

ความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5

นางสาวกীরติ การะบูรณ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2562

The Satisfaction of Teachers with Website of Chiang Mai Primary
Education Service Area Office 5

Miss Keerati Karaboon



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Educational Technology and Communications

School of Educational Studies

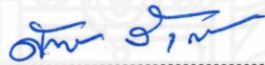
Sukhothai Thammathirat Open University

2019

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5
ชื่อและนามสกุล	นางสาวกิริติ การะบูรณ
แขนงวิชา	เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
สาขาวิชา	ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ศันสนีย์ สังสรรค์อนันต์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2563

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศันสนีย์ สังสรรค์อนันต์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา โตโพธิ์ไทย)



(รองศาสตราจารย์ ดร.นิรินาถ แสนสา)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5

ผู้ศึกษา นางสาวกิริติ การะบุรณ์ **รหัสนักศึกษา** 2612700365 **ปริญญา** ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา) **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร.ศันสนีย์ สังสรรค์อนันต์
ปีการศึกษา 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
เชียงใหม่ เขต 5 ที่ปฏิบัติการสอนในปีการศึกษา 2563 จำนวน 286 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง
ตามตารางของทาร์โร ยามาเน่ ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ
แบบสอบถามความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
เชียงใหม่ เขต 5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยปรากฏว่า ครูมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ (1) ด้านการออกแบบและการ
จัดรูปแบบเว็บไซต์ มีความพึงพอใจสี่ของเว็บไซต์ (2) ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ มีความพึงพอใจ
ในความสามารถเป็นแหล่งความรู้และค้นหาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงาน (3) ด้านความสะดวก
และการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ มีความพึงพอใจในการเข้าถึงเมนูและการเข้าถึงข้อมูล และ (4) ด้าน
องค์ประกอบของเนื้อหา มีความพึงพอใจในข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน/ที่ตั้งของหน่วยงาน

คำสำคัญ ความพึงพอใจ เว็บไซต์ ประถมศึกษา

Independent Study title: The Satisfaction of Teachers with Website of Chiang Mai Primary Education Service Area Office 5

Author: Miss Keerati Karaboon; **ID:** 2612700365;

Degree: Master of Education (Educational Technology and Communications);

Independent Study advisor: Dr. Sunsanee Sungsunanan, Associate Professor;

Academic year: 2019

Abstract

The purpose of this research was to study the satisfaction of teachers with website of Chiang Mai Primary Education Service Area Office 5.

The research sample consisted of 286 teachers teaching in schools under Chiang Mai Primary Education Service Area Office 5 during the 2020 academic year, obtained by stratified random sampling. The sample size was determined based on Taro Yamane's Sample Size Table. The employed research instrument was a questionnaire on teacher's satisfaction with website of Chiang Mai Primary Education Service Area Office 5. Statistics employed for data analysis were the percentage, mean, and standard deviation.

Research findings revealed that the teachers' overall satisfaction with website of Chiang Mai Primary Education Service Area Office 5 was at the high level. When the levels of satisfaction with specific aspects of the website were considered, it was found that the satisfaction with every aspect was at the high level, with the item receiving the top rating mean in each aspect being specified as follows: (1) in the aspect of designing and formatting of the website, the item of satisfaction with the website color; (2) in the aspect of benefits and application of the website, that of satisfaction with the website's ability to be the source of knowledge and basic information of the work unit; (3) in the aspect of convenience for accessing the information of website, that of satisfaction with the access to menu and the access to information; and (4) in the aspect of components of contents, that of satisfaction with the information on contacting with the work unit/location of work unit.

Keywords: Satisfaction, Website, Primary education

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ศันสนีย์ สังสรรค์อนันต์ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ได้กรุณา สละเวลาให้คำปรึกษาคำแนะนำ ให้แนวคิดที่เป็นประโยชน์และติดตามการทำวิจัยการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องนี้อย่างตลอดเวลา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน และรู้สึกซาบซึ้งใจในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณท่านอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ได้แก่ ดร.ประเสริฐศักดิ์ เทินโรสง (ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านวัด และประเมินผลการจัดการศึกษา) นายชัตติยะ ไวยกุล และนายสุวรรณ ตาสา (ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านเทคโนโลยี และสื่อสารการศึกษา) ที่เสียสละเวลาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและให้คำแนะนำจนทำให้การวิจัย ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี รวมถึงคณะครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชา บุคลากรในกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ทุกท่าน และกลุ่มเพื่อนนักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาเทคโนโลยีและ สื่อสารการศึกษาทุกท่านที่เป็นกำลังใจทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วง ประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอมอบเป็นความกตัญญูกตเวทิตาแก่ มารดา คณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านของผู้วิจัยที่ให้การอบรมสั่งสอนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยในการศึกษาค้นคว้าด้วยดีเสมอมา

กิริติ การะบุรณ์

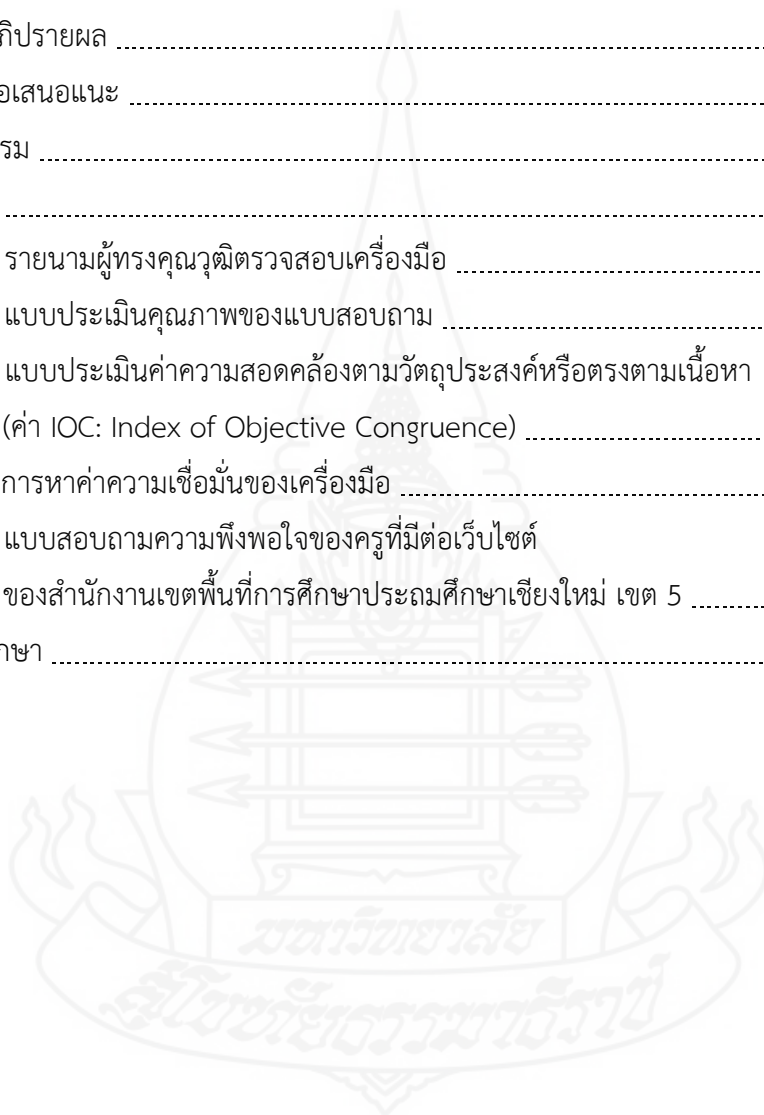
พฤศจิกายน 2563

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
ความรู้เกี่ยวกับเว็บไซต์	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	39
บริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5	59
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
สรุปการวิจัย	72
อภิปรายผล	74
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	82
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	83
ข แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม	85
ค แบบประเมินค่าความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา (ค่า IOC: Index of Objective Congruence)	91
ง การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	100
จ แบบสอบถามความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5	108
ประวัติผู้ศึกษา	116



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น	51
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 286)	57
ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 โดยภาพรวม (n = 286)	59
ตารางที่ 4.3 ด้านองค์ประกอบของเนื้อหา (n = 286)	60
ตารางที่ 4.4 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงาน	60
ตารางที่ 4.5 ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน/ที่ตั้งหน่วยงาน	61
ตารางที่ 4.6 ข้อมูลกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการที่เกี่ยวข้อง	62
ตารางที่ 4.7 ข่าวดูประชาสัมพันธ์	62
ตารางที่ 4.8 ข้อมูลดาวน์โหลด	63
ตารางที่ 4.9 ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ (n = 286)	64
ตารางที่ 4.10 หน้าเว็บไซต์	64
ตารางที่ 4.11 ด้านตัวอักษร	65
ตารางที่ 4.12 ด้านภาพประกอบ	66
ตารางที่ 4.13 ด้านสีของเว็บไซต์	67
ตารางที่ 4.14 รูปแบบเว็บไซต์	67
ตารางที่ 4.15 การเชื่อมโยงของเว็บไซต์	68
ตารางที่ 4.16 ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ (n = 286)	68
ตารางที่ 4.17 การเข้าถึงเมนู	69
ตารางที่ 4.18 การเข้าถึงข้อมูล	69
ตารางที่ 4.19 ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ (n = 286)	70

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิกระบวนการออกแบบเว็บเพจ	23
ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนการพัฒนาเว็บไซต์	31



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีไอทีทำให้วิถีชีวิตต้องการความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ อยู่เสมอ เว็บไซต์จึงเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญสำหรับทุกคน เพราะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ข่าว การโฆษณาสื่อต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ หรือแม้กระทั่ง สื่อสังคมออนไลน์ Social Network เช่น Facebook, Google, Twitter ที่สามารถตอบโจทย์การติดต่อสื่อสาร ได้เป็นอย่างดี (จินตวีร์ คล้ายสังข์, 2554, น. 1) เว็บไซต์นับได้ว่าเป็นสรรพสิ่งที่รวบรวมเอาข้อมูลต่าง ๆ ทั้งด้านความรู้ ความบันเทิง และการติดต่อสื่อสารของคนทุกมุมโลกได้ในพริบตา เมื่อเราเข้าไปยังเว็บไซต์ เราจะเห็นหน้าเว็บไซต์ที่ประกอบไปด้วย ข้อความ รูปภาพกราฟิก เสียง ในรูปแบบและสีสันมากมาย ซึ่งหน้าเว็บไซต์บางแห่งอาจดูแล้วน่าสนใจ และทำให้ผู้ใช้บริการเข้ามาเยี่ยมชมเป็นจำนวนมาก แต่ในทางกลับกันบางเว็บไซต์ดูแล้วอาจขาดซึ่งความน่าสนใจ และจูงใจกับผู้ใช้บริการนั้น ๆ ในปัจจุบันเว็บไซต์ได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างหลากหลาย และมีจำนวนมากมายหลายล้านเว็บไซต์ เพราะเนื่องจากกระบวนการผลิตเว็บไซต์ในปัจจุบันมีได้ยุ่งยากนัก จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันระหว่างเว็บไซต์ที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ

1.1 สภาพที่พึงประสงค์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ได้กำหนดนโยบายเพื่อสนองพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติหมวด 9 ที่กำหนดว่า ไอซีทีเป็นเครื่องมือสำคัญในการก้าวสู่ยุคข่าวสาร ข้อมูล ใช้ไอซีทีเพื่อพัฒนาสังคมไทยไปสู่สังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ที่สนองต่อคุณภาพชีวิตโดยตรง และเทคโนโลยีการเรียนรู้ จะช่วยปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของเด็กไทยในศตวรรษที่ 21 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553, น. 18-19) และสนองนโยบายกระทรวงศึกษาธิการในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2550 - 2554 และ พ.ศ. 2554 - 2556 คือ การสร้างโอกาสเพิ่มขีดความสามารถและยกระดับมาตรฐานการเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e - Learning) ทั้งในระบบ นอกกระบบ และตามอัธยาศัย โดยใช้ ICT เป็นฐาน (ICT - Based Learning) ที่ได้มาตรฐาน มีคุณภาพและประสิทธิภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553, น. 8-9) โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนายุทธศาสตร์ที่ 4 ขยายโอกาสการเข้าถึงบริการทางการศึกษาและการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพหน่วยงานทุกระดับพัฒนาสื่อ เทคโนโลยี และระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้จัดตั้งกลุ่มงานส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้น โดยมี

