เข้าชมเว็บไซต์ ช่องสัญญาณสื่อสารและสถิติที่สำคัญในการใช้งานเว็บไซต์ โดยประกอบด้วยโมดูล (Module) ต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่แตกต่างกัน

โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ หรือ Website Statistics Software อาจมีชื่อเรียกได้แตกต่างกันหลายชื่อแต่ในการใช้งานจะมีลักษณะการใช้งานที่คล้ายกัน ผลสรุปที่ออกมาจะได้ผลสรุปโดยรวมเหมือนกันซึ่งจะแตกต่างกันไปในรายละเอียดย่อยตามแต่ละรุ่นของโปรแกรมที่ใช้งานนั้น ๆ ซึ่งในปัจจุบันมีหลายโปรแกรมที่ได้รับความนิยมใช้งานกัน เช่น AlterWind Log Analyzer, Weblog Expert และ WebAlizer เป็นต้น

โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ เป็นโปรแกรมที่สามารถดาวน์โหลดมาใช้งานได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ (Freeware) หรืออาจเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อโปรแกรมที่มีรุ่นที่ดีกว่า มีรายละเอียดของผลสรุปการใช้งานเว็บไซต์ที่มากกว่ามาใช้งานก็ได้ ซึ่งราคาก็จะแตกต่างกันไปตามแต่ละบริษัทที่ผลิต

โครงสร้างของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

โครงสร้างของโปรแกรมนี้โดยทั่วไปประกอบด้วย

1. โครงสร้างการใช้งานทั่วไปของโปรแกรม
    1.1 New หรือ New Log List คือ การสร้างข้อมูลการใช้งาน (Log File) ขึ้นมาใหม่
    1.2 Open หรือ Open Log List คือ การเปิดข้อมูลการใช้งานที่มีอยู่
    1.3 Delete Profile หรือ Remove Log File คือ การลบข้อมูลการใช้งานที่เลือก
    1.4 Exit คือ การออกหรือปิดโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์
2. โครงสร้างการสร้างผลสรุปการใช้งานเว็บไซต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 Analyze หรือ Generate Report คือ การประมวลผลข้อมูลการใช้งานออกมาในรูปผลสรุปข้อมูล

2.2 Language คือ สามารถเปลี่ยนภาษาของผลสรุปที่ประมวลผลออกมาได้

3. โครงสร้างช่วยเหลือหรือแนะนำการใช้งานโปรแกรม

3.1 Help คือ เมนูที่เลือกเมื่อต้องการทราบข้อมูลการใช้งานโปรแกรมนั้น ๆ เพิ่มเติม

ลักษณะการใช้งานของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

ก่อนที่จะติดตั้งโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ ผู้ใช้งานต้องสำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีคุณสมบัติเพียงพอที่จะติดตั้งโปรแกรม ซึ่งโดยทั่วไปได้กำหนดคุณสมบัติที่จำเป็น (System requirements) ดังนี้ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ความต้องการของระบบในการติดตั้งโปรแกรม

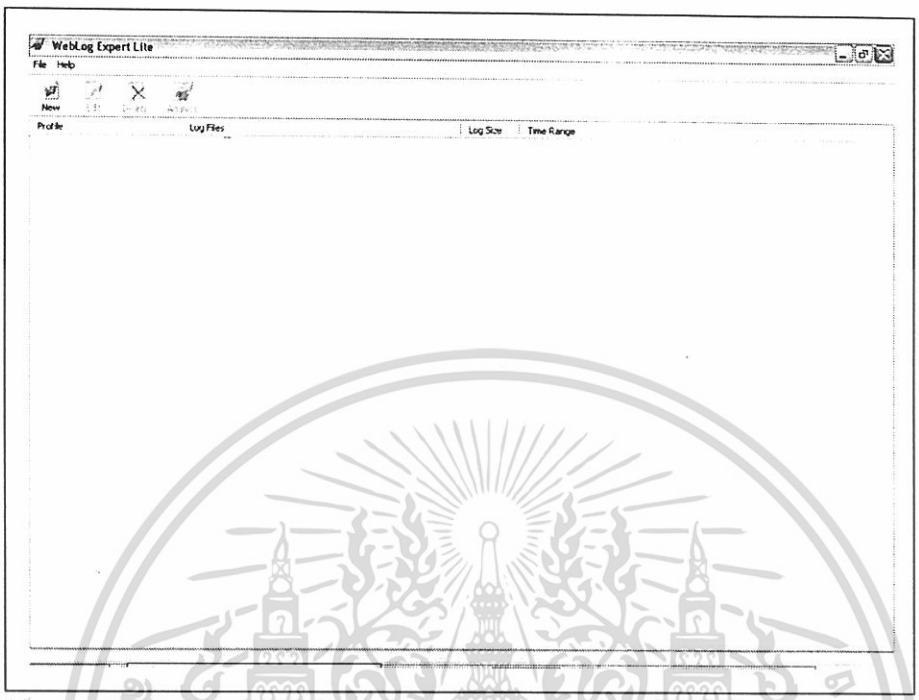
ความต้องการของระบบ(System requirements)	ความต้องการขั้นต่ำ (Minimum)
หน่วยประมวลผล (CPU)	Intel หรือ AMD processor
หน่วยความจำ (Memory)	64 MB
พื้นที่ว่างบน Hard Disk	10 MB
ระบบปฏิบัติการ (Operating System)	Windows 98 ; Windows ME ; Windows 2000 ; Windows XP หรือ Windows 2003

เมื่อสำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมแล้วสำหรับการติดตั้ง หลังจากนั้นดำเนินการติดตั้งโปรแกรม ซึ่งในส่วนการใช้งานโปรแกรมมีดังนี้

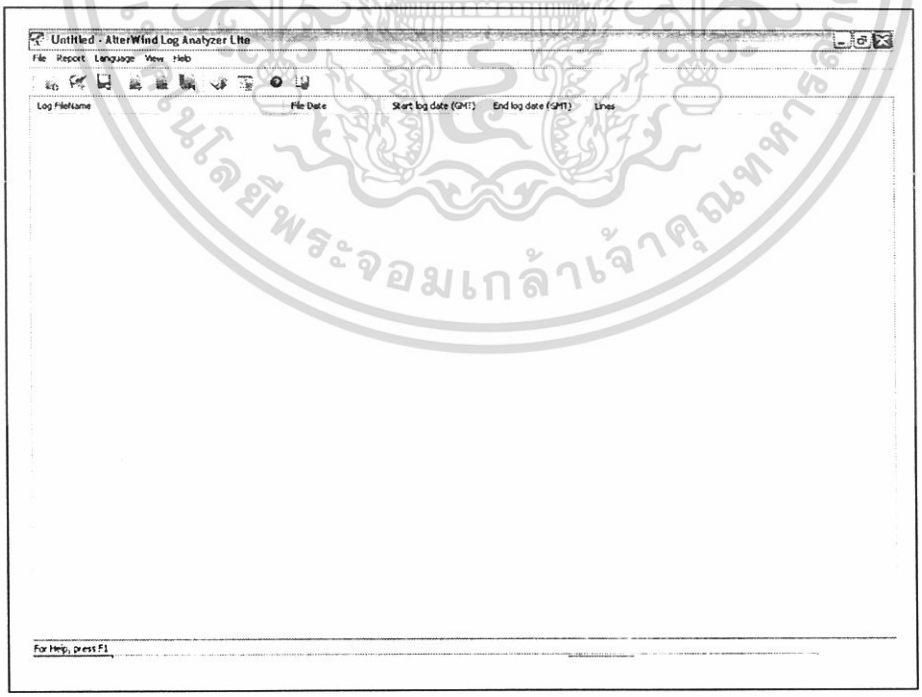
การเริ่มต้นใช้งานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

เมื่อเปิดโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ จะปรากฏหน้าต่างขึ้นมาซึ่งมีรูปร่างแตกต่างกันไปตามแต่ละโปรแกรม (ภาพที่ 1 และภาพที่ 2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1 โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ รุ่น Weblog Expert Lite

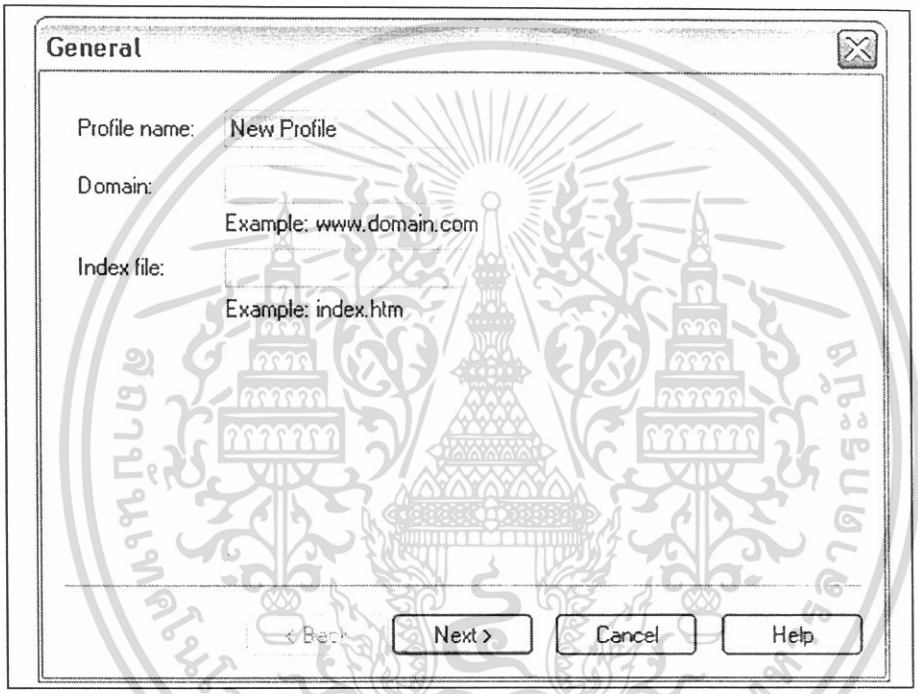


ภาพที่ 2 โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ รุ่น AlterWind Log Analyzer Lite

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเปิดข้อมูลการใช้งาน (New หรือ New Log List)

เป็นการสร้างข้อมูลการใช้งานบนเว็บไซต์หรือเปิดข้อมูลการใช้งานเว็บไซต์ที่มีอยู่เพื่อที่จะนำข้อมูลนั้นไปประมวลต่อไป (ในที่นี้ขอยกตัวอย่างการใช้งานของโปรแกรม Weblog Expert Lite เป็น Freeware ที่สามารถดาวน์โหลดได้จาก http://www.weblogexpert.com) ซึ่งมีขั้นตอนการใช้งานดังนี้ (ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 หน้าต่างสำหรับตั้งชื่อข้อมูลการใช้งาน

1. กดปุ่ม New จากนั้นตั้งชื่อในช่อง Profile name, Domainและ Index file

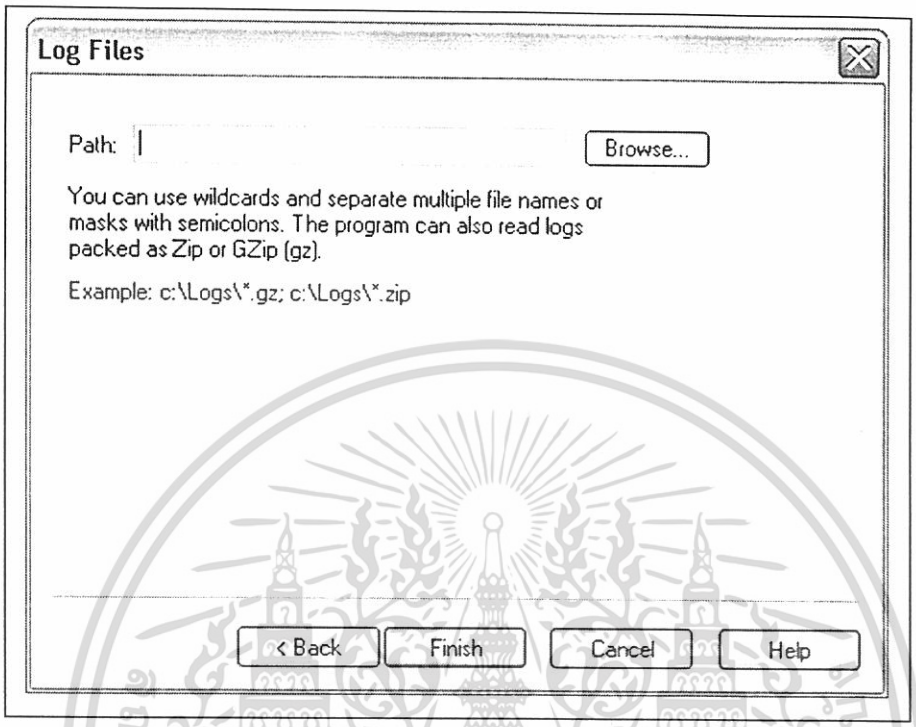
2. เมื่อตั้งชื่อหมดแล้วกดปุ่ม Next เพื่อไปเลือกข้อมูลการใช้งานบนเว็บไซต์ในหน้าต่างต่อไป

3. จากนั้นจะปรากฏหน้าต่าง Log Files ขึ้นมาเพื่อให้เลือกข้อมูลการงานบนเว็บไซต์ โดยกดที่ปุ่ม Browse... เพื่อหาที่อยู่ของข้อมูลนั้น (ภาพที่ 4)