หน้าที่ความรับผิดชอบในรายละเอียดที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี คือ การศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ วางแผน ติดตั้ง ดูแล บำรุงรักษา และพัฒนา ติดตามประเมินผลเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารโทรคมนาคม ศึกษา วิเคราะห์ ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการเรียนรู้ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา พัฒนา ปรับปรุง และประยุกต์ใช้ ICT เข้ากับกระบวนการทำงาน ให้สอดคล้องกับระบบข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และ สพฐ. พัฒนาปรับปรุง และจัดการเว็บไซต์สำนักงาน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ออกแบบ วิธีการนำเสนอในรูปแบบเอกสาร และระบบออนไลน์ให้บริการข้อมูลสารสนเทศตามระบบฐานข้อมูล เพื่อการบริหารที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา และส่งเสริมการจัดการศึกษาทางไกล ออกแบบ พัฒนาปรับปรุงและจัดการเว็บไซต์ และวิธีการนำเสนอในรูปแบบเอกสารบนเครือข่ายเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ แจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์บน website e - mail และ Social Network สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต 5 (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5, 2560, น. 5-8) ในการจัดทำ เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีสภาพอันพึงประสงค์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1.1 ด้านองค์ประกอบเนื้อหา ควรประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานเพื่อเผยแพร่ข้อมูล ตลอดจนการบริหารของหน่วยงาน ข่าวสารประชาสัมพันธ์ เว็บลิงค์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงาน ข้อมูลการบริการตามภารกิจของหน่วยงาน การสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการสามารถสอบถาม ข้อมูลหรือ ข้อสงสัยมายังหน่วยงาน แบบสำรวจออนไลน์ ระบบการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และ มีการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1.1.2 ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ ควรให้มีความเรียบง่ายน่าสนใจ น่าเชื่อถือ วางตำแหน่งเนื้อหาให้เป็นสัดส่วนเป็นระเบียบจะหาข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็วข้อมูลที่นำเสนอ ควรตรวจสอบความถูกต้อง การนำเสนอข้อมูลอาจอยู่ในรูปของตารางหรือมีสารบัญหัวข้อเพื่อให้ผู้ใช้หา ข้อมูลได้ง่ายสะดวก รวดเร็ว รูปแบบตัวอักษร ขนาดตัวอักษรและสีตัวอักษรควรอ่านง่ายมีความกลมกลืน กับเนื้อหา น่าสนใจ ควรมีการปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลาและระบุนวันที่ปรับปรุงข้อมูล ใหม่ทุกครั้ง ภาพหรือกราฟิกไม่ควรมีขนาดใหญ่มากเกินไป

1.1.3 ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ คือ เมนูต่าง ๆ ในเว็บไซต์ สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่ายและสะดวก การจัดวางตำแหน่งเมนูเหมาะสม ทำให้การค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น เมนูมีการเชื่อมโยงเนื้อหาที่ถูกต้อง ขนาดตัวอักษรและสีของเมนูมีความเหมาะสม

1.1.4 ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ เป็นแหล่งความรู้และค้นหาข้อมูลพื้นฐาน เกี่ยวกับหน่วยงาน เป็นแหล่งค้นหาข้อมูลนำมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดการเรียนการสอนและการบริหารงาน

โรงเรียน เป็นสื่อเพื่อใช้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลงานของหน่วยงานและช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน

1.2 สภาพที่เป็นอยู่ปัจจุบัน

ในปัจจุบันสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ได้นำเว็บไซต์เข้ามาใช้ในหน่วยงานในแต่ละด้านดังนี้ (1) ด้านการบริหาร ใช้การประชุมทางไกลด้วยระบบ Video Conference โอนข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปยังอีกเครื่องหนึ่ง ใช้ติดต่อประสานงาน และให้บริการข้อมูลสารสนเทศตามระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารที่เกี่ยวข้อง (2) ด้านวิชาการ ได้แก่ นำเสนอในรูปแบบเอกสารและระบบออนไลน์ ส่งเสริมการจัดการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม เผยแพร่สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเผยแพร่นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา (3) ด้านบริการ ได้แก่ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ผู้รับบริการ คือ ครู บุคลากรทางการศึกษาในสังกัด ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา และบุคคลที่สนใจทั่วไป บริการระบบสืบค้นข้อมูลภายในและภายนอกเว็บไซต์ และบริการกระดานสนทนาที่ให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันทางการนำเสนอข่าวสารข้อมูล สารสนเทศทางเว็บไซต์ทางด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.2.1 ด้านองค์ประกอบเนื้อหา ที่เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีการจัดลำดับของเนื้อหาบนเว็บไซต์ เป็นแบบโยเยแมงมุง แต่ยังขาดความยืดหยุ่นของเนื้อหา เนื้อหาไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื้อหาขาดการเชื่อมโยงในบางจุด เนื้อหาในบางเรื่องไม่มีความกระชับ เข้าใจยาก มีการใช้รูปแบบตัวอักษรที่หลากหลายเกินไป ไม่เป็นระเบียบ

1.2.2 ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีการออกแบบเว็บไซต์ที่มีสีสัน กราฟิก ภาพเคลื่อนไหวหรือตัวอักษรขาดความน่าสนใจและดึงดูดสายตา อันเนื่องจากข้อมูลที่แสดงหน้าเว็บไซต์มีจำนวนมาก ดูรกหน้าเว็บจนเกินไป ขาดความสม่ำเสมอ คือ มีรูปแบบ กราฟิก โทนมสี และการตกแต่งต่าง ๆ ในแต่ละหน้าบนเว็บไซต์ไม่มีความคล้ายคลึงกัน และเป็นแนวเดียวกันไปตลอดทั้งเว็บไซต์ ความคงที่ของการทำงาน ระบบการทำงานบนเว็บไซต์ไม่มีความคงที่ ขาดการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย เนื่องจากผู้ดูแลเว็บไซต์มีภาระงานหลายด้าน จึงไม่สามารถทำงานได้เต็มที่จึงทำให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน และตัวเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายไม่ค่อยมีประสิทธิภาพจึงไม่สามารถให้บริการผู้ใช้ครั้งละมาก ๆ ได้

1.2.3 ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ ของผู้รับบริการงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลช้า อันเนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่จัดสรรมา ซึ่งสัญญาณบางครั้งไม่ดี เมื่อสัญญาณขัดข้องต้องใช้เวลา

ในการแก้ไขประมาณ 1 - 2 วัน การใช้ตัวหนังสือที่เล็กเกินไปหรือสีพื้นหน้าและพื้นหลังตัดกันน้อยทำให้อ่านยาก การมีรูปภาพบนเว็บไซต์จำนวนมากทำให้ผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วต่ำประสบปัญหา โปรแกรมอ่านจอภาพ (Screen reader) ไม่สามารถอ่านภาพบนเว็บได้ การมีเนื้อหายาวเกินไปทำให้ยากลำบากในการเลื่อนเมาส์เพื่อดูเนื้อหา และการเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานภายนอกยังไม่ดีเท่าที่ควร

1.2.4 ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 เป็นแหล่งความรู้และค้นหาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงาน เป็นแหล่งค้นหาข้อมูลนำมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดการเรียนการสอนและการบริหารงานโรงเรียน เป็นสื่อเพื่อใช้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลงานของหน่วยงานและช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน

1.3 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

ในการจัดทำเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีปัญหาที่พบ ดังนี้

1.3.1 ด้านองค์ประกอบเนื้อหา ที่เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 พบว่า เนื้อหาของเว็บไซต์ยังไม่เป็นปัจจุบัน ปริมาณเนื้อหายังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้

1.3.2 ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ พบว่า ขาดการวางแผนที่ดี ข้อมูลไม่ทันสมัยเท่าที่ควร ขาดการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีให้ทันสมัย ขาดการดูแล ตรวจสอบและพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ

1.3.3 ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ ของผู้รับบริการงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ยังขาดความรวดเร็วในการเข้าถึง การเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานภายนอกยังไม่ดีเท่าที่ควร

1.3.4 ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ พบว่า การดาวน์โหลดข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานในสังกัดยังมีน้อยไม่สามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ได้มากนัก ข้อมูลกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ ข้อมูลดาวน์โหลด ไปใช้เป็นแนวทางการบริหารแนวทางการทำงานภายในองค์กร (Knowledge Management) หรือ KM มีข้อมูลน้อยและไม่ตรงตามวัตถุประสงค์จึงไม่สามารถนำไปใช้ได้ฐานข้อมูลสารสนเทศไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้มากนัก

1.4 ความพยายามในการแก้ปัญหา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ต้องการพัฒนาเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ผู้รับบริการ คือ ครู บุคลากรทางการศึกษาในสังกัด ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา และบุคคลที่สนใจทั่วไป สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 จึงได้พยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยร่วมกันวางแผนการดำเนินงานจากกลุ่มงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ ดังนี้ (1) ด้านองค์ประกอบเนื้อหา วางแผนขอรายละเอียดข้อมูล สารสนเทศจากกลุ่มต่าง ๆ

เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน (2) ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ ได้ขอความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบเว็บไซต์และขอคำแนะนำต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ให้มีคุณภาพต่อไป

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์ ในระหว่างปี 2550 ถึง ปี 2559 จำนวน 5 เรื่อง ได้แก่

มานีสงค์ ปฐมวิริยะวงศ์ (2550) ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ สถาบันของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ส่วนใหญ่เข้าเว็บไซต์เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารและเพื่อติดต่อสื่อสารกับสถาบันในระบบของการลงทะเบียน การตรวจสอบผลการศึกษาและการสืบค้นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยและรายงานและมีความต้องการ คือ ต้องการให้เว็บไซต์ของสถาบันปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ รองลงมา คือ ควรปรับปรุงการออกแบบตกแต่งเว็บไซต์และจัดหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบเพื่อสืบค้นได้ง่ายมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มความสามารถของเครื่องบริการ เพื่อการเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ที่น่าสนใจ เพิ่มช่องทาง การติดต่อสื่อสารกับผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ

บุญดาริกา จารุสกุล (2554) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในเนื้อหาของรูปแบบ และประโยชน์จากเว็บไซต์ <http://www.prd.go.th> ของเจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์ในส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากเว็บไซต์ รองลงมา คือเนื้อหาของเว็บไซต์และรูปแบบของเว็บไซต์

สุทธาทิพย์ สาทพลกรัง และสัณชัย ครอบอุดม (2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ที่มาใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ปี 2558 จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพเนื้อหา ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ และด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ส่วนความพึงพอใจโดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ภัทรศิริ จันฉิม (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ใน 5 ด้าน คือ (1) ด้านการออกแบบหน้าเว็บไซต์ (2) ด้านระบบนำทาง (3) ด้านตัวอักษรและการจัดรูปแบบ (4) ด้านการใช้สีในเว็บไซต์ และ (5) ด้านการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่าง

มีความพึงพอใจในด้านตัวอักษรและการจัดรูปแบบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการใช้สีในเว็บไซต์ ด้านการออกแบบหน้าเว็บไซต์ ด้านระบบนำทาง และด้านเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์

1.5 แนวทางในการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ด้านองค์ประกอบของเนื้อหา ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ และด้านประโยชน์และการนำไปใช้ เพื่อให้ผู้รับบริการได้มีส่วนในการแสดงความคิดเห็นเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขเว็บไซต์หน่วยงานในส่วนที่ต้องพัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อผู้รับบริการทำให้เว็บไซต์มีความน่าสนใจ ทันสมัยอยู่เสมอ และตอบสนองต่อการให้บริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5

2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ด้านองค์ประกอบของเนื้อหา

2.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์

2.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์

2.2.4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ด้านประโยชน์และการนำไปใช้

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

3.2 ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 1,291 คน

3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ

ขอบเขตในการวิจัย ครอบคลุมเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 จำนวน 4 ด้าน คือ (1) ด้านองค์ประกอบเนื้อหา (2) ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ (3) ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ และ (4) ด้านประโยชน์และการนำไปใช้

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.6 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ธันวาคม 2562 – ตุลาคม 2563

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 หมายถึง ความชื่นชอบ ความรู้สึกยอมรับ และประทับใจสำหรับการใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งหมวดการวัดความพึงพอใจในเว็บไซต์ออกเป็นจำนวน 4 ด้าน คือ (1) ด้านองค์ประกอบของเนื้อหา (2) ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ (3) ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ และ (4) ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ การประเมินแบ่งออกเป็นระดับ 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

4.2 เว็บไซต์ หมายถึง ที่อยู่หรือแหล่งที่เก็บข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตที่ประกอบด้วยหน้าเว็บเพจที่แสดงข้อมูลข่าวสารของของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 <http://www.chiangmaiarea5.go.th> ภายในเว็บไซต์ประกอบไปด้วยข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ภายในเว็บและนอกเว็บเพจ และประกอบด้วยไฟล์ชนิดอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการแสดงผลของหน้าเว็บเพจ โดยมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องหรือสอดคล้องกัน ได้แก่ ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ข้อมูลสารสนเทศ ไฟล์ข้อมูลที่ให้ดาวน์โหลดและอัปโหลดข้อมูล