4. เมื่อได้ข้อมูล หรือ Log Files ที่ต้องการแล้วให้กดปุ่ม Finish

เมื่อเลือกข้อมูลการใช้งานบนเว็บไซต์ หรือ Log Files เป็นที่เรียบร้อยแล้วจะปรากฏข้อมูลที่เราเลือกไว้ในข้างต้นพร้อมทั้งชื่อ ที่มา ขนาดและช่วงเวลาที่จะวิเคราะห์ของข้อมูลในตัวโปรแกรม (ภาพที่ 5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4 หน้าต่างในการเลือก Log Files

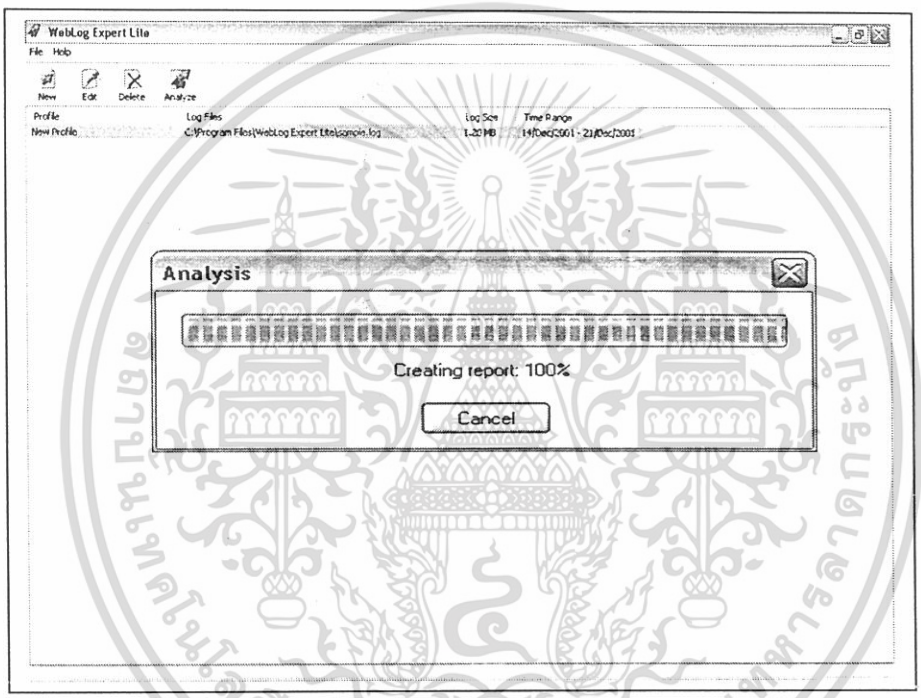
ภาพที่ 5 ข้อมูล Log Files ที่เลือกในการวิเคราะห์ผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิเคราะห์ข้อมูล (Analyze หรือ Generate Report)

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำข้อมูลที่ได้เลือกไว้ในข้างต้นมาประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้ผลออกมาเป็นผลสรุปการใช้งานเว็บไซต์ โดยมีขั้นตอนการใช้งานดังนี้

1. เลือกที่เมนู File แล้วเลือก Analyze หรือกดที่ปุ่ม Analyze เลยก็ได้
2. จากนั้นโปรแกรมจะประมวลผลข้อมูลให้โดยอัตโนมัติ (ภาพที่ 6)



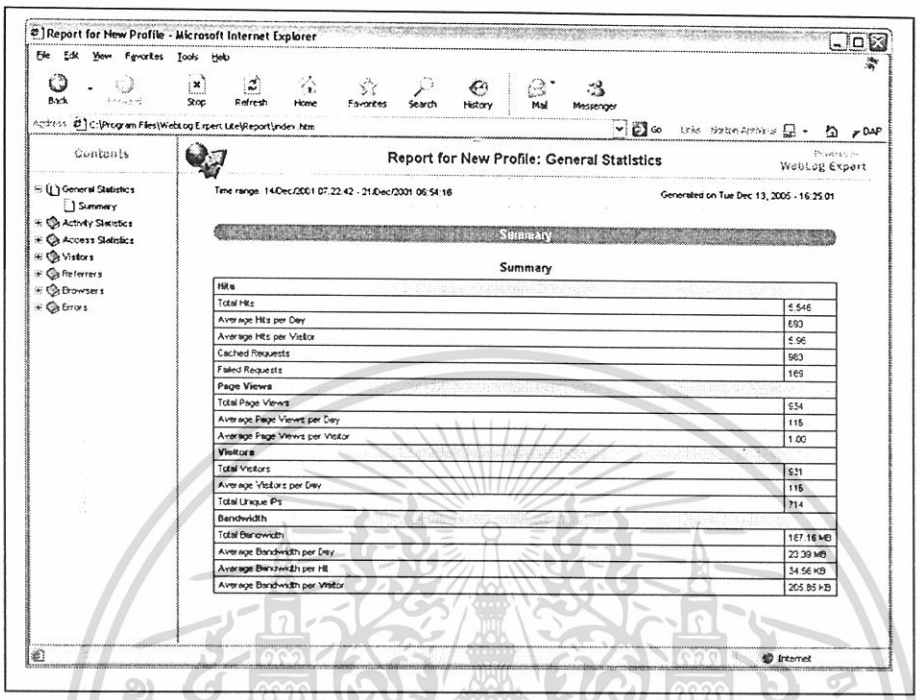
ภาพที่ 6 ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล

ลักษณะผลสรุปการใช้งานเว็บไซต์ที่ได้จากการประมวลผลของโปรแกรม

โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานบนเว็บไซต์และส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะที่โปรแกรมนี้สามารถวิเคราะห์และประมวลผลจัดทำเป็นรายงานได้ คือ

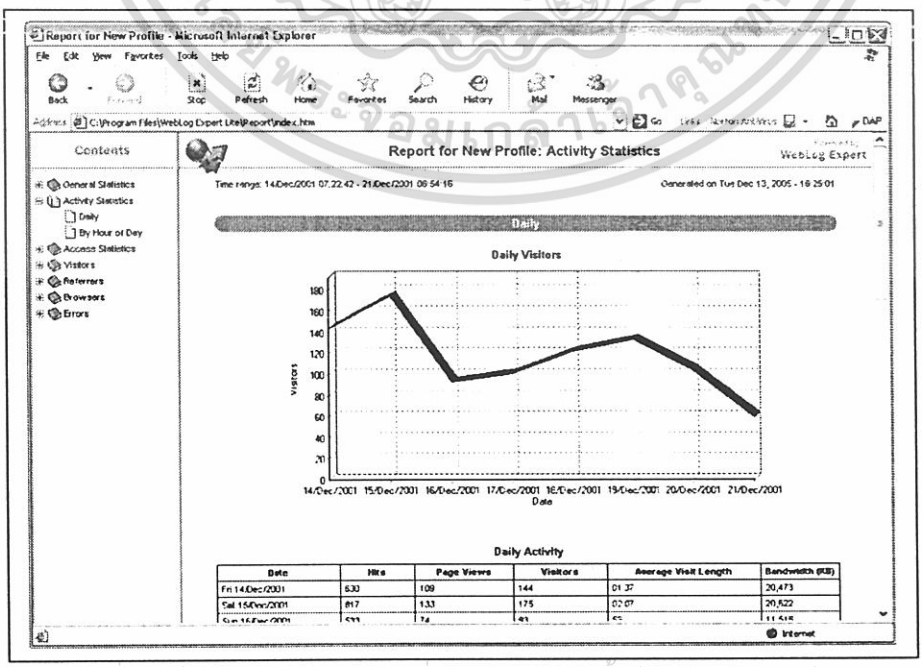
1. สถิติการใช้งานบนเว็บไซต์ทั่วไป (General Statistics): ในส่วนนี้ประกอบไปด้วยรายละเอียดทางสถิติเกี่ยวกับการใช้งานหลักบนเว็บไซต์ทั่วไป ซึ่งสามารถประเมินผลโดยรวมจากการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงานนั้น ๆ ได้ (ภาพที่ 7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 7 สถิติการใช้งานเว็บไซต์ทั่วไป (General Statistics)

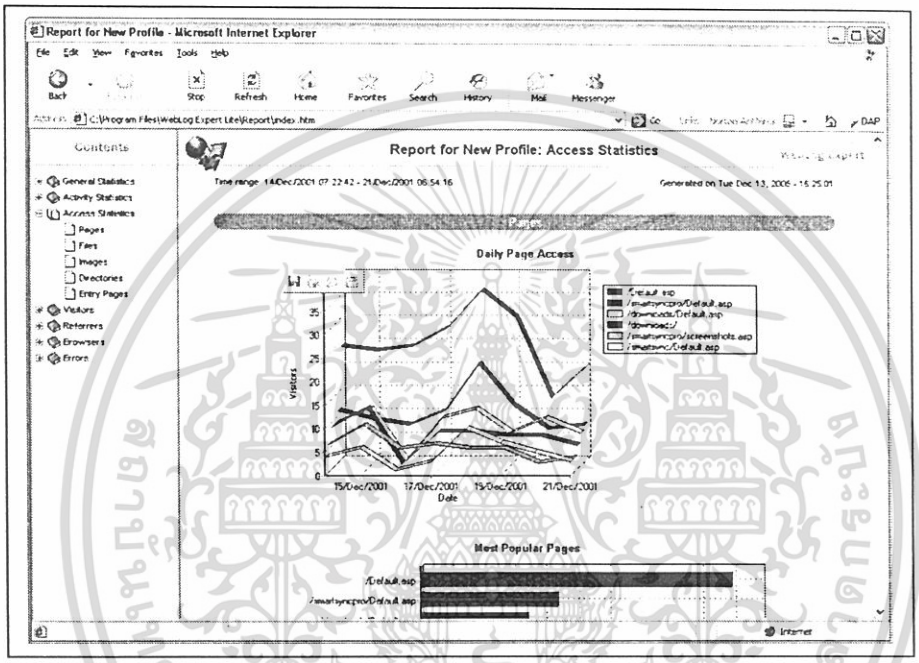
2. สถิติของผู้ใช้งานบนเว็บไซต์ (Activity Statistics): รายงานนี้บอกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของหน่วยงานว่าในแต่ละช่วงเวลามีผู้ใช้งานจำนวนมากน้อยเพียงใด ใช้ช่องสัญญาณสื่อสาร (Bandwidth) เพียงพอหรือไม่ โดยแสดงผลเป็นกราฟและตัวเลข (ภาพที่ 8)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 8 สถิติผู้ใช้งานเว็บไซต์ (Activity Statistics)

3. สถิติการใช้งานบนเว็บไซต์ (Access Statistics): รายงานในส่วนนี้ประกอบไปด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าชมเว็บเพจในแต่ละหน้า ซึ่งทำให้หน่วยงานที่เป็นเจ้าของเว็บไซต์ทราบว่าผู้เข้าเยี่ยมชมส่วนใหญ่สนใจข้อมูลหรือสินค้าในด้านใด อีกทั้งยังบอกรายละเอียดการดาวน์โหลดภาพหรือไฟล์ข้อมูลต่าง ๆ อีกด้วย (ภาพที่ 9)



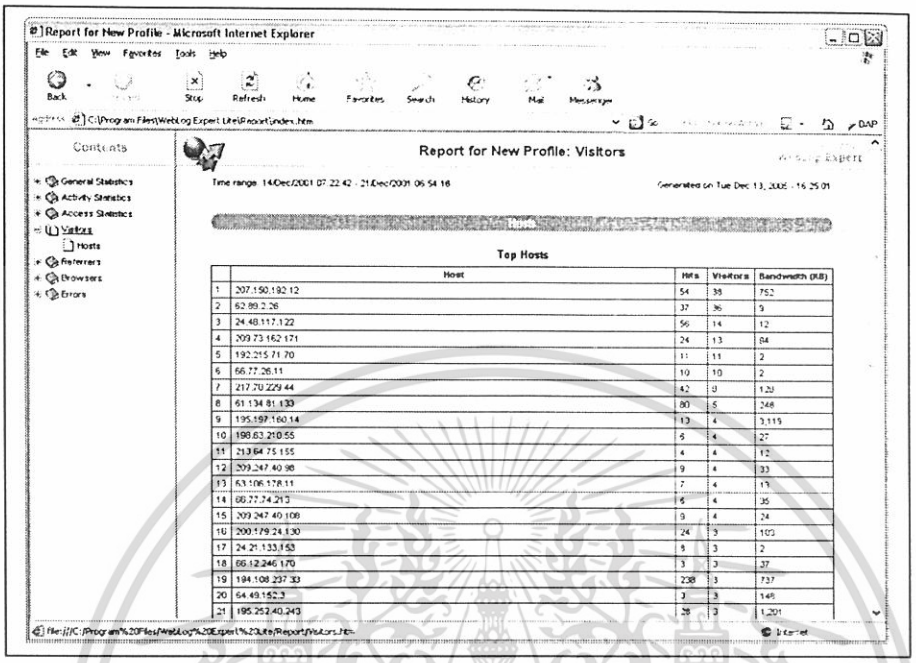
ภาพที่ 9 สถิติการใช้งานบนเว็บไซต์ (Access Statistics)

4. สถิติการใช้งานจากเครื่องแม่ข่าย (Visitors): แสดงข้อมูลของผู้ใช้งานเว็บไซต์ว่าใช้งานจากเครื่องแม่ข่ายใด (ภาพที่ 10)