4.3 ครู หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ในปีการศึกษา 2563

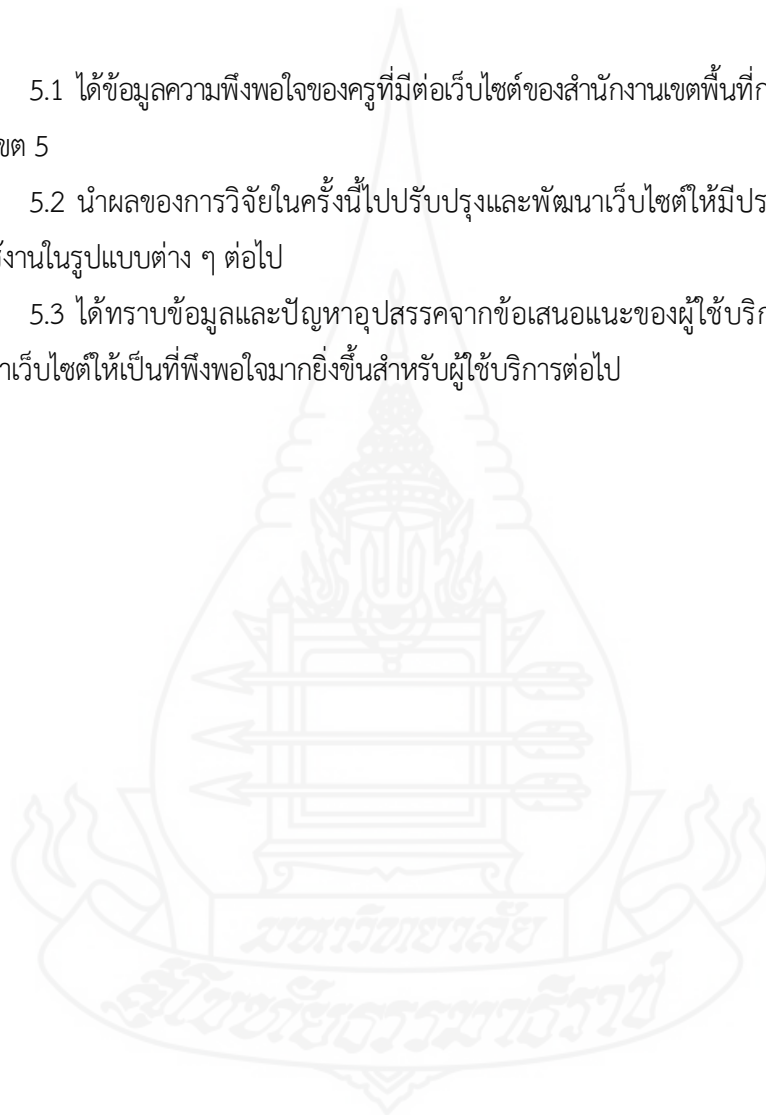
4.4 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 หมายถึง หน่วยงานทางการศึกษามีหน้าที่กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยดูแล จำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอฮอด อำเภอดอยเต่า อำเภออมก๋อย

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ได้ข้อมูลความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5

5.2 นำผลของการวิจัยในครั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ และนำไปประยุกต์ใช้งานในรูปแบบต่าง ๆ ต่อไป

5.3 ได้ทราบข้อมูลและปัญหาอุปสรรคจากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ พร้อมทั้งนำไปพัฒนาเว็บไซต์ให้เป็นที่พึงพอใจมากยิ่งขึ้นสำหรับผู้ให้บริการต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ผู้วิจัยได้รวบรวมเนื้อหา แนวคิด ทฤษฎี รวมถึงเอกสารและวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามประเด็นความสำคัญดังต่อไปนี้ (1) ความรู้เกี่ยวกับเว็บไซต์ (2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (3) บริบทของสำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 และ (4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับเว็บไซต์

ในการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้เกี่ยวกับเว็บไซต์ ดังนี้ (1) ความหมายของเว็บไซต์ (2) ความสำคัญของเว็บไซต์ (3) ประเภทของเว็บไซต์ (4) องค์ประกอบของเว็บไซต์ (5) เนื้อหาของเว็บไซต์ (6) การออกแบบเว็บไซต์ (7) กระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ และ (8) ประโยชน์ของเว็บไซต์

1.1 ความหมายของเว็บไซต์

คำว่าเว็บไซต์ (Web site) มีผู้ให้ความหมาย ดังนี้

กฤษณะ สติธ (2549, น. 23) กล่าวว่า เว็บไซต์ หมายถึง หน้าเว็บเพจหลายหน้า ซึ่งเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ ส่วนใหญ่จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์โดยถูกจัดเก็บไว้ในเว็บบราวเซอร์ หน้าแรกของเว็บไซต์ที่เก็บไว้ที่ชื่อหลักจะเรียกว่า โฮมเพจ เว็บไซต์โดยทั่วไปจะให้บริการต่อผู้ใช้ฟรี แต่ในขณะเดียวกันบางเว็บไซต์จำเป็นต้องมีการสมัครสมาชิกและเสียค่าบริการเพื่อที่จะดูข้อมูลในเว็บไซต่นั้น ซึ่งได้แก่ ข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลตลาดหลักทรัพย์ หรือข้อมูลสื่อต่าง ๆ ผู้ทำเว็บไซต์มีหลากหลายระดับตั้งแต่สร้างเว็บไซต์ส่วนตัว จนถึงระดับเว็บไซต์สำหรับนักธุรกิจหรือองค์กรต่าง ๆ การเรียกดูเว็บไซต์โดยทั่วไปนิยมเรียกดูผ่านซอฟต์แวร์ในลักษณะของเว็บเบราว์เซอร์

ภาชิต เครือเนียม (2549, น. 4) กล่าวว่า เว็บไซต์ หมายถึง กลุ่มของเว็บเพจที่ประกอบไปด้วยหน้าเว็บเพจหลาย ๆ หน้า โดยใช้การเชื่อมโยงระหว่างหน้าด้วยระบบไฮเปอร์ลิงก์ (hyperlink) ดังนั้นภายในเว็บไซต์จะประกอบไปด้วยหน้าโฮมเพจและเว็บเพจ

ไพบุลย์ ปะวะเสนะ (2550, น. 14) กล่าวว่า เว็บไซต์ หมายถึง แหล่งข้อมูลในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้โดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หน้าแรกของเว็บไซต์

เรียกว่า โฮมเพจ และหน้าอื่น ๆ เรียกว่า เว็บเพจ โดยในแต่ละเว็บเพจมีการเชื่อมโยงถึงกันและมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องหรือสอดคล้องกัน

กิตติ ภัคตีวัฒนสกุล (2551, น. 8) กล่าวว่า เว็บไซต์ (Web Site) มีความหมายเช่นเดียวกับเว็บ (Web) ซึ่งหมายถึง กลุ่มของเว็บเพจที่สัมพันธ์กันรวมอยู่ด้วยกันเป็น 1 เว็บไซต์

ประภาพร ช่างไม้ (2551, น. 5) กล่าวว่า เว็บไซต์ คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นเว็บ ซึ่งหมายความถึงเว็บเพจ (Webpage) ทุกหน้า รูปทุกรูปที่นำเข้ามาใช้ แฟ้มข้อมูลเสียง รูปเคลื่อนไหว และส่วนประกอบอื่น ๆ ที่นำเข้ามาใช้ เช่น โปรแกรมที่เขียนขึ้นสามารถเปรียบเทียบได้ว่าเว็บไซต์เป็นเสมือนหนังสือทั้งเล่ม

ดวงพร เกียงคำ (2553, น. 22) กล่าวว่า เว็บไซต์ คือ กลุ่มของเว็บเพจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เช่น กลุ่มของเว็บเพจที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติ รวมทั้งสินค้าและบริการของบริษัทหนึ่ง เป็นต้น ภายในเว็บไซต์นอกจากเว็บเพจหรือแฟ้มข้อมูลเอชทีเอ็มแอลแล้ว ยังประกอบด้วยแฟ้มข้อมูลชนิดอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับสร้างเป็นหน้าเว็บเพจ เช่น รูปภาพ สื่อประสม (Multimedia) แฟ้มข้อมูลโปรแกรมภาษาสคริปต์ (Script) และแฟ้มข้อมูลข้อมูลสำหรับให้ดาวน์โหลด เป็นต้น

นิตยา บุญรัตน์ (2553, น. 8) กล่าวว่า เว็บไซต์ คือ แหล่งรวบรวมเว็บเพจขององค์กรหนึ่ง ๆ ซึ่งจะประกอบด้วยสื่อประสมต่าง ๆ ทั้งข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง เป็นที่อยู่ของสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต สามารถเข้าถึงได้โดยผ่านเว็ลด์ไวด์เว็บ

สรุปได้ว่า เว็บไซต์ คือ แหล่งรวบรวมเว็บเพจขององค์กรหนึ่ง ๆ ซึ่งจะประกอบด้วยสื่อประสมต่าง ๆ ทั้งข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง เป็นที่อยู่ของสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต สามารถเข้าถึงได้โดยผ่านเว็ลด์ไวด์เว็บ หน้าเว็บเพจหลายหน้าเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ โดยถูกจัดเก็บไว้ในเว็ลด์ไวด์เว็บ หน้าแรกของเว็บไซต์ที่เก็บไว้จะเรียกว่า โฮมเพจ เว็บไซต์โดยทั่วไปจะให้บริการต่อผู้ใช้ฟรีแต่ในขณะเดียวกันบางเว็บไซต์จำเป็นต้องมีการสมัครสมาชิกและเสียค่าบริการ เพื่อที่จะดูข้อมูลในเว็บไซต์นั้น ซึ่งได้แก่ข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลตลาดหลักทรัพย์ หรือข้อมูลสื่อต่าง ๆ ผู้ทำเว็บไซต์มีหลากหลายระดับตั้งแต่สร้างเว็บไซต์ส่วนตัว จนถึงระดับเว็บไซต์สำหรับธุรกิจหรือองค์กรต่าง ๆ การเรียกดูเว็บไซต์โดยทั่วไปนิยมเรียกดูผ่านซอฟต์แวร์ในลักษณะของเว็บเบราว์เซอร์

1.2 ความสำคัญของเว็บไซต์

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของเว็บไซต์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

พราสซูล (Praschool, 2008) อ้างถึงใน วชิราภรณ์ คชสีห์ (2551, น. 27-28) กล่าวว่า เว็บไซต์เป็นสื่อที่มีความสำคัญในเรื่องของการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เป็นอย่างมาก สามารถนำเสนอเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารได้อย่างไร้ขีดจำกัด ทั้งในเรื่องเวลาและระยะทาง สามารถคลิกเข้ามาเปิดดูได้

ตลอดเวลาไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของโลกก็ตาม ทำให้บริษัท ห้างร้าน สถานประกอบการเกือบทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน หรือแม้แต่บุคคลทั่วไปต่างก็มีความต้องการจัดทำเว็บไซต์ขึ้นเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมาย เช่น การโฆษณาขายสินค้าและบริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีจุดมุ่งหมายในเชิงธุรกิจ หรือการใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรเพื่อประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักเพื่อหวังผลในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับ ซึ่งเว็บไซต์เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพเป็นอย่างมากในการสนองภารกิจ ดังกล่าว ประโยชน์ของเว็บไซต์สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต ที่ใช้เพื่อการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การตลาด ให้ข้อมูลข่าวสาร และสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีแก่ธุรกิจและองค์กร
2. สามารถนำมาใช้เป็นร้านค้าออนไลน์เพื่อจำหน่ายสินค้า/บริการ
3. มีประสิทธิภาพเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วโลก
4. เสียค่าใช้จ่ายในการผลิตต่ำกว่าสื่ออื่น ๆ แต่มีอายุการใช้งานยาวนานกว่า สามารถอัปเดตข้อมูลเปลี่ยนแปลงได้ง่าย
5. กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงสื่อได้โดยสะดวกและรวดเร็วผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นช่องทางการสื่อสาร เพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์ให้กับองค์กร

ฉัตร วงษ์คำชัย (2558, น. 18) กล่าวว่า เว็บไซต์ เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลจำนวนมากของเว็บไซต์ มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันและมีประโยชน์มากมายมหาศาล ใช้เป็นสื่อต่าง ๆ เช่น โฆษณา ประชาสัมพันธ์ แหล่งความรู้ทางวิชาการ ความบันเทิง ตลอดจนการซื้อขายผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งสามารถกล่าวถึงความสำคัญได้เป็นข้อ ๆ ดังนี้

1. ด้านการศึกษา สามารถค้นคว้าสารสนเทศต่าง ๆ ทั่วโลกอย่างไร้ขอบเขต และใช้ประชาสัมพันธ์พัฒนาการศึกษา และเผยแพร่วิทยากรต่าง ๆ ประยุกต์ใช้กับสื่อการสอน ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลามาก
2. ด้านการตลาด ช่วยโฆษณา และขายสินค้าโดยตรงกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ช่วยให้ผู้ประกอบการทั้งหลายสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ลงเป็นอันมาก สามารถเปรียบเทียบราคา และคุณลักษณะของสินค้าที่ต้องการได้หลากหลายชิ้นมาก มีให้เลือกทุกมุมโลกก่อนที่ตัดสินใจซื้อช่วยให้ได้ของที่ถูกใจและประหยัดเวลา
3. ด้านการเงินการธนาคาร เชื่อมโยงกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ทำให้รู้ข่าวสารสนเทศเกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ ในการตัดสินใจการลงทุน
4. ด้านการรับส่งไปรษณีย์และเอกสารต่าง ๆ ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาสามารถรับส่งทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ แทนการรับส่งโทรสารหรือส่งแฟกซ์

5. ด้านการเมือง พรรคการเมืองต่าง ๆ ทั้งฝ่ายรัฐบาลและฝ่ายค้าน สามารถใช้ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ ให้ประชาชนได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ช่วยให้ประเทศไทยมีความมั่นคงและมั่งคั่ง