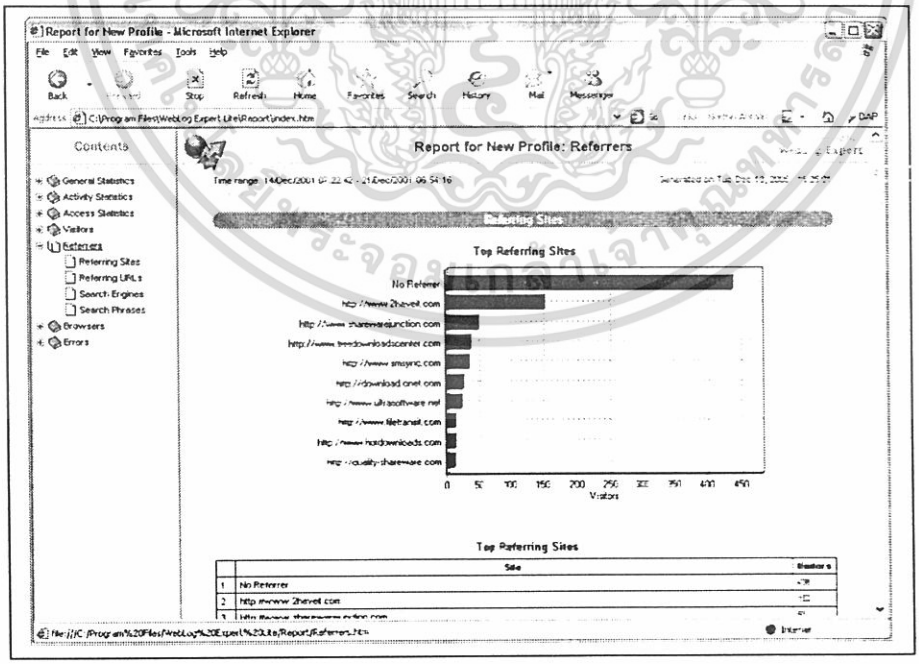
5. สถิติเกี่ยวกับการค้นหาหรือสืบค้น (Referrers): แสดงรายละเอียดสถิติการเชื่อมโยงมายังเว็บไซต์ของหน่วยงานโดยวิธีการต่าง ๆ เช่น ลิงค์มาจากเว็บไซต์ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือค้นหาจาก Search Engines (ภาพที่ 11)

6. สถิติเกี่ยวกับโปรแกรมสืบค้น (Browsers หรือ Browsers and Platforms): แสดงถึงรายละเอียดการใช้งานของโปรแกรมสืบค้น ระบบปฏิบัติการ (OS) และอื่น ๆ ที่ผู้ใช้งานเว็บไซต์ใช้ในการเข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ภาพที่ 12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



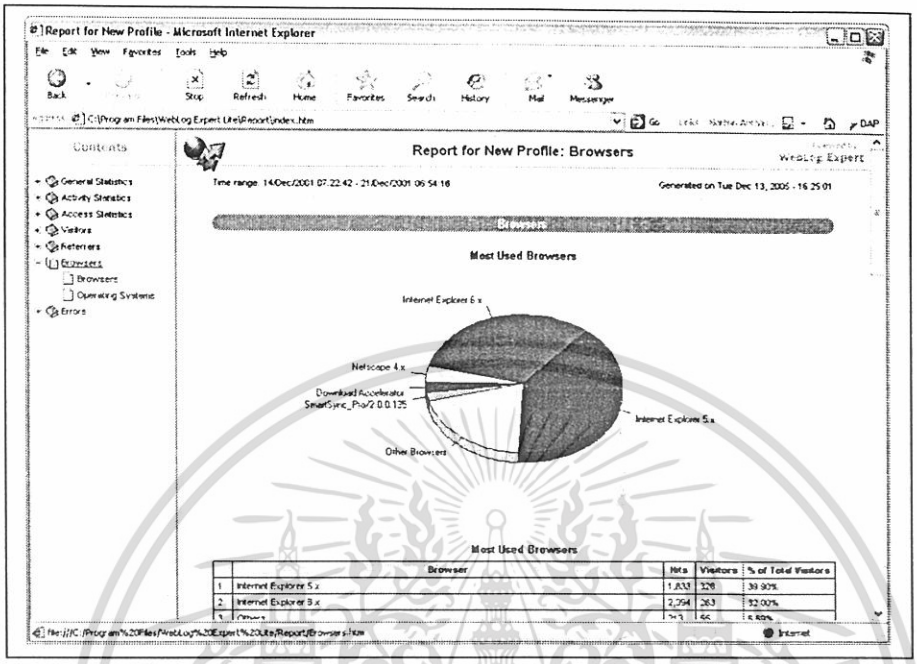
ภาพที่ 10 สถิติการใช้งานจากเครื่องแม่ข่าย (Visitors)



ภาพที่ 11 สถิติเกี่ยวกับการค้นหาหรือสืบค้น (Referrers)

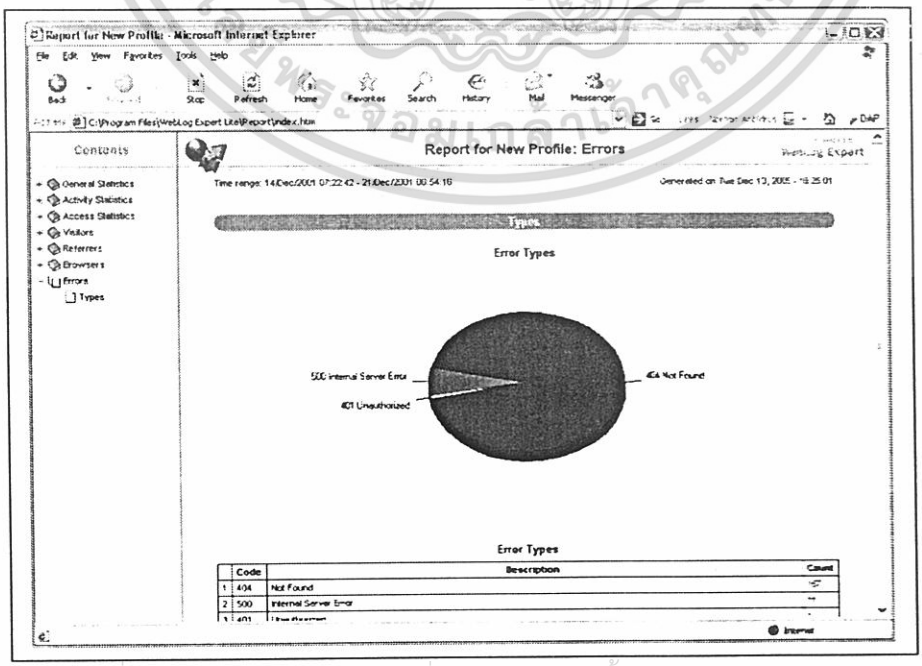
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

97776



ภาพที่ 12 สถิติโปรแกรมสืบค้น (Browsers หรือ Browsers and Platforms)

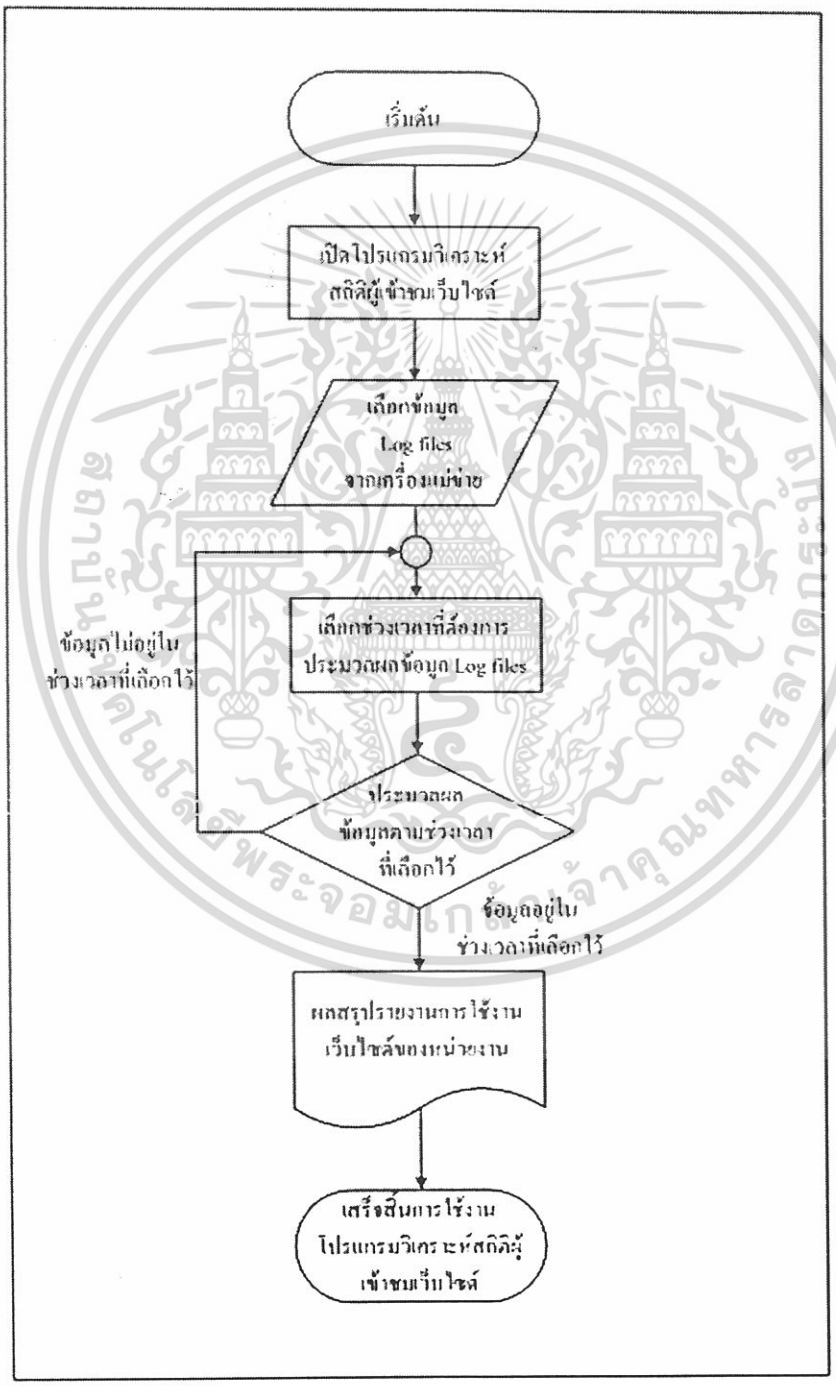
7. ข้อมูลการผิดพลาด (Errors): บอกจำนวนความผิดพลาด เช่น เปิดหน้าเว็บไซต์ไม่ขึ้น เป็นจำนวนกี่ครั้งและประเภทของความผิดพลาดที่เกิดขึ้น (ภาพที่ 13)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 13 ข้อมูลการผิดพลาด (Errors)

จากขั้นตอนการใช้งานของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ข้างต้น โปรแกรมประเภทนี้ส่วนใหญ่มีลักษณะการใช้งานทั่วไปที่คล้ายกันแต่ต่างกันในรายละเอียดการใช้งานในส่วนย่อยลงไป โดยได้แสดงรายละเอียดการใช้งานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ทั่วไป (ภาพที่ 14)



ภาพที่ 14 ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
ผลการศึกษา

การศึกษาผลที่ได้จากการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ เป็นการศึกษาถึงลักษณะและกระบวนการการทำงานของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์และผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรที่ได้ศึกษาไป โดยแบ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ดูแลและรับผิดชอบโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือผู้ใช้โปรแกรม

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ที่ใช้ผลสรุปรายงานจากการประมวลผลของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์เพื่อแก้ไขในส่วนการใช้งานบนเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาผู้ดูแลและรับผิดชอบโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ

ผู้ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ในจำนวน 10 หน่วยงานที่ศึกษา มีผู้ใช้งานโปรแกรมในลักษณะนี้ทั้งสิ้น 19 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 และที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 ได้จำแนกเพศของผู้ใช้โปรแกรมในแต่ละหน่วยงาน (ตารางที่ 3)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอายุ

พนักงานผู้ใช้โปรแกรมทั้ง 10 บริษัท ส่วนมากมีอายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 สุดท้ายมีอายุมากกว่า 36 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และได้จำแนกอายุของผู้ใช้โปรแกรม (ตารางที่ 4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

20788

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรมแต่ละหน่วยงาน จำแนกตามเพศ

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	เพศ				รวม
	ชาย		หญิง		
Internet Thailand Public Company Limited	3	(100.0)	-		3
The Value System Co.,Ltd.	2	(66.7)	1	(33.3)	3
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	1	(50.0)	1	(50.0)	2
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	2	(100.0)	-		2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	-		2	(100.0)	2
G-net network solutions Co.,Ltd.	1	(50.0)	1	(50.0)	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	1	(50.0)	1	(50.0)	2
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	1	(100.0)	-		1
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	1	(100.0)	-		1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	1	(100.0)	-		1
รวม	13	(68.4)	6	(31.6)	19

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรมแต่ละหน่วยงาน จำแนกตามช่วงอายุ

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	ช่วงอายุ								รวม
	20-25 ปี		26-30 ปี		31-35 ปี		36 ปีขึ้นไป		
Internet Thailand Public Company Limited	1	(33.3)	2	(66.7)	-		-		3
The Value System Co.,Ltd.	1	(33.3)	-		2	(66.7)	-		3
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	2	(100.0)	-		-		-		2
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	2	(100.0)	-		-		-		2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	1	(50.0)	1	(50.0)	-		-		2
G-net network solutions Co.,Ltd.	-		1	(50.0)	-		1	(50.0)	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	-		1	(50.0)	1	(50.0)	-		2
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	-		-		1	(100.0)	-		1
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	-		1	(100.0)	-		-		1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	1	(100.0)	-		-		-		1
รวม	8	(42.1)	6	(31.6)	4	(21.1)	1	(5.3)	19