6. ด้านการเข้าร่วมสนทนา การอ่านข่าวและบทความที่เว็บไซต์ต่าง ๆ นำเสนอ เป็นที่รวมสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ไว้มากมาย พร้อมทั้งทำให้เราได้เข้าไปค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างไร้ขอบเขต สามารถเข้าร่วมกลุ่มสนทนาเรื่องต่าง ๆ กับบุคคลได้ทั่วโลก เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งกันและกัน

โดยสรุป ในปัจจุบัน เว็บไซต์ เป็นสื่อที่มีความสำคัญอย่างมากใช้เป็นช่องทางการสื่อสาร ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เป็นแหล่งความรู้ทางวิชาการ ความบันเทิง ตลอดจนการซื้อขายผ่านทาง เว็บไซต์ขององค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ โดยสามารถนำเสนอ เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารได้อย่างไร้ขีดจำกัด ทั้งในเรื่องเวลาและระยะทาง สามารถเข้ามาเปิดดูได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของโลกเพื่อประโยชน์ ในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมาย

1.3 ประเภทของเว็บไซต์

เว็บไซต์ที่มีอยู่ในปัจจุบันมีรูปแบบและลักษณะที่แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับการออกแบบ ของผู้เป็นเจ้าของเว็บไซต์ แต่ละเว็บไซต์จะมีวัตถุประสงค์การใช้งานที่แตกต่างกัน ดังนั้นการออกแบบ จึงต้องคำนึงถึงความสะดวกในการใช้งาน การที่จะสามารถใช้งานเว็บไซต์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้นั้นจำเป็น อย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจถึงลักษณะของเว็บไซต์ และจำแนกแยกแยะได้ว่าเว็บไซต์เหล่านั้น มีความแตกต่าง หรือเหมือนกันประการใด รวมถึงมีหน้าที่หลักเฉพาะตัวอย่างไรบ้าง ได้มีผู้จัดแบ่งประเภทของเว็บไซต์ ไว้หลายท่าน ดังนี้

ไพบูลย์ ปะวะเสนะ (2550, น. 16) กล่าวว่า ประเภทของเว็บไซต์ สามารถแบ่งออกเป็น กลุ่มใหญ่ ๆ ในระบบสากล โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์การใช้งานแบ่งได้ดังนี้

1. Portal site จัดเป็นเว็บไซต์ขนาดใหญ่ที่มีลักษณะคล้ายกับแบบ information site แต่จะมีกลุ่มเนื้อหาที่หลากหลายมากกว่า ไม่เฉพาะเจาะจงในเรื่องใดเป็นการเฉพาะ เช่น เว็บไซต์ของ sanook.com

2. Personal & Community site เป็นเว็บไซต์ที่มีลักษณะเป็นกลุ่มเฉพาะที่สร้างขึ้น เพื่อเก็บเรื่องส่วนตัวครอบครัวหรือเพื่อกลุ่มชนที่มีความสนใจเฉพาะด้านต่าง ๆ นำมาแลกเปลี่ยนหรือ เพื่อบอกเล่าประสบการณ์ความชำนาญ เช่น การทำอาหาร การเย็บปัก เป็นต้น

3. Educational site เว็บไซต์รูปแบบนี้จะมีจุดประสงค์ที่ชัดเจน คือ เพื่อทางการศึกษา การเผยแพร่ความรู้ การเรียนการสอน งานวิจัยทั้งในแบบส่วนตัวและในระดับองค์กร

4. News site ในโลกของข่าวสาร ในปัจจุบันจะอยู่ในรูปลักษณะของธุรกิจเป็นส่วนใหญ่ ทั้งในแบบสื่อหนังสือพิมพ์ สื่อรายการวิทยุหรือโทรทัศน์ เว็บไซต์ก็เป็นอีกเส้นทางที่สำนักข่าวเหล่านี้ต่างให้ความสำคัญในการเสนอข่าวรวมถึงการประกอบธุรกิจผ่านสื่อนี้ด้วยเช่นกัน

5. Entertainment site เป็นเว็บไซต์ที่เน้นทางด้านบันเทิง การบันเทิง ภาพยนตร์ หรือดนตรี การสะสมของที่ระลึก เว็บไซต์ภาพยนตร์ของวอนเนอร์บราเธอร์

6. Other sites ประกอบด้วย เว็บไซต์เกี่ยวกับศิลปะ การแสดงออก รสนิยม ศาสนสถาน ประติมากรรมหรือเว็บสำหรับการทดลองความสามารถ

ประภาพร ช่างไม้ (2551, น. 12) ได้จัดแบ่งเว็บไซต์ตามลักษณะการใช้งานสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. เว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นเว็บไซต์ที่จัดทำโดยองค์กรต่าง ๆ เว็บไซต์เหล่านี้เทียบได้กับแผ่นพับหรือจดหมายข่าว เพียงแต่เว็บไซต์อาจมีข้อมูลเพิ่มเติมมากกว่า เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและภารกิจขององค์กรหรืออื่น ๆ เป็นต้น ปกติที่อยู่ของเว็บไซต์เหล่านี้ อาจลงท้ายด้วย .org

2. เว็บไซต์เพื่อธุรกิจและการตลาด เป็นเว็บไซต์ที่จัดทำโดยบริษัทธุรกิจต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขายหรือโฆษณาสินค้าและบริการต่าง ๆ ในบางครั้งอาจมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เชื่อถือได้ และให้ใช้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย แต่ในที่สุดก็มักจะถูกขอให้ซื้อสินค้าบางอย่าง ในการใช้ข้อมูลเหล่านี้ควรวิเคราะห์ด้วยความรอบคอบก่อน เนื่องจากธุรกิจการค้าต่าง ๆ มักจะมีความลำเอียง ปกติที่อยู่ของเว็บไซต์เหล่านี้ อาจลงท้ายด้วย .com

3. เว็บไซต์เพื่อข่าวสาร เป็นเว็บไซต์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และเพื่อแลกเปลี่ยนผลการวิจัย ข้อมูลบางอย่างมีลักษณะคล้ายจุลสารที่มักพบได้ตามหน่วยงาน ต่าง ๆ ซึ่งมีประโยชน์สำหรับเป็นข้อมูลพื้นฐาน แต่เนื้อหา มักจะขาดความลุ่มลึก ปกติที่อยู่ของเว็บไซต์เหล่านี้ อาจลงท้ายด้วย .gov

4. เว็บไซต์ข่าวและเหตุการณ์ เป็นเว็บไซต์ที่มีวัตถุประสงค์หลักในการให้ข่าวสารที่เป็นปัจจุบันที่สุดในฐานะที่เป็นบริการสาธารณะ อย่างไรก็ตามเว็บไซต์เหล่านี้มักจะมีบริษัทหรือองค์กรต่าง ๆ เป็นผู้ให้การสนับสนุน ดังนั้นจึงมักพบโฆษณาปรากฏบนเว็บไซต์ ผู้ใช้พึงระมัดระวังในเรื่องของความลำเอียงที่อาจปรากฏในข่าวที่นำเสนอด้วย ปกติที่อยู่ของเว็บไซต์เหล่านี้ อาจลงท้ายด้วย .com

5. เว็บไซต์ส่วนบุคคล เป็นเว็บไซต์ของบุคคล เพื่อเสนอแนวคิดหรือเพื่อประชาสัมพันธ์ตัวเองในด้านต่าง ๆ ส่วนใหญ่มักเป็นงานที่ไม่ค่อยมีสาระ ปกติที่อยู่ของเว็บไซต์เหล่านี้ อาจลงท้ายด้วย .com และมักจะมีเครื่องหมาย ~ ปรากฏในที่อยู่ด้วย

ดวงพร เกียรติคำ (2553, น. 28) ได้แบ่งประเภทของเว็บไซต์ไว้ดังนี้

1. เว็บไซต์ที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล (Static Website) เว็บไซต์ประเภทนี้จะมีข้อมูลที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะอัตโนมัติ การพัฒนาจะเป็นแบบที่ง่ายที่สุดเปรียบเว็บไซต์ประเภทนี้ได้กับสื่อสิ่งพิมพ์

2. เว็บไซต์ที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลแต่มีฟอร์มกรอกข้อมูล (Static Website With Entry Form) โดยจะมีความคล้ายคลึงกับเว็บไซต์ที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล แต่มีฟอร์มต่าง ๆ สำหรับใช้ในการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ใช้งาน รูปแบบเว็บไซต์ลักษณะนี้ไม่ได้ถูกจัดให้อยู่ในประเภทของซอฟต์แวร์ เนื่องจากจะไม่มี การโต้ตอบกลับจากเว็บไซต์ เพราะข้อมูลที่ผู้ใช้งานกรอกลงในแบบฟอร์มจะไม่ถูกประมวลผลเพื่อผลลัพธ์ให้กับผู้ใช้งาน จึงทำให้เว็บไซต์ลักษณะนี้ยังมีความใกล้เคียงกับสิ่งพิมพ์มากกว่าที่จะเป็นซอฟต์แวร์และหากต้องการเพิ่มเติมหรือแก้ไขข้อมูลบนเว็บไซต์ยังคงต้องใช้ซอฟต์แวร์ที่เป็นเครื่องมือต่าง ๆ มาช่วยในการแก้ไขที่ต้นฉบับของเอกสาร

3. เว็บไซต์ที่มีการรับส่งข้อมูลและโต้ตอบกันได้ (Website With Dynamic Data Access) เว็บไซต์นี้จะมีฐานข้อมูลปฏิบัติการเบื้องหลัง ทำให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานกับเว็บไซต์เหล่านั้นในลักษณะการโต้ตอบกันได้ (Interactive) ซึ่งอนุญาตให้ผู้ติดต่อกับเว็บไซต์แบบสองทาง ผู้ใช้งานสามารถถามข้อมูลต่าง ๆ ผ่านแบบฟอร์ม เช่น ต้องการได้ข้อมูลของหนังสือทั้งหมดในร้านขายหนังสือออนไลน์ หลังจากที่ผู้ใช้งานกดปุ่ม Submit ระบบจะส่งข้อมูลทั้งหมดไปยังเว็บเซิร์ฟเวอร์ เพื่อทำการประมวลผลแล้วส่งรายชื่อหนังสือทั้งหมดตามคำขอของผู้ชมกลับมาแสดงผลในเว็บเบราว์เซอร์ การพัฒนาเว็บไซต์ต้องใช้ภาษาคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ มาเขียนโปรแกรม เช่น ASP, PHP เป็นต้น

4. เว็บไซต์ที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบตามกลุ่มผู้ชม (Dynamic Generated Website) จัดเป็นเว็บไซต์ที่ใช้ในการทำงานเฉพาะด้าน เพื่อตอบสนองของกลุ่มของผู้ใช้งานที่ต้องการปรับแต่งลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ข้อมูลที่อยู่บนเว็บไซต์ประเภทนี้มักจะเป็นข้อมูลที่มีความทันสมัยตลอดเวลา

5. แอปพลิเคชันที่อยู่บนเว็บ (Web Based Application) เป็นเว็บไซต์ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ภายในองค์กรหรือหน่วยงาน หรือที่เรียกว่า อินเทอร์เน็ต เช่น ระบบสินค้าคงคลัง ระบบการสั่งซื้อสินค้าของบริษัทต่าง ๆ ที่มีสาขาจำนวนมาก ๆ หรือไม่ก็อาจใช้ในการผสมผสานระหว่างอินเทอร์เน็ตหรือ อินเทอร์เน็ตซึ่งจะอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท เพื่อจุดประสงค์บางประการ เช่น ตรวจสอบความคืบหน้าของการสั่งซื้อสินค้าว่าปัจจุบันมีสถานภาพเช่นไร

ชัชกร วงษ์คำชัย (2558, น. 20) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตเป็นศูนย์รวมของข้อมูลข่าวสารที่สามารถสื่อสารถึงกันได้ทุกมุมโลก ทุกครั้งที่เข้าไปใช้บริการอินเทอร์เน็ตก็จะได้เห็นความแตกต่างและความหลากหลายของเว็บที่เกิดขึ้นมาทุกวัน ซึ่งล้วนแล้วแต่สร้างขึ้นมามีด้วยนิยมนของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตลอดจนการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ การลงทุนภาคธุรกิจและภาครัฐทำให้มีการพัฒนาองค์กร

ให้สอดคล้องกับการให้บริการมากขึ้น จึงทำให้หลายหน่วยงานพัฒนาเว็บไซต์ขึ้นมา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและผู้ให้บริการ หรือเรียกได้ว่า ออฟฟิศอัตโนมัติ ฉะนั้นด้วยความหมายของเว็บไซต์ที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงสามารถแบ่งประเภทของเว็บไซต์ออกกว้าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. Informational sites คือ เว็บไซต์ที่ให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร วารสาร หรือหน่วยงานเกี่ยวกับผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ขององค์กร เว็บไซต์พวกนี้มีมากที่สุดบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2. Transactional sites คือ เว็บประเภทที่สามารถใช้เพื่อติดต่อทางธุรกิจการค้า การลงทุนของภาคธุรกิจ โดยเป็นผู้ชักนำ เป็นนายหน้า