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หองสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา

ผู้ใช้โปรแกรมส่วนใหญ่มีศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 ส่วนน้อยมีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับ ปวส. จำนวน 1 คน ร้อยละ 5.3 ลำดับรองลงมาจากระดับปริญญาตรี คือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 และได้จำแนกระดับการศึกษาของผู้ใช้โปรแกรมในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรมแต่ละหน่วยงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	ระดับการศึกษา			รวม
	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
Internet Thailand Public Company Limited	-	2 (66.7)	1 (33.3)	3
The Value System Co.,Ltd.	-	1 (33.3)	2 (66.7)	3
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	-	2 (100.0)	-	2
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	-	2 (100.0)	-	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	-	1 (50.0)	1 (50.0)	2
G-net network solutions Co.,Ltd.	-	1 (50.0)	1 (50.0)	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	-	1 (50.0)	1 (50.0)	2
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	-	1 (100.0)	-	1
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	-	1 (100.0)	-	1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	1 (100.0)	-	-	1
รวม	1 (5.3)	12 (63.2)	6 (31.6)	19

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการทำงานในหน่วยงานต้นสังกัด

ผู้ใช้โปรแกรมส่วนมากทำงานในหน่วยงานเป็นเวลา 1-2 ปี เป็นจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และทำงานเป็นเวลา 3-4 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 ส่วนผู้ที่ทำงานเป็นเวลา 5-6 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และทำงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไปมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และได้จำแนกระยะเวลาทำงานของผู้ใช้โปรแกรมในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ (ตารางที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรมแต่ละหน่วยงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในหน่วยงานต้นสังกัด

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	ระยะเวลาการทำงานในหน่วยงาน				รวม
	1-2 ปี	3-4 ปี	5-6 ปี	มากกว่า 6 ปี	
Internet Thailand Public Company Limited	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)	-	3
The Value System Co.,Ltd.	1 (33.3)	-	1 (33.3)	1 (33.3)	3
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	2 (100.0)	-	-	-	2
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด	2 (100.0)	-	-	-	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	1 (50.0)	-	1 (50.0)	-	2
G-net network solutions Co.,Ltd.	-	1 (50.0)	-	1 (50.0)	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	-	2 (100.0)	-	-	2
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	-	-	-	1 (100.0)	1
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	-	1 (100.0)	-	-	1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	-	1 (100.0)	-	-	1
รวม	7 (36.8)	6 (31.6)	3 (15.8)	3 (15.3)	19

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ผู้ใช้โปรแกรมส่วนมากใช้งานโปรแกรมในลักษณะนี้เป็นเวลาไม่นานนัก คือ เป็นระยะเวลา 1-2 ปี มีจำนวนถึง 9 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาใช้งานโปรแกรมในช่วงเวลา 3-4 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 ส่วนผู้ที่ใช้โปรแกรมเป็นเวลาระหว่าง 5-6 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ได้จำแนกระยะเวลาการใช้งานโปรแกรมของผู้ใช้โปรแกรม ดังนี้ (ตารางที่ 7)

การศึกษาหรืออบรมก่อนการใช้งานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ผู้ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ มีจำนวน 15 คนที่เคยศึกษาหรือได้รับการอบรมก่อนการใช้งานโปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 78.9 ส่วนอีก 4 คน ไม่เคยได้รับการอบรมแต่อย่างใด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 21.1 และได้จำแนกรายละเอียดของผู้ใช้โปรแกรมในการศึกษาหรืออบรมวิธีการใช้งานโปรแกรม ดังนี้ (ตารางที่ 8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7 ระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	ระยะเวลาในการดูแลเว็บไซต์			รวม
	1-2 ปี	3-4 ปี	5-6 ปี	
Internet Thailand Public Company Limited	2 (66.7)	1 (33.3)	-	3
The Value System Co.,Ltd.	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)	3
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	2 (100.0)	-	-	2
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	2 (100.0)	-	-	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	1 (50.0)	1 (50.0)	-	2
G-net network solutions Co.,Ltd.	-	1 (50.0)	1 (50.0)	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	1 (50.0)	1 (50.0)	-	2
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	-	1 (100.0)	-	1
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	-	1 (100.0)	-	1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	-	1 (100.0)	-	1
รวม	9 (47.4)	8 (42.1)	2 (10.5)	19

ตารางที่ 8 การศึกษาหรืออบรมการใช้งาน

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	การศึกษาหรืออบรมวิธีการใช้งาน		รวม
	เคย	ไม่เคย	
Internet Thailand Public Company Limited	3 (100.0)	-	3
The Value System Co.,Ltd.	3 (100.0)	-	3
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	2 (100.0)	-	2
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	1 (50.0)	1 (50.0)	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	2 (100.0)	-	2
G-net network solutions Co.,Ltd.	2 (100.0)	-	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	1 (50.0)	1 (50.0)	2
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	-	1 (100.0)	1
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	1 (100.0)	-	1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	-	1 (100.0)	1
รวม	15 (78.9)	4 (21.1)	19

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้งานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์จากหน่วยงานอื่น

ผู้ใช้งานโปรแกรมทั้ง 10 บริษัท จำนวนทั้งหมด 19 คน มีผู้ที่เคยใช้งานโปรแกรมนี้จากหน่วยงานอื่น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 ซึ่งเป็นหน่วยงานทางภาคเอกชนทั้งสิ้น ส่วนอีก 15 คนไม่เคยใช้โปรแกรมนี้จากหน่วยงานใดเลย คิดเป็นร้อยละ 78.9 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 การใช้งานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์จากหน่วยงานอื่น

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	การใช้งานจากหน่วยงานอื่น		รวม
	เคย	ไม่เคย	
Internet Thailand Public Company Limited	1 (33.3)	2 (66.7)	3
The Value System Co.,Ltd.	1 (33.3)	2 (66.7)	3
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	-	2 (100.0)	2
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	-	2 (100.0)	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	1 (50.0)	1 (50.0)	2
G-net network solutions Co.,Ltd.	1 (50.0)	1 (50.0)	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	-	2 (100.0)	2
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	-	1 (100.0)	1
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	-	1 (100.0)	1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิก อีโวลูชั่น	-	1 (100.0)	1
รวม	4 (21.1)	15 (78.9)	19

เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน

ผู้ใช้โปรแกรมดำเนินงานโดยการใช้งานโปรแกรมด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) เป็นส่วนมาก มีถึงจำนวน16 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 84.2 และใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Note Book) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 (ตารางที่ 10)

โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน

โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่ใช้งานอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันมีหลากหลายรุ่น โดยมากจะใช้งานได้คล้าย ๆ กัน จึงสามารถนำโปรแกรมประเภทนี้มาใช้งานได้อย่างหลากหลาย (ตารางที่ 11)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการใช้งาน		รวม
	PC	Note Book	
Internet Thailand Public Company Limited	3 (100.0)	-	3
The Value System Co.,Ltd.	2 (66.7)	1 (33.3)	3
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	-	2 (100.0)	2
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	2 (100.0)	-	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	2 (100.0)	-	2
G-net network solutions Co.,Ltd.	2 (100.0)	-	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	2 (100.0)	-	2
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	1 (100.0)	-	1
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	1 (100.0)	-	1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	1 (100.0)	-	1
รวม	16 (84.2)	3 (15.8)	19

ตารางที่ 11 โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน

ชื่อโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์	โปรแกรมที่ใช้ในปัจจุบัน		รวม
	ใช้	ไม่ใช้	
AlterWind Log Analyzer	3 (15.8)	16 (84.2)	19
WebAlizer	3 (15.8)	16 (84.2)	19
Web Log Expert	3 (15.8)	16 (84.2)	19
WebStat	3 (15.8)	16 (84.2)	19
อื่น ๆ	10 (52.6)	9 (47.4)	19

สาเหตุที่นำโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์มาใช้งาน

สาเหตุส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้โปรแกรมเลือกใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ คือ ทางหน่วยงานที่ผู้ใช้โปรแกรมทำงานมีการติดตั้งโปรแกรมมาก่อนแล้ว ส่วนสาเหตุรองลงมาก็คือ โปรแกรมนี้มีความสะดวกในการใช้งาน (ตารางที่ 12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 12 สาเหตุที่นำโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์มาใช้งาน

สาเหตุที่นำโปรแกรมมาใช้งาน	การเลือกใช้งาน		รวม
	เลือก	ไม่เลือก	
หน่วยงานติดตั้งโปรแกรมมาก่อนแล้ว	17 (89.5)	2 (10.5)	19
มีความสะดวกในการใช้งาน	6 (31.6)	13 (68.4)	19
ราคาถูก	2 (10.5)	17 (89.5)	19
เป็นโปรแกรมที่ได้รับความนิยม	1 (5.3)	18 (94.7)	19

การประสบปัญหาจากการดำเนินงานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

จากการศึกษาผู้ใช้โปรแกรม ทำให้ทราบว่าการใช้งานโปรแกรมยังคงมีปัญหาในการใช้งาน อาทิเช่น การเรียกข้อมูลหรือ Log files ไม่ได้ การประมวลผลข้อมูลไม่เป็นไปตามช่วงเวลาที่ต้องการ การดำเนินงานโปรแกรมเป็นที่ยุ่งยากในบางขั้นตอน เป็นต้น ในจำนวนผู้ที่ศึกษาทั้งหมด มีผู้ที่เคยประสบปัญหาจากการใช้งานเป็นจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 และผู้ที่ไม่เคยประสบปัญหาในการใช้งานเลยมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 ซึ่งได้จำแนกรายละเอียดของผู้ใช้โปรแกรมในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 การประสบปัญหาจากการดำเนินงานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	เคยประสบปัญหาในการใช้งานโปรแกรม		รวม
	เคย	ไม่เคย	
Internet Thailand Public Company Limited	3 (100.0)	-	3
The Value System Co.,Ltd.	1 (33.3)	2 (66.7)	3
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	1 (50.0)	1 (50.0)	2
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	2 (100.0)	-	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	2 (100.0)	-	2
G-net network solutions Co.,Ltd.	1 (50.0)	1 (50.0)	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	1 (50.0)	1 (50.0)	2
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	-	1 (100.0)	1
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	-	1 (100.0)	1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	-	1 (100.0)	1
รวม	11 (57.9)	8 (42.1)	19

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่ใช้ในหน่วยงาน

ผู้ใช้โปรแกรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าโปรแกรมที่ใช้งานอยู่ในหน่วยงานอยู่ในเกณฑ์ดี เป็นจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 78.9 มีผู้ที่มีความคิดเห็นว่าโปรแกรมนี้อยู่ในเกณฑ์ดีมาก 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ซึ่งได้จำแนกรายเอียดของความคิดเห็นของผู้ใช้โปรแกรมในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่ใช้ในหน่วยงาน

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรม			
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	รวม
Internet Thailand Public Company Limited	-	3 (100.0)	-	3
The Value System Co.,Ltd.	1 (33.3)	2 (66.7)	-	3
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	-	2 (100.0)	-	2
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	-	2 (100.0)	-	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	-	2 (100.0)	-	2
G-net network solutions Co.,Ltd.	-	1 (50.0)	1 (50.0)	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	-	1 (50.0)	1 (50.0)	2
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	-	1 (100.0)	-	1
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	-	1 (100.0)	-	1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	-	-	1 (100.0)	1
รวม	1 (5.3)	15 (78.9)	3 (15.8)	19

เว็บไซต์ที่ควรนำโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ไปใช้งาน

จากการศึกษาผู้ใช้โปรแกรม พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดว่าโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์มีความเหมาะสมในการนำไปใช้งานกับเว็บไซต์ของหน่วยงานทางธุรกิจหรืออาจเป็นเว็บไซต์ด้านธุรกิจ E-commerce ก็ได้ (ตารางที่ 15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 เว็บไซต์ที่ควรนำโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์มาใช้งาน

ประเภทของเว็บไซต์	การนำไปใช้งาน		รวม
	ควรนำไปใช้	ไม่ควรนำไปใช้	
เว็บไซต์หน่วยงานทางธุรกิจ	13 (68.4)	6 (31.6)	19
เว็บไซต์ด้าน E-commerce	12 (63.2)	7 (36.8)	19
เว็บไซต์หน่วยงานราชการ	4 (21.1)	15 (78.9)	19
เว็บไซต์ทางด้านการศึกษา	3 (15.8)	16 (84.2)	19

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้โปรแกรมจำนวน 19 คน จาก 10 บริษัท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้โปรแกรมจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมก่อนการใช้งานโปรแกรมและโปรแกรมนี้สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานได้เร็วขึ้น อีกทั้งความผิดพลาดจากการรันผลข้อมูลก็เกิดขึ้นน้อย (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม (Weight Scale)
คุ้มค่ากับราคาโปรแกรม	-	-	5 (15.0)	11 (44.0)	3 (15.0)	19 (3.9)
ความสะดวกในการติดตั้ง	-	-	4 (12.0)	13 (52.0)	2 (10.0)	19 (3.9)
สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานเว็บไซต์ได้รวดเร็วขึ้น	-	1 (2.0)	6 (18.0)	8 (32.0)	4 (20.0)	19 (3.8)
ความสะดวกในการใช้งาน	-	1 (2.0)	5 (15.0)	11 (44.0)	2 (10.0)	19 (3.7)
ความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลการใช้งานเว็บไซต์	-	1 (2.0)	6 (18.0)	12 (48.0)	-	19 (3.6)
สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ	-	-	10 (30.0)	8 (32.0)	1 (5.0)	19 (3.5)
สามารถลดขั้นตอนในการทำงาน	-	3 (6.0)	9 (27.0)	4 (16.0)	3 (15.0)	19 (3.4)
ระยะเวลาในการรันผลข้อมูล	-	3 (6.0)	9 (27.0)	6 (24.0)	1 (5.0)	19 (3.3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 16 (ต่อ)

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม (Weight Scale)
ต้องมีการฝึกอบรมก่อนการใช้งาน	-	9 (18.0)	4 (12.0)	-	6 (30.0)	19 (3.2)
ใช้บุคลากรที่มีความรู้ในการใช้โปรแกรม	-	5 (10.0)	9 (27.0)	5 (20.0)	-	19 (3.0)
เกิดข้อผิดพลาดจากการรันผล	3 (3.0)	11 (22.0)	4 (12.0)	1 (4.0)	-	19 (2.2)

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาผู้ใช้ผลสรุปรายงานจากการประมวลผลของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ

พนักงานผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ (Web Master หรือ Web Admin) ในบริษัทหรือหน่วยงานที่ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ จำนวน 10 บริษัท ศึกษาโดยวิธีการเลือกสุ่มจากบริษัทที่มีโปรแกรมดังกล่าวใช้งานในหน่วยงาน พบว่า ในบริษัทที่ศึกษาทั้งหมดมีผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ของหน่วยงานทั้งสิ้น 26 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 และที่เหลือเป็นเพศหญิงจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 และได้จำแนกเพศของผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ (ตารางที่ 17)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอายุ

พนักงานผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ทั้ง 10 บริษัทมีอายุอยู่ระหว่าง 20-40 ปี มีอายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี ซึ่งเป็นระดับอายุพนักงานที่รับผิดชอบเว็บไซต์ของหน่วยงานเป็นส่วนมาก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และอยู่ในช่วงอายุ 36-40 ปี เป็นจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และได้จำแนกช่วงอายุของผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ (ตารางที่ 18)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ดูแลเว็บไซต์แต่ละหน่วยงาน จำแนกตามเพศ

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	2 (50.0)	2 (50.0)	4
Internet Thailand Public Company Limited	3 (75.0)	1 (25.0)	4
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	1 (33.3)	2 (66.7)	3
G-net network solutions Co.,Ltd.	2 (66.7)	1 (33.3)	3
The Value System Co.,Ltd.	2 (66.7)	1 (33.3)	3
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	-	2 (100.0)	2
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	2 (100.0)	-	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	1 (50.0)	1 (50.0)	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	2 (100.0)	-	2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	1 (100.0)	-	1
รวม	16 (61.5)	10 (38.5)	26

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ดูแลเว็บไซต์แต่ละหน่วยงาน จำแนกตามช่วงอายุ

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	ช่วงอายุ				รวม
	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	-	4 (100.0)	-	-	4
Internet Thailand Public Company Limited	1 (25.0)	2 (50.0)	1 (25.0)	-	4
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	-	2 (66.7)	1 (33.3)	-	3
G-net network solutions Co.,Ltd.	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)	-	3
The Value System Co.,Ltd.	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)	-	3
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	-	2 (100.0)	-	-	2
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	1 (50.0)	-	1 (50.0)	-	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	-	1 (50.0)	1 (50.0)	-	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	-	1 (50.0)	-	1 (50.0)	2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	-	1 (100.0)		-	1
รวม	4 (15.4)	15 (57.7)	6 (23.1)	1 (3.8)	26

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา

พนักงานผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ส่วนใหญ่มีศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 ส่วนน้อยมีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับ ปวช. หรือ ปวส. จำนวน 1 คน ร้อยละ 3.8 ลำดับรองลงมาจากระดับปริญญาตรี คือ ปริญญาโท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และได้จำแนกระดับการศึกษาของผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของผู้ดูแลเว็บไซต์แต่ละหน่วยงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	ระดับการศึกษา			รวม
	ปวช./ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	-	4 (100.0)	-	4
Internet Thailand Public Company Limited	-	3 (75.0)	1 (25.0)	4
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)	3
G-net network solutions Co.,Ltd.	-	2 (66.7)	1 (33.3)	3
The Value System Co.,Ltd.	-	1 (33.3)	2 (66.7)	3
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	-	2 (100.0)	-	2
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	-	1 (50.0)	1 (50.0)	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	-	2 (100.0)	-	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	-	2 (100.0)	-	2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	-	1 (100.0)	-	1
รวม	1 (3.8)	19 (73.1)	6 (23.1)	26

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาการทำงานในหน่วยงานต้นสังกัด

พนักงานผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ส่วนน้อยทำงานเป็นเวลา 5 ปี-มากกว่า 6 ปีขึ้นไป โดยแยกเป็นทำงานในหน่วยงานเป็นเวลา 5-6 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และทำงานเป็นเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไปเป็นจำนวน 4 คนเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ส่วนที่ทำงานเป็นเวลา 1-2 ปีซึ่งอาจเป็นพนักงานใหม่มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 และส่วนมากทำงานในหน่วยงานอยู่แล้วเป็นเวลา 3-4 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 และได้จำแนกระยะเวลาการทำงานของผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ (ตารางที่ 20)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของผู้ดูแลเว็บไซต์แต่ละหน่วยงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในหน่วยงานต้นสังกัด

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	ระยะเวลาการทำงานในหน่วยงาน				รวม
	1-2 ปี	3-4 ปี	5-6 ปี	มากกว่า 6 ปี	
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	2 (50.0)	2 (50.0)	-	-	4
Internet Thailand Public Company Limited	1 (25.0)	3 (75.0)	-	-	4
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	1 (33.3)	1 (33.3)	-	1 (33.3)	3
G-net network solutions Co.,Ltd.	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)	-	3
The Value System Co.,Ltd.	-	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)	3
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	1 (50.0)	1 (50.0)	-	-	2
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	1 (50.0)	-	1 (50.0)	-	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	-	1 (50.0)	1 (50.0)	-	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	-	1 (50.0)	-	1 (50.0)	2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	-	-	-	1 (100.0)	1
รวม	7 (26.9)	11 (42.3)	4 (15.4)	4 (15.4)	26

สรุปโดยรวมจากข้อมูลทั่วไปของผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ในแต่ละหน่วยงานพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำงานในหน่วยงานต้นสังกัดมาแล้ว 3-4 ปี

ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลเว็บไซต์โดยใช้ข้อมูลจากการประมวลโดยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ระยะเวลาการดูแลเว็บไซต์

พนักงานผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ ทำหน้าที่ดูแลและปรับปรุงการใช้งานเว็บไซต์ส่วนใหญ่ทำหน้าที่นี้มาแล้ว 1-2 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาดูแลเว็บไซต์เป็นเวลา 3-4 ปีเป็นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 และส่วนน้อยจะดูแลเว็บไซต์เป็นระยะเวลานานกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ซึ่งได้จำแนกรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 21)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 21 ระยะเวลาในการดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	ระยะเวลาในการดูแลเว็บไซต์			รวม
	1-2 ปี	3-4 ปี	มากกว่า 6 ปี	
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	2 (50.0)	2 (50.0)	-	4
Internet Thailand Public Company Limited	3 (75.0)	1 (25.0)	-	4
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	2 (66.7)	1 (33.3)	-	3
G-net network solutions Co.,Ltd.	2 (66.7)	1 (33.3)	-	3
The Value System Co.,Ltd.	1 (33.3)	1 (33.3)	1 (33.3)	3
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	2 (100.0)	-	-	2
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	1 (50.0)	1 (50.0)	-	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	-	2 (100.0)	-	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	1 (50.0)	-	1 (50.0)	2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	-	1 (100.0)	-	1
รวม	14 (53.8)	10 (38.5)	2 (7.7)	26

การใช้ข้อมูลจากฝ่ายการตลาด (Marketing) ในหน่วยงานเพื่อการปรับปรุงเว็บไซต์

ผู้ดูแลเว็บไซต์ในแต่ละหน่วยงานใช้ข้อมูลการฝ่ายการตลาดหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์เพื่อให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้เข้าชมในสัดส่วนการใช้ข้อมูลกับไม่ใช้ข้อมูลเท่า ๆ กัน คือ ในจำนวน 10 บริษัทที่ศึกษา มีผู้ใช้ข้อมูลการฝ่ายการตลาด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และมีผู้ที่ไม่ใช้ข้อมูลจากฝ่ายนี้เป็นจำนวน 13 คน ร้อยละ 50 เช่นเดียวกัน (ตารางที่ 22)

การใช้ข้อมูลจากฝ่าย MIS ในหน่วยงานเพื่อการปรับปรุงเว็บไซต์

จากการศึกษาพบว่าผู้ดูแลเว็บไซต์ในแต่ละหน่วยงานได้ใช้ข้อมูลการฝ่าย MIS หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลของหน่วยงานในการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์เพื่อให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้เข้าชม โดยผู้ดูแลและเว็บไซต์ที่ศึกษาทั้งหมดจำนวน 26 คน มีเพียง 7 คนเท่านั้นที่เลือกใช้ข้อมูลจากฝ่ายนี้ในการปรับปรุงเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 26.9 และที่เหลืออีก 19 คน ไม่ใช้ข้อมูลจากฝ่ายนี้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 73.1 (ตารางที่ 23)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 22 ใช้ข้อมูลจากฝ่ายการตลาดหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อการปรับปรุงเว็บไซต์

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	การเลือกใช้ข้อมูลจากฝ่ายการตลาด		รวม
	เลือก	ไม่เลือก	
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	-	4 (100.0)	4
Internet Thailand Public Company Limited	-	4 (100.0)	4
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	1 (33.3)	2 (66.7)	3
G-net network solutions Co.,Ltd.	3 (100.0)	-	3
The Value System Co.,Ltd.	3 (100.0)	-	3
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	2 (100.0)	-	2
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	2 (100.0)	-	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	2 (100.0)	-	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	-	2 (100.0)	2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	-	1 (100.0)	1
รวม	13 (50.0)	13 (50.0)	26

ตารางที่ 23 การใช้ข้อมูลจากฝ่าย MIS ของหน่วยงานเพื่อการปรับปรุงเว็บไซต์

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	การเลือกใช้ข้อมูลจากฝ่าย MIS		รวม
	เลือก	ไม่เลือก	
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	-	4 (100.0)	4
Internet Thailand Public Company Limited	4 (100.0)	-	4
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	-	3 (100.0)	3
G-net network solutions Co.,Ltd.	-	3 (100.0)	3
The Value System Co.,Ltd.	3 (100.0)	-	3
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	-	2 (100.0)	2
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	-	2 (100.0)	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	-	2 (100.0)	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	-	2 (100.0)	2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	-	1 (100.0)	1
รวม	7 (26.9)	19 (73.1)	26

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้ข้อมูลจากฝ่าย IT หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเทคโนโลยีในหน่วยงานเพื่อการปรับปรุงเว็บไซต์

จากการศึกษาพบว่าผู้ดูแลเว็บไซต์ในแต่ละหน่วยงานได้ใช้ข้อมูลการฝ่าย IT หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเทคโนโลยีภายในหน่วยงานเพื่อการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์เพื่อให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้เข้าชม โดยผู้ดูแลและเว็บไซต์ใช้ข้อมูลจากฝ่ายนี้จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และไม่ได้ใช้ข้อมูลจากฝ่ายนี้จำนวน 21 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 80.8 (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 การใช้ข้อมูลจากฝ่าย IT หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเทคโนโลยีในหน่วยงานเพื่อการปรับปรุงเว็บไซต์

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	การเลือกใช้ข้อมูลจากฝ่าย IT		รวม
	เลือก	ไม่เลือก	
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	4 (100.0)	-	4
Internet Thailand Public Company Limited	-	4 (100.0)	4
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	1 (33.3)	2 (66.7)	3
G-net network solutions Co.,Ltd.	-	3 (100.0)	3
The Value System Co.,Ltd.	-	3 (100.0)	3
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	-	2 (100.0)	2
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	-	2 (100.0)	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	-	2 (100.0)	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	-	2 (100.0)	2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	-	1 (100.0)	1
รวม	5 (19.2)	21 (80.8)	26

การใช้ข้อมูลจากผู้บริหารหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อการปรับปรุงเว็บไซค์

ผู้ดูแลเว็บไซต์ในแต่ละหน่วยงานใช้ข้อมูลจากผู้บริหารหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยผู้ดูแลและเว็บไซต์ใช้ข้อมูลจากผู้บริหารเป็นจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 และไม่ได้ใช้ข้อมูลจากผู้บริหารจำนวน 14 คน เป็นร้อยละ 53.8 (ตารางที่ 25)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 25 การใช้ข้อมูลจากผู้บริหารหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อการปรับปรุงเว็บไซต์

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	การเลือกใช้ข้อมูลจากผู้บริหาร		รวม
	เลือก	ไม่เลือก	
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	-	4 (100.0)	4
Internet Thailand Public Company Limited	-	4 (100.0)	4
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	2 (66.7)	1 (33.3)	3
G-net network solutions Co.,Ltd.	2 (66.7)	1 (33.3)	3
The Value System Co.,Ltd.	2 (66.7)	1 (33.3)	3
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	2 (100.0)	-	2
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	-	2 (100.0)	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	2 (100.0)	-	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	1 (50.0)	1 (50.0)	2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	1 (100.0)	-	1
รวม	12 (46.2)	14 (53.8)	26