3. Community sites คือ เป็นเว็บไซต์ของกลุ่มบุคคล สมาคม ชมรม คณะบุคคล ซึ่งมีลักษณะเป็นนิติบุคคล และการสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับสังคมหรือชุมชน ลัทธิความเชื่อ ศาสนา กลุ่มเพื่อน

4. Entertainment sites คือ เว็บไซต์ที่ให้ความบันเทิง เกมส์ ดนตรี เรื่องตลกขบขัน ภาพยนตร์ เครื่องเสียง หรือแนวบันเทิงต่าง ๆ รวมไปถึงกลุ่มชมรมและหน่วยข้อมูลข่าวสารด้านความบันเทิง

5. Other sites ประกอบด้วย เว็บไซต์เกี่ยวกับศิลปะ การแสดงออก รสนิยม ศาสนสถาน ประติมากรรม หรือเว็บสำหรับการทดลองความสามารถเว็บไซต์ส่วนบุคคล เช่น เว็บไซต์ของสามัญชนทั่วไป เว็บไซต์เกี่ยวกับการจัดประชุมสัญญาหรืออนุสัญญาระเบียบแบบแผนหรือมีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับทางด้าน เศรษฐศาสตร์ และสภาวะทางเศรษฐกิจ

บริษัท แอมทูบีมาร์เก็ตติ้ง (2560) ได้กล่าวถึงประเภทของเว็บไซต์ไว้ว่า ประเภทของเว็บไซต์ที่มีหลากหลายรูปแบบในปัจจุบัน เพราะในการออกแบบ หรือสร้างเว็บแต่ละเว็บย่อมต้องมีจุดประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการออกแบบเว็บไซต์สามารถยืดรูปแบบได้จากประเภทของเว็บไซต์ที่ต้องการเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยประเภทของเว็บไซต์ที่เผยแพร่และเป็นที่ยอมรับกันดีในปัจจุบันจะมีอยู่ทั้งหมด 9 ประเภท ดังนี้

1. Personal Website คือ เว็บไซต์ส่วนบุคคลหรือเว็บไซต์ส่วนตัว ที่เกิดขึ้นมาในยุคแรก ของ World Wide Web (www) ซึ่งถือได้ว่าเป็นประเภทเว็บไซต์ที่เกิดขึ้นมาก่อนเว็บไซต์ประเภทอื่น ๆ มีลักษณะการใส่ข้อมูลเหมือนไดอารี่ที่จะแสดงข้อมูลส่วนตัว เพื่อน หรือครอบครัวก็ได้ โดยเนื้อหาภายในเว็บไซต์จะเป็นในทิศทางไหนก็แล้วแต่เหตุผลในการสร้างของเจ้าของเว็บไซต์ โดยปัจจุบันเว็บไซต์ประเภทนี้ มักถูกใช้ในการนำเสนอผลงาน ถ่ายทอดประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ โดยสามารถทำเป็นเว็บไซต์ หรือเพียงแค่เว็บเพจหน้าเดียวก็ได้

2. Photo Sharing Websites เป็นประเภทเว็บไซต์ที่ถูกจัดทำขึ้นมาเพื่อรวบรวมผลงาน หรือจัดแสดงรูปภาพ ผลงานของศิลปิน ช่างภาพ หรือมือสมัครเล่นในด้านการวาดภาพ ถ่ายภาพ โดยเป้าหมายหลักในการจัดทำก็ คือ การรวบรวมรูปภาพในรูปแบบต่าง ๆ ให้ถูกแสดงออกมาในรูปแบบของ

แกลเลอรี (gallery) ที่สามารถแยกออกเป็นหมวดหมู่เพื่อให้สะดวกในการค้นหาตลอดจนถึงการเปิดเว็บไซต์เพื่อขยายรูปภาพ หรือเปิดเว็บไซต์ให้เป็นตลาดกลางสำหรับการเข้ามาขยายรูปภาพ หรือหาซื้อรูปภาพของบุคคลทั่วไป

3. Community Building Websites เป็นเว็บไซต์ที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อสร้างสังคม หรือชุมชนออนไลน์ เพื่อการพูดคุยปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกภายในเว็บไซต์ ที่อาจแบ่งแยกย่อยเป็นกลุ่มต่าง ๆ ได้ อย่างเว็บไซต์สำหรับพูดคุยเรื่องเกมออนไลน์ที่ได้แบ่งห้องตามชนิดของเกมหรือเกมที่สนใจ เพื่อการพูดคุยได้ตรงจุด และรวบรวมคนที่มีความชื่นชอบในแบบเดียวกันเข้ามาพูดคุยกัน

4. Writers/Authors Websites คือ เว็บไซต์สำหรับนักเขียนมืออาชีพ หรือผู้ที่ทำงานด้านการเขียนโดยเฉพาะ ซึ่งอาจมีผลงานที่ถูกตีพิมพ์ตามสำนักพิมพ์ในรูปแบบของหนังสือ หรือถูกขายตามหน้าเว็บในรูปแบบของ E - book โดยตัวเว็บไซต์จะเน้นไปที่การนำเสนอผลงานการเขียนที่เป็นผลงานของเจ้าของเว็บไซต์ โดยไม่สนับสนุนหรือขึ้นตรงกับสื่อใด และสำหรับนักเขียนบางท่านก็เปิดให้ทุกคนได้เข้ามาติดตาม รับชมผลงานแบบออนไลน์ผ่านหน้าเว็บส่วนตัวของผู้เขียนโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ

5. Blogging Websites คือ เว็บไซต์สำหรับบอกเล่าเรื่องราวที่จะมีลักษณะคล้าย ๆ กับเว็บไซต์ประเภท Personal Website ที่มีรูปแบบในการเขียนที่เป็นการเล่าเรื่องในชีวิตประจำวันเหมือนการเขียนไดอารี่ออนไลน์ ให้คนได้เข้ามาอ่าน เช่น วิธีการทำอาหาร เทคนิคในการเล่นเกมน หรือจะเป็นการแนะนำร้านอาหารที่ได้ไปรับประทานมาในแต่ละวัน ฟังดูเหมือนไม่มีข้อแตกต่างอะไรกับการทำเว็บไซต์แบบ Personal Website แต่การทำเว็บไซต์แบบ Blogging Websites จะต่างกันในระยะเวลาในการอัปเดตข้อมูล ลักษณะการเขียนบทความที่มีเนื้อหาเรื่องราวให้อ่านบ่อยกว่า การทำเว็บไซต์แบบ Personal Website ที่จะมีเนื้อหาเฉพาะเจาะจง และมีการอัปเดตเนื้อหาที่น้อยกว่ามาก

6. Informational Websites เป็นเว็บไซต์ที่ถูกทำขึ้นมาเพื่อให้ข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ อาจเป็นเว็บไซต์ที่ถูกทำขึ้นมาเพื่อให้ข้อมูลที่หลากหลายอย่าง wikipedia ที่เป็นเว็บสำหรับการค้นหาข้อมูล หรือคำจำกัดความในการค้นหาแต่ละครั้งได้เป็นอย่างดี หรือการทำเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง เช่น เว็บไซต์เพื่อทำการเกษตร ที่จะนำเสนอข้อมูลในการปลูกต้นไม้ พืช ผัก ระยะเวลาการเพาะปลูก การดูแล และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรโดยเฉพาะเจาะจง

7. Online Business Websites เว็บไซต์สำหรับทำธุรกิจออนไลน์ เป็นการทำให้เว็บไซต์เพื่อนำเสนอธุรกิจ สินค้า โปรโมชั่น การส่งเสริมการตลาด โฆษณา และอื่น ๆ อีกมากมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ หรือบางครั้งก็ถูกจัดทำขึ้นมาเพื่อการขายสินค้าและบริการโดยเฉพาะ ซึ่งการทำธุรกิจในลักษณะนี้ จะถูกเรียกว่า E - Commerce หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ถูกใช้มากขึ้นในปัจจุบัน

8. Directory Websites คือ เว็บไซต์สำหรับค้นหาข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลการให้บริการที่มากมายเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้จากการค้นหา โดยเว็บไซต์มีลักษณะการทำเว็บแบบสมุดหน้าเหลืองที่เป็นแหล่งข้อมูลของธุรกิจ ที่สามารถทำได้

หลายรูปแบบ อาจทำเว็บไซต์ขึ้นมาเพื่อรวบรวมร้านอาหารทั่วประเทศไว้ด้วยกัน หรือจะเป็นการทำเว็บไซต์ที่ช่วยในการค้นหาเจ้าใหญ่อย่าง www.google ก็ถือว่าเป็น Directory Websites เช่นเดียวกัน

9. E – commerce Websites เป็นเว็บไซต์สำหรับการขายสินค้าและบริการโดยตรงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีการแสดงสินค้า และสามารถกำหนด หรือเลือกช่องทางการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ได้ แต่สำหรับบางเว็บไซต์ที่ใช้ระบบการโอนเงิน และแจ้งยอดการชำระเงินภายหลังยังไม่ถือว่าเป็นเว็บไซต์แบบ E – commerce ที่แท้จริง

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า ประเภทของเว็บไซต์โดยทั่วไปแบ่งได้เป็น เว็บไซต์เพื่อการศึกษา เว็บไซต์เพื่อบันเทิง เว็บไซต์ส่วนตัว เว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ข่าวสารและเหตุการณ์ การสร้างเว็บไซต์มีความจำเป็นอย่างมากในการกำหนดกรอบและทิศทางของเว็บไซต์นั้น ๆ ให้อยู่ในลักษณะหนึ่งลักษณะใดข้างต้น เพื่อให้การใช้งานที่จะเกิดขึ้นระหว่างเว็บไซต์และผู้เยี่ยมชมเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 องค์ประกอบของเว็บไซต์

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของเว็บไซต์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

เกศินี เนาสุวรรณ (2549, น. 22) กล่าวว่า องค์ประกอบของเว็บไซต์มีลักษณะโดยทั่วไปของเว็บไซต์นี้มีความคล้ายคลึงกันจะต่างกันที่เทคนิควิธีการนำเสนอ องค์ประกอบหลักของเว็บไซต์จึงแบ่งได้ดังนี้

1. ส่วนของรูปภาพหรือโลโก้ ซึ่งจะแสดงความเป็นเจ้าของเว็บไซต์ โดยจะเป็นรูปภาพที่มีขนาดของหน่วยความจำไม่มากนัก เพื่อต่อการโอนย้ายข้อมูลบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ส่วนหัวเรื่องของข้อมูลเป็นหัวข้อของข่าวสารหรือเป็นชื่อของบริษัทองค์กรหรือสถาบันที่เป็นเจ้าของ

2. ส่วนเนื้อหาข้อมูล ข้อมูลและการเชื่อมโยงไปยังโฮมเพจที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนของข่าวสารที่เป็นเนื้อความแสดงรายละเอียด หรือเนื้อความแบบคัดย่อที่สามารถเชื่อมโยงไปยังข้อมูลที่จะคอยแสดงรายละเอียดของเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องโดยผ่านไฮเปอร์เท็กซ์ โดยทั่วไปในส่วนของเนื้อหา จะเป็นส่วนของการบรรยายเช่นเดียวกับข้อความปกติอื่น ๆ แต่มีรูปแบบการนำเสนอที่แตกต่างกันไปตามความคิดของผู้สร้างเว็บไซต์

ประพทธี ปิยะกาญจน์ (2555, น. 23) กล่าวว่า องค์ประกอบเว็บไซต์ ประกอบด้วย

1. ชื่อของเว็บไซต์ (URL: Uniform resource Locator) เป็นรูปแบบมาตรฐาน (WWW) ที่ใช้เชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลโดยมีการโต้ตอบสื่อสารกันแบบ hyper text transfer protocol (http) โดยมีรูปแบบมาตรฐาน ประกอบด้วย <http://host/path/file> โดยแยกความหมายได้ ดังนี้

http เป็นรูปแบบเชื่อมโยงข้อมูลแบบไฮเปอร์เทกซ์ (hyper text)

host ชื่อโฮสต์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายโดยให้บริการแก่ผู้ใช้ในเครือข่ายนั้น เป็นรูปแบบโดเมนเนม ที่ใช้อ้างอิงแทนหมายเลขไอพี เพื่อช่วยให้จดจำได้ง่ายขึ้น จึงมีการกำหนดระบบชื่อคอมพิวเตอร์มาตรฐานในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ Domain name server (DNS) ประกอบด้วย ชื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ ชื่อเครือข่ายท้องถิ่น ชื่อซัพโดเมน (Subdomain) และโดเมน (Domain) โดยสามารถแบ่งโดเมน ได้ ดังนี้

- 1.1 ประเภทสถาบันศึกษา edu หรือ ac
- 1.2 ประเภทองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร org หรือ or
- 1.3 ประเภทหน่วยงานเอกชนหรือองค์กรที่หวังผลกำไร องค์กรการค้า com หรือ co
- 1.4 ประเภทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต net หรือ in
- 1.5 ประเภทหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานของรัฐ gov หรือ go
- 1.6 ประเภทหน่วยงานทหาร mil

Path เส้นทางสำหรับกำหนดไดเรกทอรี (directory) บนคอมพิวเตอร์ในระบบยูนิกซ์ (Unix)