สรุปโดยรวมแล้วผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ของหน่วยงานได้ใช้ข้อมูลจากฝ่ายการตลาดในการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ของหน่วยงานเป็นส่วนมากและยังเลือกใช้ข้อมูลจากฝ่ายอื่น ๆ อีกด้วย อาทิเช่น ฝ่ายขาย ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์หรือแม้กระทั่งฝ่ายบุคคล เป็นต้น ซึ่งผู้ดูแลเว็บไซต์ส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูลจากทุก ๆ ฝ่ายในหน่วยงานเป็นข้อมูลในการปรับปรุงเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลเป็นที่น่าสนใจแก่ผู้เข้าชมเว็บไซต์

การใช้ข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรมแก้ปัญหาในการใช้งานเว็บไซต์

ผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ได้นำข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์เพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งปัญหาที่เกิดอย่างเช่น ช่องสัญญาณสื่อสารไม่เพียงพอต่อการใช้งานในขณะนั้น หรือ การเกิดข้อผิดพลาดของเว็บไซต์ซึ่งจะทำให้ทราบว่าข้อผิดพลาดที่เกิดกับเว็บไซต์นั้นเป็นความผิดพลาดประเภทใดและสามารถแก้ไขปัญหานั้น ๆ ได้อย่างนั้นท่วงที ซึ่งในจำนวนของผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์มีถึง 15 คน ที่นำข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรมนี้มาใช้งานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 57.7 และอีก 11 คน หรือ ร้อยละ 42.3 ไม่ได้นำข้อมูลจากการประมวลผลมาใช้แก้ปัญหาที่

เอกสารนี้มีลิขสิทธิ์ ห้ามนำไปใช้ในการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกิดขึ้น ซึ่งสาเหตุมาจากมีฝ่ายอื่นหรือมีฝ่ายที่รับผิดชอบดูแลเกี่ยวกับระบบเครือข่ายของหน่วยงานเป็นผู้แก้ปัญหาความขัดข้องที่เกิดกับการใช้งานของเว็บไซต์อยู่แล้ว และได้จำแนกจำนวนผู้ดูแลเว็บไซต์ที่ใช้ข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรมฯในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 26 การใช้ข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรมเพื่อแก้ปัญหาการใช้งานเว็บไซต์

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	นำข้อมูลมาแก้ปัญหาการใช้งาน		รวม
	นำมาใช้	ไม่ได้นำมาใช้	
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	4 (100.0)	-	4
Internet Thailand Public Company Limited	4 (100.0)	-	4
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	1 (33.3)	2 (66.7)	3
G-net network solutions Co.,Ltd.	2 (66.7)	1 (33.3)	3
The Value System Co.,Ltd.	-	3 (100.0)	3
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	-	2 (100.0)	2
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	2 (100.0)	-	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	2 (100.0)	-	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	-	2 (100.0)	2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	-	1 (100.0)	1
รวม	15 (57.7)	11 (42.3)	26

การใช้ข้อมูลจากการประมวลผลโดยโปรแกรมในการปรับปรุงเว็บไซต์

จากการศึกษาผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ศึกษา พบว่ามีผู้ดูแลเว็บไซต์ที่ได้ใช้ข้อมูลจากการประมวลโดยโปรแกรมเพื่อปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นที่น่าสนใจยิ่งขึ้น จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 และมีผู้ที่ไม่ได้ใช้ข้อมูลจากส่วนนี้ในการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความเหมาะสมและน่าสนใจกับกลุ่มผู้เข้าชมส่วนมาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 ซึ่งได้จำแนกจำนวนของผู้ที่ใช้และไม่ใช้ข้อมูลในส่วนนี้ในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ (ตารางที่ 27)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 27 การใช้ข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรมเพื่อการปรับปรุงเว็บไซต์

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	นำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงเว็บไซต์		รวม
	นำมาใช้	ไม่ได้นำมาใช้	
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	4 (100.0)	-	4
Internet Thailand Public Company Limited	4 (100.0)	-	4
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	-	3 (100.0)	3
G-net network solutions Co.,Ltd.	3 (100.0)	-	3
The Value System Co.,Ltd.	3 (100.0)	-	3
บริษัท แอดวานซ์ บิสสิเนส ออโตเมชั่น จำกัด	-	2 (100.0)	2
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	1 (50.0)	1 (50.0)	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	1 (50.0)	1 (50.0)	2
S.I.T. (Thailand) Co.,Ltd.	-	2 (100.0)	2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด นีโอนิค อีโวลูชั่น	-	1 (100.0)	1
รวม	16 (61.5)	10 (38.5)	26

การเกิดปัญหาหลังจากการปรับปรุงเว็บไซต์

ผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ที่นำข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรมมาใช้ในการปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานแล้วเกิดปัญหาขึ้นหลังจากการปรับปรุงเว็บไซต์ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 และในส่วนของผู้ที่ได้ใช้ข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรมนี้แล้วไม่เกิดปัญหาในการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงานแต่อย่างไร มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 ที่เหลืออีก 8 คนไม่เคยใช้ข้อมูลจากโปรแกรมในการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงเว็บไซต์ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 30.8 และได้จำแนกจำนวนผู้ดูแลเว็บไซต์ในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ (ตารางที่ 28)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ในหน่วยงาน

ผู้ดูแลเว็บไซต์ที่ได้ใช้งานผลข้อมูลจากโปรแกรมประกอบในการแก้ปัญหาและปรับปรุงเว็บไซต์ พบว่าผู้ใช้ผลข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าโปรแกรมนี้ดีต่อการใช้งานเป็นจำนวน 13 คนหรือร้อยละ 50.0 ส่วนผู้ที่คิดเห็นว่าโปรแกรมนี้ใช้ผลข้อมูลแล้วดีมากมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และผู้ที่คิดว่าโปรแกรมนี้มีการใช้งานข้อมูลให้เป็นประโยชน์อยู่ในระดับปานกลางมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ในส่วนของผู้ที่ไม่เคยใช้ผลข้อมูลจากโปรแกรมลักษณะนี้เลยมีถึง 7 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือร้อยละ 26.9 ของจำนวนผู้ดูแลเว็บไซต์ที่ศึกษา นอกจากนี้ได้จำแนกจำนวนผู้ดูแลเว็บไซต์ในแต่ละหน่วยงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ ดังนี้ (ตารางที่ 29)

ตารางที่ 28 การเกิดปัญหาหลังจากการใช้ข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรม

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	ปัญหาหลังจากใช้ข้อมูลโปรแกรม		รวม
	มี	ไม่มี	
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	2 (50.0)	2 (50.0)	4
Internet Thailand Public Company Limited	3 (75.0)	1 (25.0)	4
G-net network solutions Co.,Ltd.	2 (66.7)	1 (33.3)	3
The Value System Co.,Ltd.	2 (66.7)	1 (33.3)	3
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	1 (50.0)	1 (50.0)	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	2 (100.0)	-	2
รวม	12 (66.7)	6 (33.3)	18

ตารางที่ 29 ความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน	ความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรม			รวม
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	
บริษัท โพลาร์ เว็บแอปพลิเคชั่น จำกัด	-	4 (100.0)	-	4
Internet Thailand Public Company Limited	1 (25.0)	2 (50.0)	1 (25.0)	4
G-net network solutions Co.,Ltd.	-	1 (33.3)	2 (66.7)	3
The Value System Co.,Ltd.	-	2 (66.7)	1 (33.3)	3
บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	-	2 (100.0)	-	2
Alliance & Link Corporation Co.,Ltd.	1 (50.0)	1 (50.0)	-	2
บริษัท บริลเลี่ยน อิเล็กทรอนิคส์ จำกัด	-	1 (100.0)	-	1
รวม	2 (10.5)	13 (68.4)	4 (21.1)	19

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเหมาะสมในการนำข้อมูลจากการประมวลมาใช้งานในการปรับปรุงเว็บไซต์

ผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ของทั้ง 7 หน่วยงานที่ใช้ข้อมูลจากการประมวลผลโดยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์มีความคิดเห็นว่าโปรแกรมนี้มีความเหมาะสมในการนำข้อมูลมาปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความน่าสนใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นจำนวน 19 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนผู้ที่ได้ใช้ข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรมนี้

สรุปข้อมูลโดยรวมที่เกี่ยวกับการดูแลเว็บไซต์ในการใช้ข้อมูลจากการประมวลของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ พบว่าผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ส่วนใหญ่ทำหน้าที่ในการดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานมาเป็นเวลา 1-2 ปี ได้ใช้ข้อมูลจากฝ่ายการตลาดและผู้บริหารในหน่วยงานในการปรับปรุงเนื้อหาบนเว็บไซต์ให้มีความน่าสนใจแก่ผู้เข้าชมเป็นส่วนมาก ในการนี้ได้ใช้ข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ในการแก้ไขปัญหาการใช้งานของเว็บไซต์ให้สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกไม่ติดขัด ซึ่งผู้ที่ใช้ข้อมูลส่วนมากมีความคิดเห็นว่าโปรแกรมที่ใช้งานปัจจุบันมีความเหมาะสมในการใช้งานภายในหน่วยงานอยู่ในเกณฑ์ดี

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการดูแลเว็บไซต์โดยใช้ข้อมูลจากการประมวลของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ด้านผู้ใช้งานเว็บไซต์

จากการศึกษาพบว่าผู้ดูแลเว็บไซต์ที่ใช้ข้อมูลจากการประมวลของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ จำนวน 19 คน จาก 7 บริษัท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านผู้ใช้งานเว็บไซต์ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ดูแลเว็บไซต์สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการประมวลผลมาใช้ในการแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการใช้งานเว็บไซต์และช่องสัญญาณสื่อสารให้มีความเพียงพอต่อการใช้งาน (ตารางที่ 30)

ด้านสินค้าหรือบริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ดูแลเว็บไซต์ที่ใช้ข้อมูลจากการประมวลของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ จำนวน 19 คน จาก 7 บริษัท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสินค้าหรือบริการในระดับมากที่สุด คือ ผู้ดูแลเว็บไซต์สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการประมวลผลมาใช้ในการปรับปรุงสินค้าหรือบริการให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าส่วนใหญ่ได้ (ตารางที่ 31)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 30 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมในด้านผู้ใช้งานเว็บไซต์

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม (Weight Scale)
แก้ไขความผิดพลาดได้ทันท่วงที	-	-	3 (9.0)	7 (28.0)	9 (45.0)	19 (4.3)
แก้ไขช่องสัญญาณสื่อสารให้เพียงพอต่อการใช้งานเว็บไซต์	-	-	6 (18.0)	6 (24.0)	7 (35.0)	19 (4.1)
ปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน	-	-	3 (9.0)	12 (48.0)	4 (20.0)	19 (4.1)
ปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสนใจมากยิ่งขึ้น	-	-	4 (12.0)	13 (52.0)	2 (10.0)	19 (3.9)
ปรับปรุงข้อมูลหรือไฟล์ที่ใช้ดาวน์โหลดได้	-	-	4 (12.0)	13 (52.0)	2 (10.0)	19 (3.9)

ตารางที่ 31 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมในด้านสินค้าหรือบริการ

รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม (Weight Scale)
ปรับปรุงสินค้าหรือบริการตามความต้องการของลูกค้า	-	1 (2.0)	5 (15.0)	7 (28.0)	6 (30.0)	19 (3.9)
ปรับสินค้าหรือบริการให้เหมาะสมกับเว็บไซต์ของหน่วยงาน	1 (3.0)	-	3 (9.0)	12 (48.0)	3 (15.0)	19 (3.8)
สินค้าหรือบริการใหม่ได้รับการตอบสนองที่ดีขึ้น	-	3 (6.0)	4 (12.0)	9 (36.0)	3 (15.0)	19 (3.6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการประมวลผลทางสถิติการใช้งานเว็บไซต์ ซึ่งสามารถบอกสถิติการใช้งานของผู้เข้าชมเว็บไซต์ในแต่ละช่วงเวลา สถิติการใช้โปรแกรมสืบค้น สถิติการใช้งานระบบปฏิบัติการของผู้เข้าชม ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับความผิดพลาดในการใช้งานเว็บไซต์ เป็นต้น ข้อมูลทางสถิติที่ได้รับการจากการประมวลผลของโปรแกรมทำให้หน่วยงานทราบว่าควรจะมีการปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลการใช้งานในด้านใดบ้าง รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาที่เกิดกับการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงานได้อย่างทันท่วงที จึงมีความเหมาะสมที่นำมาใช้งานกับเว็บไซต์ทางธุรกิจ โดยเฉพาะเว็บไซต์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิคส์ และไม่จำกัดว่าจะเป็นหน่วยงานขนาดเล็กหรือใหญ่ สามารถที่จะใช้โปรแกรมประเภทนี้ได้ทุกหน่วยงาน

การศึกษาผลที่ได้จากการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะ กระบวนการทำงานและผลการใช้งานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ โดยศึกษาจากบริษัท 10 แห่ง ที่ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์และประมวลผลการใช้งานทางสถิติเว็บไซต์ แบ่งการศึกษาเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้โปรแกรมและส่วนที่สองศึกษาเกี่ยวกับผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผู้ดูแลและรับผิดชอบโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยงาน

การศึกษาในส่วนนี้ได้ศึกษาผู้ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-25 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานในหน่วยงานต้นสังกัดประมาณ 1-4 ปี ในจำนวนนี้ก่อนการใช้งานโปรแกรมจริงได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาวิธีการใช้งานโปรแกรมนี้มาแล้ว และยังไม่เคยใช้โปรแกรมนี้มาจากหน่วยงานใดมาก่อน สำหรับปัญหาที่ผู้ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์พบส่วนใหญ่คือ ไม่สามารถรันผลตามช่วงระยะเวลาที่ต้องการ ทำให้ไม่ได้รับข้อมูลที่ต้องการในช่วงเวลานั้น ๆ ได้ อีกทั้งโปรแกรมในลักษณะนี้บางตัวค่อนข้างยากต่อการใช้งาน จึงทำให้ผู้ใช้โปรแกรมใหม่เสียเวลาในการเรียนรู้ในการใช้งาน โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่ศึกษาได้มีให้งานกันอย่างหลากหลาย ทั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อความเหมาะสมต่อการใช้งานของหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งแต่ละรุ่นของโปรแกรมมีความเหมาะสมแตกต่างกันด้วย ตัวอย่างโปรแกรมที่ใช้งานอยู่ในหน่วยงานทางธุรกิจที่แพร่หลาย เช่น ShowStat, StatCounter, Tracking, WebAlizer, WeblogExpert, WebStat และ WebTracker เป็นต้น

ข้อดีของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์คือ เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีความยืดหยุ่นไม่ซ้ำซ้อนง่ายต่อการใช้งาน มีความสะดวกในการติดตั้งและทำงาน มีความคุ้มค่ากับการใช้งาน ไม่จำเป็นต้องได้รับการอบรมก่อนการใช้งานเพราะสามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานโปรแกรมได้ด้วยตัวเอง และที่สำคัญความผิดพลาดจากการรันผลข้อมูลของโปรแกรมเกิดขึ้นน้อยทำให้นำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนข้อจำกัดของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ คือ เป็นโปรแกรมที่มีความแพร่หลาย มีหลากหลายรุ่นการใช้งานและมีหลายบริษัทที่ผลิตขึ้นมาใช้งาน จึงไม่สามารถทราบได้ว่าโปรแกรมของบริษัทหรือรุ่นใดใช้งานได้เป็นอย่างดี ทำให้หน่วยงานเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการทดลองใช้เพื่อเลือกสรรโปรแกรมที่มีความเหมาะสมกับการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงานมากที่สุด ด้วยเหตุนี้จึงทำให้หน่วยงานหรือองค์กรทางธุรกิจไม่สามารถใช้งานโปรแกรมที่มีความเหมาะสมและดีที่สุดกับหน่วยงานของตนได้

ผู้ที่ใช้ผลสรุปรายงานจากการประมวลผลของโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

การศึกษาในส่วนนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์ของหน่วยงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำงานในหน่วยงานมาแล้วประมาณ 3-4 ปี ซึ่งส่วนใหญ่ทำหน้าที่ในการดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์เป็นเวลา 1-2 ปี โดยได้ใช้ข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ ในหน่วยงานเดียวกันเพื่อปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้เข้าชม และในด้านการนำข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรมมาใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดกับการใช้งานเว็บไซต์ ผู้ดูแลเว็บไซต์ได้นำข้อมูลในส่วนนี้ไปปรับใช้เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นส่วนมาก และส่วนมากยังคงมีปัญหาเกิดขึ้นหลังจากการปรับปรุงเว็บไซต์เล็กน้อย ในด้านความคิดเห็นของผู้ดูแลเว็บไซต์ มีความคิดเห็นว่าโปรแกรมนี้สามารถใช้งานได้ในระดับดีและมีความเหมาะสมในการนำข้อมูลมาใช้งาน ในส่วนของปัญหาจากการดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงาน พบว่า ส่วนมากมีปัญหาเว็บไซต์ใช้งานไม่ได้ในบางช่วงเวลา ช่องสัญญาณสื่อสารมีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เป็นต้น ทางแก้ไขปัญหา คือ ขยายช่องสัญญาณสื่อสารจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ซึ่งก็จะเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้นตามไปด้วย

ข้อดีของข้อมูลจากการประมวลโดยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ในด้านของผู้ดูแลและรับผิดชอบเว็บไซต์หน่วยงาน คือ สามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับในการปรับปรุงเว็บไซต์และข้อมูลบนเว็บไซต์ให้มีความน่าสนใจ ใช้งานได้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น ในด้านของสินค้าหรือบริการ

เอกสารนี้มีลิขสิทธิ์ ห้ามนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้รับการสนองดีขึ้นจากผู้ที่สนใจ ข้อจำกัดของข้อมูลที่ได้จากการประมวลผล คือ ไม่สามารถตอบสนองในรายละเอียดการใช้งานเว็บไซต์ที่ผู้ดูแลเว็บไซต์ต้องการมากไปกว่านี้ได้

สรุปข้อมูลด้านที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

จากการศึกษาและได้ข้อสรุปจากผู้ใช้งานโปรแกรมและผู้ดูแลเว็บไซต์ สามารถแบ่งประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรมนี้ใน 3 ด้านด้วยกัน คือ

1. ด้านการใช้งานโปรแกรมเพื่อปรับปรุงเว็บไซต์

ในด้านนี้ได้ศึกษาจากผู้ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ โดยทำให้ทราบว่าโปรแกรมใดเป็นโปรแกรมที่มีความเหมาะสมต่อการใช้งานในหน่วยงานหรือองค์กรมากที่สุด ซึ่งจากการศึกษาพบว่า โปรแกรมที่ใช้ในหน่วยงานที่ศึกษามีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้ก็เพื่อรองรับกับการใช้งานเว็บไซต์ที่แตกต่างกันในแต่ละหน่วยงานด้วย แต่โปรแกรมที่หน่วยงานเลือกใช้งานส่วนมากจะมีลักษณะ รายละเอียดและผลสรุปที่ได้จากการประมวลผลคล้ายคลึงกัน ซึ่งหน่วยงานใดที่ต้องการทราบข้อมูลและรายละเอียดในเชิงลึก สามารถเลือกซื้อโปรแกรมที่มีรายละเอียดมากขึ้นได้จากหลายบริษัทที่ผลิต

2. ด้านผู้ใช้งานเว็บไซต์

ในด้านนี้ศึกษาจากผู้ดูแลเว็บไซต์ ได้สอบถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานเว็บไซต์ที่แก้ไขปรับปรุงโดยใช้ผลสรุปจากการประมวลผลของโปรแกรมและผลตอบกลับจากผู้เข้าชมเว็บไซต์ในหน่วยงานนั้น ๆ จากการศึกษาได้พบว่า การใช้งานผลสรุปจากโปรแกรมนี้สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการใช้งานเว็บไซต์และปัญหาช่องสัญญาณสื่อสารที่ไม่เพียงพอได้อย่างทันที ซึ่งเป็นการรองรับการใช้งานของผู้เข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยงานที่สนใจให้สามารถเข้าชมเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา และเป็นการไม่เสียผลประโยชน์ทางธุรกิจที่เกิดขึ้นได้ทุกขณะด้วย

3. ด้านสินค้าหรือบริการ

ด้านนี้ได้ศึกษาจากผู้ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งศึกษาในด้านการตอบสนองสินค้าหรือบริการที่ปรับเปลี่ยนไปตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้เข้าชม จากการศึกษาได้ผลสรุปว่า การใช้ผลสรุปข้อมูลจากการประมวลผลของโปรแกรมทำให้หน่วยงานสามารถปรับเปลี่ยนสินค้าหรือบริการได้ตามความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ในผลสรุปของโปรแกรมรู้ได้ว่าความต้องการในสินค้าหรือบริการประเภทใดเป็นที่ต้องการของกลุ่มตลาดในเวลานั้น

โปรแกรมในลักษณะนี้มีประโยชน์ในด้านการติดตามผลการใช้งานของเว็บไซต์ ซึ่งทำให้หน่วยงานทราบความต้องการของผู้เข้าชมในเบื้องต้นและปรับปรุง แก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบปัญหาและข้อจำกัดในการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ โดยในส่วนของผู้ใช้โปรแกรมมีปัญหา คือ การเรียกข้อมูลหรือ Log files ไม่ได้ การประมวลผลข้อมูลไม่เป็นไปตามช่วงเวลาที่ต้องการ การดำเนินงานโปรแกรมเป็นที่ยุ่งยากในบางขั้นตอน โปรแกรมที่เลือกใช้งานยังไม่มีความเหมาะสมต่อการใช้งานของหน่วยงาน และในส่วนของผู้ดูแลเว็บไซต์มีปัญหาจากการใช้ผลสรุปข้อมูลจากการประมวลของโปรแกรม คือ ผลสรุปข้อมูลบางโปรแกรมไม่มีข้อมูลที่ละเอียดตามที่ต้องการ โปรแกรมไม่สามารถรองรับกับการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงานได้ดีพอ ซึ่งแนวทางในการแก้ปัญหาและข้อจำกัดจากผู้ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์และผู้ดูแลเว็บไซต์ในแต่ละหน่วยงานทางธุรกิจที่ศึกษา คือ จัดให้มีการเรียนรู้หรืออบรมการใช้งานโปรแกรมในช่วงสั้น ๆ เพราะโปรแกรมนี้ใช้เวลาในการเรียนรู้ได้รวดเร็ว และควรเลือกใช้โปรแกรมให้มีความเหมาะสมกับการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงาน ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการใช้งานโปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิผล และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาผลที่ได้จากการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ในครั้งนี้ควรมีการสอบถามผู้ใช้งานโปรแกรมในหน่วยงานที่มีเว็บไซต์ประเภทอื่น ๆ อีก เช่น หน่วยงานทางราชการ หน่วยงานธุรกิจด้านต่าง ๆ หรือหน่วยงานที่มีเว็บไซต์ไว้ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร เป็นต้น ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการเพิ่มเติมข้อมูลในการวิเคราะห์ให้มากขึ้น และเป็นแนวทางสำหรับบริษัทหน่วยงาน ที่ต้องการใช้งานโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์สามารถเลือกใช้โปรแกรมดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมกับการใช้งาน เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเลือกใช้งานโปรแกรมได้ จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพียงส่วนหนึ่งของผู้ที่ได้ใช้งานในส่วนของตัวโปรแกรมและผลสรุปข้อมูลจากการประมวล ทำให้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไม่มีความละเอียดมากนัก ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในกลุ่มผู้ที่ใช้งานโปรแกรมและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโปรแกรมให้มากขึ้นกว่านี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

กมล บุษบา. 2534. **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Minitab**. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิภา พรสมพลทวีชัย. 2548. **การศึกษาผลที่ได้จากการใช้โปรแกรม myAccount ในงานระบบบัญชี**. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

อารีย์ สะอาดอาวุธ. 2530. **การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ ในการวิจัย**. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

http://www.businessthai.co.th (24 มิถุนายน 2548)

http://www.it-guides.com (7 กรกฎาคม 2548)

http://www.mrunix.net (19 ตุลาคม 2548)

http://www.weblogexpert.com (9 มิถุนายน 2548)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

No.-.....

บริษัท.....

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์
เพื่อการวิจัยเรื่อง การศึกษาผลที่ได้จากการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ โดย นายปุณณรัตน์ ชนะสิทธิ์ นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลที่ได้จากการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก และ เติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

   O ชาย O หญิง

2. อายุ.....ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

O ปวช. O ปวส.

O ปริญญาตรี O สูงกว่าปริญญาตรี

4. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลา.....ปี

5. ท่านทำงานอยู่ในแผนก.....

<u>ส่วนที่ 2</u> : ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

1. ท่านใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์มาเป็นระยะเวลานานเท่าใด
   โปรดระบุ.....ปี

2. ท่านเคยศึกษาหรือได้รับการอบรมการใช้งานโปรแกรมนี้ก่อนการดำเนินงานหรือไม่

   O เคย O ไม่เคย

3. ท่านเคยใช้หรือดูแลโปรแกรมวิเคราะห์สถิติมาจากองค์กรอื่นหรือไม่ (ถ้าเคยตอบข้อ 4)

   O เคย O ไม่เคย

4. ถ้าท่านเคยใช้โปรแกรมนี้จากองค์กรอื่นมาก่อน ท่านใช้จากหน่วยงานใด

   O หน่วยงานเอกชน บริษัท.....

   O หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงาน.....

5. ท่านมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ใด เพื่อใช้ในการดำเนินงานโดยโปรแกรมฯ

   O Work Station O PC

   O Note Book O อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่ท่านใช้งานอยู่ในปัจจุบันเป็นโปรแกรมเวอร์ชั่นอะไร

O AlterWind Log Analyzer O WebAlizer

O Web Log Expert O WebStat

O อื่นๆโปรดระบุ 1..... 2.....

7. สาเหตุที่นำโปรแกรมเวอร์ชั่นข้างต้นในข้อ 6. มาใช้งานเพราะ

O มีความสะดวกในการใช้งาน O หน่วยงานติดตั้งโปรแกรมนี้มาก่อนแล้ว

O เป็นโปรแกรมที่ได้รับความนิยม O ราคาถูก

O สาเหตุอื่นๆ.....

8. จากการดูแลโปรแกรมฯ ในการดำเนินงานเคยประสบกับปัญหาใดหรือไม่

O เคย O ไม่เคย (ตอบข้อ 10)

9. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้โปรแกรมฯ มีอะไรบ้าง กรุณาระบุ

.....

.....

.....