File ไฟล์ที่ต้องการโอนหรือย้ายไฟล์ข้อมูล

2. โฮมเพจ (Home page) เป็นหน้าแรกของเว็บไซต์เป็นจุดเริ่มต้นของเว็บไซต์ที่ลิงค์หรือเชื่อมโยงไปยังเว็บเพจ (webpage) อื่น ๆ

3. เว็บเพจ (Webpage) เป็นการนำเสนอข้อมูลในระบบเวปด์ไวด์เว็บ (world wild web) มีลักษณะสื่อผสม โดยเว็บเพจแต่ละหน้าจะเชื่อมโยงข้อมูลแบบไฮเปอร์เทกซ์ (hyper text)

โดยสรุป องค์ประกอบเว็บไซต์ ประกอบด้วย ชื่อของเว็บไซต์ เป็นรูปแบบมาตรฐาน (WWW) ที่ใช้เชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูล โดยมีการโต้ตอบสื่อสารกันแบบไฮเปอร์เทกซ์ ส่วนของรูปภาพหรือโลโก้ แสดงความเป็นเจ้าของเว็บไซต์ หัวเรื่องของข้อมูล เป็นหัวข้อของข่าวสารหรือเป็นชื่อเจ้าของเว็บไซต์และมีเนื้อหาข้อมูลข้อมูลและการเชื่อมโยงไปยังโฮมเพจ (Home page) เป็นหน้าแรกของเว็บไซต์เป็นจุดเริ่มต้นของเว็บไซต์ที่ลิงค์หรือเชื่อมโยงไปยังเว็บเพจ (webpage) ในการนำเสนอข้อมูลในระบบเวปด์ไวด์เว็บ (world wild web) มีลักษณะสื่อผสมเชื่อมโยงข้อมูลแบบไฮเปอร์เทกซ์

1.5 เนื้อหาของเว็บไซต์

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (2555, น. 1-5) กล่าวว่า เนื้อหาที่ควรมีในการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Contents) เพื่อให้บริการประชาชน ธุรกิจเอกชน ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลตลอดจนบริหารของหน่วยงาน
 - 1.1 เกี่ยวกับหน่วยงาน เช่น
 - 1.1.1 ประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้างหน่วยงาน ผู้บริหาร
อำนาจหน้าที่ ภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน
 - 1.1.2 ยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ แผนงาน โครงการ และงบประมาณ
รายจ่ายประจำปี คำรับรอง และรายงานผลการปฏิบัติราชการ
 - 1.1.3 ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ โทรสาร และแผนที่ตั้ง
หน่วยงาน เป็นต้น
 - 1.1.4 ที่อยู่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e - Mail Address) ของบุคคลภายใน
หน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูล เช่น ผู้ดูแล เว็บไซต์ (Webmaster) เป็นต้น
 - 1.2 ข้อมูลผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO)
เช่น
 - 1.2.1 รายละเอียดเกี่ยวกับซีไอโอ ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุลและตำแหน่ง
 - 1.2.2 ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ โทรสาร ที่อยู่ไปรษณีย์
อิเล็กทรอนิกส์ (e - Mail Address) เป็นต้น
 - 1.2.3 วิสัยทัศน์และนโยบายต่าง ๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
(ICT) ได้แก่ นโยบายการบริหารจัดการด้าน ICT นโยบายและมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้าน
ICT เป็นต้น
 - 1.2.4 การบริหารงานด้าน ICT เช่น ยุทธศาสตร์ แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการ
เป็นต้น
 - 1.2.5 ข่าวสารจากซีไอโอ
 - 1.2.6 ปฏิทินกิจกรรมซีไอโอ
 - 1.3 ข่าวประชาสัมพันธ์ เช่น
 - 1.3.1 ข่าวสารประชาสัมพันธ์ทั่วไป
 - 1.3.2 ข่าวสารและประกาศของหน่วยงาน เช่น ประกาศรับสมัครงาน การจัดซื้อ
จัดจ้าง การจัดฝึกอบรม เป็นต้น
 - 1.3.3 ปฏิทินกิจกรรมของหน่วยงาน
 - 1.4 เว็บไซต์ เช่น
 - 1.4.1 ส่วนงานภายใน
 - 1.4.2 หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรง
 - 1.4.3 เว็บไซต์อื่น ๆ ที่น่าสนใจ

1.5 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กฎหมาย พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบ มาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติและมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง โดยแสดงที่มา ของข้อมูลที่นำมาเผยแพร่

1.6 ข้อมูลการบริการ แสดงข้อมูลการบริการตามภารกิจของหน่วยงาน พร้อมคำอธิบาย ขั้นตอนบริการ โดยจะแสดงขั้นตอน การให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน ทั้งนี้ควรระบุระยะเวลาในแต่ละ ขั้นตอนของการให้บริการนั้น ๆ

1.7 แบบฟอร์มที่ดาวน์โหลดได้ (Download Forms) คือ ส่วนที่ให้บริการประชาชน สำหรับ Download แบบฟอร์มต่าง ๆ ของหน่วยงาน

1.8 คลังความรู้ เช่น ผลงานวิจัย บทความ กรณีศึกษา ข้อมูลสถิติต่าง ๆ ข้อมูล GIS และ e - Book เป็นต้น ตลอดจนต้องมีการอ้างอิงถึงแหล่งที่มา (Reference) และวัน เวลา กำกับ เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้ต่อ

1.9 คำถามที่พบบ่อย (FAQ) คือ ส่วนที่แสดงคำถามและคำตอบที่มีผู้นิยมสอบถาม

1.10 ผังเว็บไซต์ (Site map) คือ ส่วนที่แสดงแผนผังเว็บไซต์ทั้งหมด

2. การสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ

2.1 ถาม – ตอบ (Q & A) คือ ส่วนที่ผู้ให้บริการสามารถสอบถามข้อมูลหรือข้อสงสัยมายังหน่วยงาน

2.2 ระบบสืบค้นข้อมูล (Search Engine) คือ ส่วนที่เป็นบริการสืบค้นข้อมูลทั่วไป และข้อมูลภายในหน่วยงานได้

2.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการ ได้แก่

2.3.1 ช่องทางแจ้งข่าวหรือแจ้งเตือนผู้ใช้ เช่น SMS, e - Mail เป็นต้น

2.3.2 ช่องทางการติดต่อหน่วยงานในรูปแบบ Social Network เช่น Facebook Twitter เป็นต้น

2.3.3 ช่องทางแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เช่น e - Mail, Web board Blog เป็นต้น

2.3.4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน

2.4 แบบสำรวจออนไลน์ (Online Survey) เช่น

2.4.1 การสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการเว็บไซต์

2.4.2 การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Online Poll)

2.4.3 การออกเสียงลงคะแนนต่าง ๆ (Online Voting)

3. การให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - Service) และเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

3.1 การลงทะเบียนออนไลน์ (Register Online) ได้แก่

3.1.1 ส่วนที่เป็นแบบฟอร์มสำหรับบันทึกชื่อผู้ให้บริการและรหัสผ่านก่อนใช้งานระบบ (Login Form) ซึ่งเป็นหนึ่งในกระบวนการตรวจสอบและยืนยันตัวตนผู้ใช้งาน

3.1.2 ระบบตรวจสอบและยืนยันตัวตนผู้ใช้งานและสามารถแจ้งเตือนกรณีชื่อผู้ใช้หรือ รหัสผ่านไม่ถูกต้อง (Check user name/password)

3.1.3 ระบบจัดการกรณีลืมรหัสผ่านกรณีที่ใช้ลืมรหัสผ่าน ระบบสามารถดำเนินการส่งรหัสผ่านให้ใหม่ได้

3.2 e - Forms/Online Forms คือ ส่วนที่ให้บริการบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มต่าง ๆ บนหน้าเว็บไซต์ โดยไม่ต้อง download เอกสารและสามารถพิมพ์เอกสารหรือบันทึกข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

3.3 ระบบให้บริการในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ (e - Service) คือ ระบบให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามภารกิจของหน่วยงาน

3.4 การให้บริการเฉพาะบุคคล (Personalized e - Services) ได้แก่

3.4.1 บริการในลักษณะที่ผู้ให้บริการสามารถกำหนดรูปแบบส่วนตัวในการให้บริการเว็บไซต์ได้

3.4.2 มีบริการส่งข้อมูลให้ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคลสำหรับผู้ลงทะเบียน

3.4.3 ผู้ให้บริการสามารถกำหนดรูปแบบข้อมูลที่ต้องการและจัดอันดับเนื้อหาที่สนใจได้

3.4.4 มีการปรับปรุงเพิ่มข้อมูลของผู้ลงทะเบียนแบบอัตโนมัติตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

3.4.5 เว็บไซต์สามารถนำเสนอหัวข้อข่าว ข้อมูล บริการที่ผู้ให้บริการเข้ามาใช้งานครั้งล่าสุดได้ (Last Visited)

3.4.6 มีการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์จากการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

3.4.5 มีระบบรายงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามข้อมูลที่ได้จากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานได้ตามความต้องการ (Dynamic Report)

วิฑูรย์ งามขำ (2558) กล่าวว่า เนื้อหาของเว็บไซต์ควรประกอบไปด้วย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท องค์กร หรือผู้จัดทำ (About Us) คือ ข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าของเว็บไซต์ เพื่อบอกให้ผู้ชมรู้ว่าคุณเป็นใครมาจากไหน และต้องการนำเสนออะไร เช่น วัตถุประสงค์ของเว็บไซต์ ประวัติและความเป็นมา

2. รายละเอียดของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product/Service Information) คือ ข้อมูลหลักที่ต้องการนำเสนอ ซึ่งหากเป็นเว็บไซต์ทางธุรกิจผู้ชมจำเป็นต้องได้รู้รายละเอียดของผลิตภัณฑ์หรือบริการ รวมทั้งอาจมีการเปรียบเทียบสเปกและราคา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจซื้อแต่หากเป็นเว็บไซต์ที่ให้ความรู้ ส่วนนี้ก็จะอาจจะประกอบด้วย บทความ ภาพกราฟิก มัลติมีเดียและลิงค์ไปยังเว็บไซต์อื่นที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติม

3. ข่าวสาร (News/Press Release) อาจจะเป็นข่าวสารที่ต้องการส่งถึงบุคคลทั่วไปหรือสมาชิก เพื่อให้รับรู้ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับบริษัทหรือเว็บไซต์ของคุณ เช่น การเปิดตัวสินค้าและบริการใหม่ โปรโมชัน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

4. คำถาม/คำตอบ (Frequently Asked Question) คำถาม/คำตอบ มีความจำเป็นเพราะผู้ชมบางส่วนอาจไม่เข้าใจข้อมูลหรือมีปัญหาต้องการสอบถาม การติดต่อทางอีเมลหรือช่องทางอื่นแม้ว่าจะทำได้แต่ก็เสียเวลา ดังนั้นคุณควรคาดการณ์หรือรวบรวมคำถามที่เคยตอบไปแล้วใส่ไว้ในเว็บเพจ ซึ่งผู้ชมที่สงสัยจะสามารถเปิดดูได้ทันที นอกจากนี้อาจจะมีเว็บบอร์ดสำหรับให้ผู้ดูแลเว็บไซต์คอยตอบหรืออาจเปิดให้ผู้ชมด้วยกันช่วยตอบก็ได้ FAQ บางครั้งก็อยู่ในรูปของ Help หรือข้อมูลช่วยเหลือ

5. ข้อมูลในการติดต่อ (Contact Information) เพื่อให้ผู้ชมที่เกิดข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมสามารถติดต่อกับคุณได้ โดยควรระบุอีเมลแอดเดรส ที่อยู่บริษัท/หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์และแฟกซ์ ไว้ในเว็บไซด์ด้วย รวมทั้งอาจจะมีแผนที่สำหรับลูกค้าที่ต้องการติดต่อด้วยตัวเอง

โดยสรุป เนื้อหาของเว็บไซต์ ประกอบไปด้วย ข้อมูลพื้นฐานเพื่อเผยแพร่ข้อมูล ตลอดจนการบริหารของหน่วยงาน ข่าวสารประชาสัมพันธ์ เว็บลิงค์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ข้อมูลการบริการตามภารกิจของหน่วยงาน การสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลหรือข้อสงสัยมายังหน่วยงาน แบบสำรวจออนไลน์ ระบบการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1.6 การออกแบบเว็บไซต์