10. ท่านคิดว่าโปรแกรมฯประเภทนี้ควรปรับปรุงในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

11. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับโปรแกรมฯ ที่นำมาใช้ในองค์กรของท่าน

O ดีมาก O ดี

O ปานกลาง O ไม่ดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. ท่านคิดว่าโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์นี้ควรนำไปใช้กับเว็บไซต์ประเภทใดได้บ้าง

O เว็บไซต์ด้าน E-commerce O เว็บไซต์ทางด้านการศึกษา

O เว็บไซต์หน่วยงานราชการ O เว็บไซต์ของหน่วยงานทางธุรกิจ

O เว็บไซต์จองโรงแรม ที่พัก O เว็บไซต์ประเภท.....(โปรดระบุ)

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการใช้โปรแกรม

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

รายการ	5	4	3	2	1
1.ความสะดวกในการติดตั้ง					
2.ความสะดวกในการใช้งาน					
3.สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานเว็บไซต์ได้รวดเร็วขึ้น					
4.ความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลการใช้งานเว็บไซต์					
5.ระยะเวลาในการรันผลข้อมูล					
6.สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ (OS)					
7.สามารถลดขั้นตอนในการทำงาน					
8.คุ้มค่ากับราคาโปรแกรม					
9.ใช้บุคลากรที่มีความรู้ในการใช้โปรแกรม					
10.ต้องมีการฝึกอบรมก่อนการใช้งาน					
11.เกิดข้อผิดพลาดจากการรันผล					
อื่นๆ.....					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

No.- .....

บริษัท.....

แบบสอบถามสำหรับผู้ดูแลเว็บไซต์

เพื่อการวิจัยเรื่อง การศึกษาผลที่ได้จากการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ โดย นายปุณณรัตน์ ชนะสิทธิ์ นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลที่ได้จากการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

   O ชาย O หญิง

2. อายุ.....ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

O ปวช./ปวส. O ปริญญาตรี

O ปริญญาโท O สูงกว่าปริญญาโท

4. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลา

O 1-2 ปี O 3-4 ปี

O 5-6 ปี O มากกว่า 6 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลเว็บไซต์โดยใช้ข้อมูลจากการประมวลผลโดยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

1. ท่านดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานมาเป็นระยะเวลา

O 1-2 ปี O 3-4 ปี

O 5-6 ปี O มากกว่า 6 ปีขึ้นไป

2. ท่านใช้ข้อมูลจากฝ่ายใดในการปรับปรุงเว็บไซต์

O Marketing O MIS

O IT หรือ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี O ผู้บริหารหน่วยงานต้นสังกัด

O อื่นๆ ระบุ.....

3. จากการดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงาน ท่านเคยประสบกับปัญหาใดบ้างหรือไม่

.....

.....

4. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านมีวิธีจัดการแก้ไขกับปัญหาเหล่านั้นอย่างไร

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ท่านได้นำข้อมูลจากการประมวลผลโดยโปรแกรมฯมาใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้งานเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือไม่ (ปัญหาเช่น Bandwidth ไม่พอ, เว็บไซต์เกิดการ Error เป็นต้น)

O นำมาใช้ O ไม่ได้นำมาใช้

6. ท่านเคยใช้ข้อมูลจากการประมวลผลโดยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์ในการปรับปรุงเว็บไซต์หรือไม่

O เคย O ไม่เคย เพราะ.....

*** ถ้าตอบข้อ 5 ไม่ได้นำมาใช้ และ ข้อ 6 ไม่เคย ให้จบแบบสอบถาม**

7. ในการนำข้อมูลจากการประมวลผลโดยโปรแกรมฯ มาใช้ปรับปรุงเว็บไซต์ในหน่วยงานของท่าน มีปัญหาเกิดขึ้นหลังจากการปรับปรุงเว็บไซต์แล้วหรือไม่

O มี ปัญหาที่พบคือ.....

O ไม่มี

8. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับโปรแกรมฯ ที่นำมาใช้ในองค์กรของท่าน

O ดีมาก O ดี

O ปานกลาง O ไม่ดี

9. ท่านคิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากการประมวลผลของโปรแกรมฯ มีความเหมาะสมในการนำมาปรับปรุงเว็บไซต์หรือไม่

O เหมาะสม O ไม่เหมาะสม

10. ท่านคิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากการประมวลผลของโปรแกรมฯ ควรปรับปรุงในด้านใด

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการดูแลเว็บไซต์ด้านต่าง ๆ โดยใช้ข้อมูลจากการประมวลผลโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่านที่มี

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

3.1 ด้านผู้ใช้งานเว็บไซต์

รายการ	5	4	3	2	1
1.ปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสนมากยิ่งขึ้น					
2.แก้ไขความผิดพลาดได้ทันท่วงที					
3.แก้ไขช่องสัญญาณสื่อสารให้เพียงพอต่อการใช้งานเว็บไซต์					
4.ปรับปรุงข้อมูลหรือไฟล์ที่ใช้ดาวน์โหลดได้					
5.ปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความเหมาะสมต่อการใช้งานของผู้เข้าชมส่วนมาก					

3.2 ด้านสินค้าหรือบริการ

รายการ	5	4	3	2	1
1.ปรับปรุงสินค้าหรือบริการตามความต้องการของลูกค้า					
2.สินค้าหรือบริการใหม่ได้รับการตอบสนองดีขึ้น					
3.ปรับสินค้าหรือบริการให้เหมาะสมกับเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น ดาวน์โหลดภาพของสินค้าได้เร็วขึ้น เป็นต้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรม
เรื่อง การศึกษาผลที่ได้จากการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	no	Nominal	ลำดับของแบบสอบถาม	001-100	

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	sex	Nominal	เพศ	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	age	Ordinal	อายุ	20-45	ตอบตามจริง
3	edu	Ordinal	ระดับการศึกษาสูงสุด	1.ปวช. 2.ปวส. 3.ปริญญาตรี 4.สูงกว่าปริญญาตรี	เลือกได้ 1 ข้อ
4	work	Ratio	ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน	1-25	ตอบตามจริง
5	depart		แผนก		ตอบตามจริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	a1	Ratio	ระยะเวลาในการใช้โปรแกรม	1-10	ตอบตามจริง
2	a2	Nominal	การฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรม	1.เคย 2.ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
3	a3	Nominal	ใช้งานจากหน่วยงานอื่น	1.เคย 2.ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
4	a4	Nominal	เคยใช้งานจากหน่วยงานใด	1.หน่วยงานเอกชน 2.หน่วยงานภาครัฐ	เลือกได้ 1 ข้อ
5	a5	Nominal	เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการดำเนินงาน	1.Work Station 2.PC 3.NoteBook 4.อื่น ๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
6			โปรแกรมฯรุ่นที่ใช้งานในปัจจุบัน	A6a-A6f มีค่าที่เป็นไปได้ในความหมายต่อไปนี้	เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
	a6a	Nominal	1.AlterWind Log Analyzer	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a6b	Nominal	2. WebAlizer	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a6c	Nominal	3. Web Log Expert	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a6d	Nominal	4. WebStat	1.เลือก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
				2.ไม่เลือก	
	a6e	Nominal	5.อื่น ๆ	1.เลือก	
				2.ไม่เลือก	
	a6f	Nominal	6.อื่น ๆ	1.เลือก	
				2.ไม่เลือก	
7			สาเหตุที่นำโปรแกรมข้างต้นมาใช้งาน	a7a-a7c มีค่าที่เป็นไปได้ในความหมายต่อไปนี้	เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
	a7a	Nominal	1.มีความสะดวกในการใช้งาน	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a7b	Nominal	2.หน่วยงานติดตั้งโปรแกรมนี้มาก่อนแล้ว	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a7c	Nominal	3.เป็นโปรแกรมที่ได้รับความนิยม	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a7d	Nominal	4.ราคาถูก	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a7e	Nominal	5.อื่น ๆ	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
8	a8	Nominal	เคยประสบปัญหาในการใช้งาน	1.เคย 2.ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
11	a11	Ordinal	ความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรม	1.ดีมาก 2.ดี	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
				3.ปานกลาง 4.ไม่ดี	
12			โปรแกรมประเภทนี้ควรใช้งานกับเว็บไซต์ประเภทใด	a12a-a12f มีค่าที่เป็นไปได้ในความหมายต่อไปนี้	เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
	a12a	Nominal	1.เว็บไซต์ด้าน E-commerce	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a12b	Nominal	2.เว็บไซต์ทางด้านการศึกษา	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a12c	Nominal	3.เว็บไซต์หน่วยงานราชการ	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a12d	Nominal	4.เว็บไซต์ของหน่วยงานทางธุรกิจ	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a12e	Nominal	5.เว็บไซต์จองโรงแรม ที่พัก	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a12f	Nominal	6.เว็บไซต์ประเภท	1.เลือก 2.ไม่เลือก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	b1a	Ordinal	ความสะดวกในการติดตั้ง	B1a-B1l มีค่าที่เป็นไปได้ในความหมายต่อไปนี้ 1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	สเกลลำดับความสำคัญ
	b1b	Ordinal	ความสะดวกในการใช้งาน		
	b1c	Ordinal	สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานเว็บไซต์ได้รวดเร็วขึ้น		
	b1d	Ordinal	ความสะดวกในการรวบรวมข้อมูลการใช้งานเว็บไซต์		
	b1e	Ordinal	ระยะเวลาในการรันผลข้อมูล		
	b1f	Ordinal	สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ (OS)		
	b1g	Ordinal	สามารถลดขั้นตอนในการทำงาน		
	b1h	Ordinal	คุ้มค่ากับราคาโปรแกรม		
	b1i	Ordinal	ใช้บุคลากรที่มี		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
			ความรู้ในการใช้โปรแกรม		
	b1j	Ordinal	ต้องมีการฝึกอบรมก่อนการใช้งาน		
	b1k	Ordinal	เกิดข้อผิดพลาดจากการรันผล		
	b1l	Ordinal	อื่นๆ.....		

หมายเหตุ 9 = missing values

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ดูแลเว็บไซต์
เรื่อง การศึกษาผลที่ได้จากการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	no	Nominal	ลำดับของแบบสอบถาม	001-100	

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	sex	Nominal	เพศ	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	age	Ordinal	อายุ	20-45	ตอบตามจริง
3	edu	Ordinal	ระดับการศึกษาสูงสุด	1.ปวช./ปวส. 2.ปริญญาตรี 3.ปริญญาโท 4.สูงกว่าปริญญาโท	เลือกได้ 1 ข้อ
4	work	Nominal	ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน	1. 1-2 ปี 2. 3-4 ปี 3. 5-6 ปี 4. มากกว่า 6 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลเว็บไซต์โดยใช้ข้อมูลจากการประมวลผลโดยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	a1	Nominal	ระยะเวลาในการดูแลเว็บไซต์	1. 1-2 ปี 2. 3-4 ปี 3. 5-6 ปี 4. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	เลือกได้ 1 ข้อ
2			ข้อมูลจากฝ่ายใดในการปรับปรุงเว็บไซต์	a2a-a2e มีค่าที่เป็นไปได้ในความหมายต่อไปนี้	เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
	a2a	Nominal	1.Marketing	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a2b	Nominal	2.MIS	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a2c	Nominal	3. IT หรือ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a2d	Nominal	4.ผู้บริหารหน่วยงานต้นสังกัด	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
	a2e	Nominal	5.อื่น ๆ.....	1.เลือก 2.ไม่เลือก	
5	a5	Nominal	นำข้อมูลมาแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน	1.นำมาใช้ 2.ไม่ได้นำมาใช้	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
			เว็บไซต์		
6	a6	Nominal	เคยใช้ข้อมูลในการปรับปรุงเว็บไซต์	1.เคย 2.ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
7	a7	Nominal	ปัญหาจากการนำข้อมูลมาปรับปรุงเว็บไซต์	1.มี 2.ไม่มี	เลือกได้ 1 ข้อ
8	a8	Nominal	ความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรม	1.ดีมาก 2.ดี 3.ปานกลาง 4.ไม่ดี	เลือกได้ 1 ข้อ
9	a9	Nominal	ความเหมาะสมในการใช้งาน	1.เหมาะสม 2.ไม่เหมาะสม	เลือกได้ 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการดูแลเว็บไซต์ด้านต่าง ๆ โดยใช้ข้อมูลจากการประมวลผลโปรแกรมวิเคราะห์สถิติผู้เข้าชมเว็บไซต์

3.1 ด้านผู้ใช้งานเว็บไซต์

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	b1a b1b	Ordinal Ordinal	ปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความสนมากยิ่งขึ้น แก้ไขความผิดพลาดได้	B1a-B1e มีค่าที่เป็นไปได้ในความหมายต่อไปนี้	สเกลลำดับความสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	b1c	Ordinal	ทันท่วงที	1.น้อยที่สุด	
			แก้ไขช่องสัญญาณ	2.น้อย	
			สื่อสารให้เพียงพอ	3.ปานกลาง	
			ต่อการใช้งาน	4.มาก	
	b1d	Ordinal	เว็บไซต์	5.มากที่สุด	
			ปรับปรุงข้อมูล		
			หรือไฟล์ที่ใช้		
	b1e	Ordinal	ดาวน์โหลดได้		
			ปรับปรุงเว็บไซต์		
			ให้มีความ		
			เหมาะสมต่อการ		
			ใช้งานของผู้เข้าชม		
			ส่วนมาก		

3.2 ด้านสินค้าหรือบริการ

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
2	c1a	Ordinal	ปรับปรุงสินค้า	C1a-C1e	สเกลลำดับ
			หรือบริการตาม	มีค่าที่เป็นไปได้	ความสำคัญ
			ความต้องการของ	ในความหมาย	
			ลูกค้า	ต่อไปนี้	
	c1b	Ordinal	สินค้าหรือบริการ	1.น้อยที่สุด	
			ใหม่ได้รับการ	2.น้อย	
			ตอบสนองดีขึ้น	3.ปานกลาง	
	c1c	Ordinal	ปรับสินค้าหรือ	4.มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
			บริการให้เหมาะสมกับเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น ดาวน์โหลดภาพของสินค้าได้เร็วขึ้น เป็นต้น	5.มากที่สุด	

หมายเหตุ 9 = missing values

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้