การสร้างเว็บไซต์สิ่งสำคัญอยู่ที่การออกแบบเว็บ เพราะเว็บไซต์ที่มีรูปแบบสวยงามจะสามารถดึงดูดความสนใจจากผู้คนได้ดีกว่า ทำให้ผู้คนเกิดความรู้สึกประทับใจ อยากกลับมาใช้งานเว็บไซต์อีกครั้งในอนาคต ดังนั้นเริ่มแรกก่อนทำเว็บไซต์ จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับหลักการออกแบบและรูปแบบโครงสร้างของเว็บก่อน จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการออกแบบเว็บไซต์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เกศินี เนาสุวรรณ (2549, น. 22) กล่าวว่า การออกแบบเว็บไซต์ที่ดี เป็นการสร้างเว็บไซต์หรือโฮมเพจเหมือนกับการเขียนหนังสือขึ้นเพื่ออ่านสักเล่มหนึ่ง หนังสือเล่มนั้นจะนำอ่านมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งของหนังสือนั้นย่อมขึ้นอยู่กับการออกแบบหน้าปก หน้าเนื้อหา และวิธีการเขียนที่จะให้ผู้อ่านได้เข้าเนื้อหามากขึ้น หรือถ้าออกแบบไม่ดีก็ทำให้ผู้อ่านเกิดความสับสนมากขึ้น การเข้าไปใช้งานบนเว็บไซต์ของผู้ริเริ่มใช้แต่ละรายการ จะเหมือนกับการเดินทางไกลในดินแดนที่ไม่รู้จัก ซึ่งบางครั้งก็อาจหลงทางไม่ทราบว่าจะเดินทางไปทางไหนดีจะเลี้ยวซ้าย หรือขวา จะไปข้างหน้าหรือข้างหลัง ทุกอย่างบนเว็บล้วนแต่เป็นสิ่งที่น่าตื่นตาตื่นใจของผู้ที่ร่วมเดินทางด้วยกันทั้งนั้น เพราะในแต่ละเว็บไซต์นั้นอาจจะมีการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ที่ซับซ้อนอีกมากมาย ถ้าผู้ใช้รู้จักเส้นทางที่จะไปดีก็สามารถไปถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างรวดเร็วแต่จะทำเช่นนั้นได้อย่างไรเป็นหน้าที่ของผู้สร้างเว็บไซต์ที่จะต้องหาหนทางให้ผู้ใช้สามารถเดินทางไปสู่จุดหมายได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน การออกแบบเว็บไซต์ที่ดีจึงจะต้องมีสิ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาสถานที่ที่ผู้ใช้จะเดินทางไปได้โดยอาจจะมีคำอธิบายสั้น ๆ ถึงความสำคัญหรือภารกิจของเว็บไซต์ที่ผู้ใช้จะเดินทางไปหรือกำลังเลือกเดินทางไปหา

บุญธิดา ชุนงาม (2549, น. 19-24) กล่าวถึงหลักการออกแบบเว็บไซต์ที่เป็นสื่อในการควบคุมจากผู้ใช้งานโดยสมบูรณ์ เพราะผู้เข้าใช้งานมีโอกาสที่จะเลือกหรือไม่เลือกคลิกเข้าใช้งานในเว็บไซต์ตามที่ต้องการ การออกแบบที่ผิดพลาดทำให้ไม่สามารถมองเห็นประโยชน์จากเว็บไซต์ได้ ควรมีการออกแบบเว็บไซต์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เข้าใช้ และดึงดูดให้เข้ามาใช้บริการในเว็บไซต์อยู่เสมอ การออกแบบเว็บไซต์เริ่มต้นกำหนดเป้าหมายของเว็บไซต์ ระบุกลุ่มผู้ใช้ การจัดระบบข้อมูล การสร้างระบบเนวิเกชัน การออกแบบหน้าเว็บ รวมไปถึงการใช้กราฟิก การเลือกใช้สี และการจัดรูปแบบตัวอักษร นอกจากนี้ยังต้องคำนึงความแตกต่างของสื่อกลางในการแสดงผลเว็บไซต์ด้วยสิ่งเหล่านี้ ได้แก่ ชนิดและรุ่นของบราวเซอร์ ขนาดของหน้าจอคอมพิวเตอร์ ความละเอียดของสีในระบบ รวมไปถึง Plug – in ชนิดต่าง ๆ ที่ผู้ใช้มีอยู่ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความสะดวกและความพอใจที่จะท่องเที่ยวในเว็บไซด์ การออกแบบที่ดี คือ การออกแบบให้เหมาะสมกับเป้าหมายลักษณะของเว็บไซต์โดยคำนึงถึงความสะดวกในการใช้เป็นหลัก มีคุณลักษณะสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1. มีการออกแบบที่ต้องทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกัน มีใช้หน้านิเทศสารธรรมดา
2. การออกแบบเป็นส่วนเสริมสร้างให้ผู้รับสารเกิดแรงดึงดูดใจที่จะทำการโต้ตอบในขณะเดียวกันผู้รับสารก็ต้องการได้รับความพึงพอใจในการเปิดรับสารนั้นด้วย



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิกระบวนการออกแบบเว็บเพจ

ที่มา: บุญธิดา ชุนงาม (2549, น. 19)

D คือ Definition การกำหนดนิยาม หมายถึง การวางแผนเพื่อนำมาถ่ายทอดความคิดรวบยอดที่ต้องนำมาเป็นหลักในการออกแบบเว็บไซต์

A คือ Architecture การกำหนดโครงสร้าง หมายถึง การพิจารณาออกแบบข้อมูลให้ตรงกับวัตถุประสงค์ ซึ่งต้องเรียงลำดับความสำคัญ และกำหนดแน่ชัดว่าจะนำข้อมูลใดจัดไว้ในโครงสร้างส่วนใด และใช้สื่อใดในการจำแนกแบ่งแยกเนื้อหาในอยู่ในโครงสร้างเป็นสัดส่วน ซึ่งโครงสร้างนี้เป็นภาพรวมของโครงการทั้งหมดตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของภาพร่างหรือ สตอรี่บอร์ด

D คือ Design การออกแบบ หมายถึง การนำโครงสร้างที่ผ่านการอนุมัติแล้วมาทำการออกแบบเป็นรูปลักษณะบนหน้าจอเว็บไซต์ ซึ่งแสดงภาพลักษณ์ขององค์กร เพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วมและเกิดการจดจำในภาพพจน์นั้น (Design look and feel) โดยเน้นในเรื่องของการสร้างสรรค์ภาพ สร้างสรรค์สัญลักษณ์เพื่อการเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ (Interface design) ไปจนถึงการสร้างมัลติมีเดีย

I คือ Implementation การปฏิบัติการ ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการนำส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ได้รับจากการออกแบบในขั้นตอนที่ 3 มาประกอบกันด้วยโปรแกรมเว็บไซต์ และทดสอบโดยกรรมวิธีการทำเว็บเพจโดยใช้ภาษา HTML และการทดสอบการเปิดเข้ามาเยี่ยมชมไซด์ มีหลักของการออกแบบเว็บไซต์ ดังนี้

1. ควรมีรายการสารบัญแสดงรายละเอียดของเว็บนั้น การแสดงรายการทั้งหมดอาจอยู่ในรูปของสารบัญหรือการเชื่อมโยง จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
2. เชื่อมโยงข้อมูลไปยังเป้าหมายได้ตรงความต้องการ เว็บเพจที่มีเนื้อหาอยู่เป็นจำนวนมากและไม่สามารถนำมาแสดงได้ทั้งหมดถ้าทราบแหล่งข้อมูลอื่นที่อาจช่วยให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้ใช้ได้นั้น ควรสร้างจุดเชื่อมโยงไปด้วย
3. เนื้อหากระชับ สั้นและทันสมัย ควรเป็นเรื่องที่กำลังได้รับความสนใจของผู้คน
4. สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ได้อย่างทันท่วงที ควรกำหนดจุดที่ผู้ใช้สามารถแสดงความคิดเห็นหรือคำแนะนำกับผู้สร้างได้
5. ใส่ภาพประกอบเป็นส่วนหนึ่งของการออกแบบโดยภาพที่นำมาประกอบนั้นไม่ควร มีขนาดใหญ่เกินไป
6. เข้าสู่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม
7. ต้องใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน
8. เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น ส่วน ๆ หรือจัดเป็นกลุ่ม เป็นหมวดหมู่ เพื่อความเป็นระเบียบ

กรณีการ สวรรค์โพธิพันธ์ (2550, น. 43) ได้กล่าวถึง การออกแบบเว็บไซต์ที่ทำให้มีคนเข้าชมจำนวนมาก สรุปได้ดังนี้

1. ความสมบูรณ์ของเรื่องนั้น ๆ ที่จะทำ ยกตัวอย่าง เช่น ถ้าทำเว็บไซต์รวมลิงค์หรือขยายขนาดไปจนถึงเว็บไซต์ประเภทนี้แต่เป็นระดับมาตรฐานสากลหรือที่เรียกว่าเว็บไดเรกทอรีหรือเสิร์ชเอนจิน (Search engine) จะต้องดูว่าการให้บริการของเว็บไซต์ครอบคลุมเรื่องราวที่ควรจะเป็นแล้วหรือยัง และดีกว่าเว็บไซต์อื่นหรือไม่

2. ความน่าสนใจ การออกแบบหน้าตา รวมไปถึงกิจกรรมหรือความน่าสนใจของเว็บไซต์ เพื่อให้คนที่เข้ามาเล่นรู้สึกว่ามีอะไรน่าสนใจ น่าใช้ น่าเล่น น่าที่จะเลือกเข้ามาเว็บนี้

3. ความง่ายในการใช้และการสื่อความหมายในการทำงาน สิ่งที่ต้องพิจารณา คือ การนำเสนอเว็บไซต์ ต้องสามารถสื่อได้ว่าเว็บไซต์นี้เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับอะไร เน้นไปทางด้านไหนถ้าเข้ามาใช้บริการแล้วจะได้อะไรบ้าง เช่น หากเป็นเว็บไซต์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวก็ต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวรวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่ นอกจากนั้นการใช้งานก็ควรจะทำให้อยู่ในลักษณะดูดีและใช้ง่าย การใช้งานต้องไม่ยากหรือซับซ้อนเกินกว่าผู้ใช้จะเข้าใจ

4. การอัปเดตที่สม่ำเสมอ โดยธรรมชาติของเว็บไซต์ที่ต้องการให้คนเข้ามาเรื่อย ๆ นั้น มีความจำเป็นต้องหาอะไรแปลก ๆ ใหม่ ๆ ทันเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์เข้ามาใส่ไว้อย่างสม่ำเสมอ เพราะคนส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้อินเทอร์เน็ตก็เพื่อต้องการหาข่าวสารซึ่งพวกเขาต้องการความรวดเร็วและได้ใจความเพื่อประหยัดเวลา

5. ความเร็วของเว็บไซต์ หมายถึง เมื่อผู้เรียกเว็บเพจแล้วเขาจะต้องใช้เวลารอนานมากน้อยแค่ไหน ถ้าเว็บไซต์ไหนก็ตามที่ใช้เวลาโหลดนานผู้ใช้ก็จะหมดความสนใจหรือไม่เข้ามาใช้บริการอีก ซึ่งความเร็วของเว็บไซต์ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน เช่น เว็บเพจมีขนาดใหญ่เกินไป มีรูปภาพมากเกินไป เซิร์ฟเวอร์ที่ใช้มีประสิทธิภาพต่ำ ปัญหาเรื่องคอขวดของการสื่อสาร เป็นต้น

ชลิตา ไวรักษ์ (2550, น. 7) กล่าวว่า แนวทางในการออกแบบเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. ความเรียบง่าย เว็บไซต์บริษัทใหญ่ ๆ มักจะออกแบบให้มีรูปแบบที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อนและใช้งานได้สะดวก ถึงแม้ว่าจะมีข้อมูลในเว็บไซต์มากมายแต่จะไม่มีกราฟิกหรือตัวอักษรที่เคลื่อนไหวตลอดเวลา ซึ่งจะสร้างความรบกวนต่อสายตา หรือสร้างความรำคาญต่อผู้เข้าชม นอกจากนั้นยังใช้ชนิดและสีของตัวอักษรไม่มากเกินไปจนวุ่นวาย ในส่วนเนื้อหาที่ใช้ตัวอักษรสีดำบนพื้นหลังสีขาวตามปกติและไม่มีการเปลี่ยนแปลงสีของลิงค์ให้สับสน ดังนั้นหลักสำคัญของความเรียบง่าย คือ การสื่อสารเนื้อหาถึงผู้ชม โดยจำกัดองค์ประกอบเสริมที่เกี่ยวกับการนำเสนอให้เหลือเฉพาะสิ่งที่จำเป็นเท่านั้น

2. ความสม่ำเสมอ นักออกแบบสามารถสร้างความสม่ำเสมอให้กับเว็บไซต์ได้ โดยใช้รูปแบบเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์ เนื่องจากผู้ชมจะรู้สึกว่าการเป็นเสมือนสถานที่จริง ถ้าลักษณะของ

แต่ละหน้าในเว็บไซต์เดียวกันนั้นแตกต่างกันมาก ผู้ชมจะเกิดความสับสนและไม่แน่ใจว่ากำลังอยู่ในเว็บไซต์เดิมหรือไม่ ดังนั้น รูปแบบของหน้าสไลด์ของกราฟิกระบบเนวิเกชันและโทนสีที่ใช้ควรจะมี ความคล้ายคลึงกันตลอดทั้งเว็บไซต์

3. ความเป็นเอกลักษณ์ การออกแบบต้องคำนึงถึงลักษณะขององค์กร เนื่องจากรูปแบบของเว็บไซต์สามารถสะท้อนถึงเอกลักษณ์ขององค์กรนั้นได้ การใช้ชุดสี ชนิดตัวอักษร รูปภาพและกราฟิก จะมีผลรูปแบบของเว็บไซต์อย่างมาก ผู้ออกแบบจึงต้องเลือกใช้องค์ประกอบเหล่านี้ อย่างเหมาะสม

4. เนื้อหาที่มีประโยชน์ เนื้อหาถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในเว็บไซต์ ควรจัดเตรียมเนื้อหาและข้อมูล ที่ผู้ชมต้องการให้ถูกต้องและสมบูรณ์ โดยมีการปรับปรุงและเพิ่มเติมให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ เนื้อหาที่สำคัญที่สุด คือ เนื้อที่สร้างขึ้นมาเองโดยทีมงาน และต้องไม่ซ้ำกับเว็บไซต์อื่น เพราะจะเป็นสิ่งที่ดึงดูดผู้ชมให้เข้ามาในเว็บไซต์อยู่เสมอ ต่างจากเนื้อหาที่ลิงค์ไปยังเว็บไซต์อื่น ซึ่งเมื่อผู้ชมรู้ถึงแหล่งข้อมูลจริง ๆ แล้วก็ไม่จำเป็นต้องกลับมาที่ลิงค์เหล่านั้น

5. มีระบบเนวิเกชันที่ใช้งานง่าย ระบบเนวิเกชันเน้นองค์ประกอบที่สำคัญมากของเว็บไซต์ จึงควรออกแบบให้ผู้ชมเข้าใจได้ง่ายและใช้งานสะดวก โดยใช้กราฟิกที่สื่อความหมายร่วมกับคำอธิบายที่ชัดเจน รวมทั้งมีรูปแบบและลำดับของรายการที่สม่ำเสมอ เช่น วางเอาไว้ในตำแหน่งเดียวกันของทุก ๆ หน้า เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ส่งให้บราวเซอร์ไม่แสดงรูปกราฟิกเพื่อความรวดเร็วในการดู

6. มีลักษณะที่น่าสนใจ ความน่าสนใจในแต่ละเว็บไซต์ขึ้นอยู่กับความชอบของแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตาม หน้าตาของเว็บไซต์จะมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น คุณภาพของกราฟิกที่จะต้องสมบูรณ์ ไม่มีร่องรอยของความเสียหายเป็นจุดต่างหรือมีขอบเป็นขั้นบันไดให้เห็นการใช้ชนิดตัวอักษรที่อ่านง่าย สบายตา และการใช้โทนสีที่เข้ากันอย่างสวยงาม เป็นต้น

7. การใช้งานอย่างไม่จำกัด โดยไม่บังคับให้ผู้ชมเข้าชมต้องติดตั้งโปรแกรมใหม่ หรือบราวเซอร์เพิ่มจะรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากหรือกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลายได้ดีขึ้น

8. คุณภาพในการออกแบบ ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบเว็บไซต์อย่างมาก เช่นเดียวกับการออกแบบสื่อประเภทอื่น ๆ ที่ต้องออกแบบและเรียบเรียงเนื้อหาอย่างรอบคอบเว็บไซต์ที่จัดทำขึ้นอย่างลวก ๆ โดยไม่มีมาตรฐานการออกแบบและการจัดระบบข้อมูลนั้น เมื่อมีข้อมูลเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จะเกิดปัญหาและไม่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือจากผู้ชมได้

9. ระบบการใช้งานที่ถูกต้อง ระบบการทำงานต่าง ๆ ในเว็บไซต์จะต้องมีความแน่นอน และทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง เช่น หากเว็บไซต์มีฟอร์มให้ผู้ชมกรอกข้อมูลจะต้องแน่ใจว่าฟอร์มนั้นสามารถใช้งานได้จริง หรือลิงค์ต่าง ๆ ที่มีอยู่นั้นจะต้องเชื่อมโยงไปยังหน้าที่มีปรากฏอยู่จริงและถูกต้องด้วย ดังนั้นจึงต้องทำให้ระบบเหล่านั้นใช้งานได้ดีตั้งแต่แรก และต้องคอยตรวจเช็คอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่ามันยังทำงานได้ดี

ประภาพร ช่างไม้ (2551, น. 35) กล่าวถึง การออกแบบเว็บไซต์ในภาพรวมความสวยงามของเว็บไซต์นั้นขึ้นอยู่กับกรออกแบบทางทัศนะ หรือส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ปรากฏบนหน้าจอ ไม่จำกัดว่าจะอยู่ในลักษณะของภาพถ่าย ภาพกราฟิก ภาพสามมิติ อนิเมชัน หรือวิดีโอเท่านั้น แต่หมายรวมถึงตัวอักษร ข้อความ แผนที่ กราฟ ฯลฯ ที่ปรากฏในเว็บไซต์เป็นสำคัญโดยหลักการพื้นฐานของการออกแบบทางทัศนะนั้น จะต้องคำนึงถึง (1) การจัดวางองค์ประกอบที่ดีให้กับหน้าเว็บไซต์ (2) การออกแบบเพื่อการอ่านที่ชัดเจน และ (3) สีที่ใช้ในการออกแบบ

พันจันทร์ ธนวัฒน์เสถียร และปิยะ นากสงค์ (2551, น. 7) กล่าวว่า สีเป็นองค์ประกอบที่ช่วยเพิ่มความน่าสนใจให้กับเว็บไซต์ การคัดเลือกสีที่มีความกลมกลืนกันมาใช้ในเว็บไซต์เพื่อไม่ให้เกิดความแตกต่างของสี โดยชุดสีแบ่งประเภท ชุดสีร้อน ประกอบด้วยสีเขียวอมเหลือง สีส้ม สีแดง และสีม่วงแกมแดง เป็นชุดสีที่ทำให้เกิดความรู้สึกสบาย อบอุ่น ดึงดูดความสนใจ ในทางจิตวิทยาเป็นชุดสีที่มีความสัมพันธ์กับความสุข ความสบาย และชุดสีเย็น ประกอบด้วย สีเขียว สีน้ำเงินแกมเขียว สีฟ้า สีน้ำเงินอ่อน สีน้ำเงิน และสีม่วง เป็นชุดสีที่ทำให้เกิดความรู้สึกเย็นสบาย ผ่อนคลาย แต่ในทางจิตวิทยากลับมีความสัมพันธ์กับความรู้สึก

วชิราภรณ์ คชสิทธิ์ (2551, น. 39) กล่าวว่า การออกแบบเว็บไซต์ ควรประกอบด้วย

1. ด้านการออกแบบ ได้แก่ ความแปลกแตกต่างในการออกแบบ (Contrast) สีพื้น สีตัวอักษร การจัดแถววางแนว (Alignment) รูปภาพ (Graphic) การนำทาง (Navigation) สัญลักษณ์ (Icon & Symbol) ความยาวของหน้าเพจ เป็นต้น
2. ด้านเนื้อหา ได้แก่ ความน่าสนใจ น่าใช้ น่าเล่น มีข้อมูลที่ทันสมัยความถูกต้อง ความครบถ้วนของเนื้อหา เป็นต้น
3. ด้านประสิทธิภาพ ได้แก่ ความเร็วของเว็บไซต์ ความถูกต้องของลิงค์มีการค้นหาที่สะดวก เป็นต้น

ดวงพร เกียงคำ (2553, น. 36) ได้กล่าวถึง หลักการออกแบบเว็บไซต์ไว้ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายของเว็บไซต์ ว่าจุดมุ่งหมายที่สร้างเว็บไซต์ขึ้นมาเพื่ออะไร เพื่อจะได้เตรียมข้อมูล และวางแนวทางของเว็บไซต์ได้ตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ให้มากที่สุด
2. ให้ความสำคัญของการออกแบบเว็บไซต์ การออกแบบเว็บไซต์ที่ดี จะมีส่วนช่วยให้เว็บไซต์เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวได้ เรียกว่าประทับใจตั้งแต่แรกเห็นทีเดียว การออกแบบเว็บไซต์ดี ๆ จึงมีส่วนสำคัญที่จะดึงดูดใจให้ผู้ใช้เข้าไปใช้บริการและอยู่กับเว็บไซต์นานที่สุด และกลับเข้ามาใช้บริการอีกในอนาคต
3. หากจุดเด่นของเว็บไซต์ เว็บไซต์แต่ละแห่งมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน ถ้าเว็บไซต์ของเราต้องการเน้นไปทางด้านธุรกิจ เราต้องหาจุดเด่นและความได้เปรียบเหนือคู่แข่งให้ได้ เพราะเว็บไซต์ก็คือ

หน้าร้านของเรานั้นเอง ลูกค้าเดินเข้าไปแล้วเราอยากให้เจออะไรก่อนอะไรหลังเหมือนกับการจัดโชว์สินค้าให้กับลูกค้าให้ได้ดู ได้ลองนั่นเอง

4. ความเรียบง่าย อ่านง่ายสบายตา เว็บไซต์ที่มีรูปแบบที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน และใช้งานได้อย่างสะดวก การจัดหมวดหมู่ให้กับข้อมูลภาพกราฟิกหรือตัวอักษร และใช้สีอย่างเหมาะสมจะได้เปรียบเว็บที่สับสนวุ่นวาย

5. ความสม่ำเสมอ เว็บเพจในเว็บไซต์ ต้องเป็นทิศทางเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์อาจจะใช้รูปแบบเดียว หรือแตกต่างกันบ้างระหว่างหน้าหลักกับหน้าทั่วไป

6. เนื้อหาดีมีประโยชน์ เนื้อหาเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของการสร้างเว็บไซต์ เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้คนเกิดความสนใจ และหมั่นติดตามเว็บไซต์เหล่านั้นอยู่เสมอ นั่นก็คือ เนื้อหาที่มีความสมบูรณ์และน่าสนใจ นอกจากนี้จะต้องมีการปรับปรุง พัฒนาเนื้อหาบนเว็บให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงข้อมูลต้องมีความถูกต้องที่สุด ดังนั้นเราควรจัดเตรียมเนื้อหาให้กับเว็บไซต์ของเรา โดยนำเสนอเนื้อหาที่ถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ และควรมีการปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

7. มีความเป็นเอกลักษณ์ รูปแบบของเว็บไซต์สามารถสะท้อนถึงเอกลักษณ์ และลักษณะขององค์กรนั้นได้ เช่น การใช้ชุดสี ชนิดตัวอักษร รูปภาพและกราฟิก ที่เป็นสีขององค์กรนั้น ๆ เช่น เว็บไซต์การบินไทยจะเน้นสีชมพู น้ำเงิน ม่วง ซึ่งเป็นสีสัญลักษณ์ขององค์กร เป็นต้น

8. มีระบบเนวิเกชันที่ดี (Navigator bar) เนวิเกชัน หรือระบบนำทางในเว็บไซต์ทุกทิศ มีที่ไปมีเครื่องหมายให้ติดตาม เพื่อให้ผู้ที่เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์สามารถเลือกที่จะเข้าไปใช้บริการได้ตรงจุดที่สนใจได้อย่างสะดวก และสามารถที่จะย้อนกลับไปยังหน้าเว็บต่าง ๆ ภายใน เว็บไซต์ได้อาจจะสร้างเนวิเกชันด้วยข้อความกราฟิกไว้ที่ส่วนบนของหน้า เหนือด้านซ้ายมือของหน้า และอาจจะมีแบบข้อความไว้ที่ท้ายหน้าด้วย พุดง่าย ๆ คือ อยู่หน้าใดแล้วสามารถที่จะย้ายไปหน้าอื่นได้ทันที

9. ระบบการใช้งานที่ถูกต้อง การทำงานต่าง ๆ ในเว็บไซต์จะต้องมีความแน่นอน และทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง คุณต้องตรวจสอบลิงค์ และการแสดงผลกับบราวเซอร์ที่แตกต่างกัน ถ้ามีการใส่ Script ควรมีการทดสอบให้ดีกว่าสามารถใช้งานได้จริง

10. ลดขนาดของภาพให้พอดี (Fixed image size) ภาพกราฟิกที่นำมาใช้ในเว็บเพจอย่ามีขนาดใหญ่จนเกินไป เพราะเวลาโหลดจะช้าและนานทำให้ผู้ชมเบื่อกับการรอคอย ควรใช้โปรแกรมพวก Photoshop หรือโปรแกรมตกแต่งภาพ ช่วยในการปรับแต่งและช่วยลดขนาดของภาพให้เล็กลง

11. โหลดไม่ช้าหน้าไม่ยาว (Fast load) เนื้อหาภายในเว็บเพจโดยปกติไม่ควรยาวเกิน 3 หน้าจอ ถ้าเนื้อหายาวมากเราควรแยกหัวข้อหรือเพิ่มลิงค์ให้ดูหน้าต่อไปจะเป็นการดีกว่าเพราะถ้าหน้ายาวมากจะทำให้โหลดช้า

12. มีคำถามคำตอบ (FAQ) ทุกคำถามต้องมีคำตอบหากเกิดผู้ชมเข้าไปใช้บริการเว็บไซต์ของเราแล้วมีปัญหาหรือข้อสงสัยและต้องการความช่วยเหลือ เราต้องมีคำตอบให้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ชมรู้สึกที่ดีกับเว็บไซต์ของเรา

13. ติดต่อสะดวก (Contact) โลโก้ ชื่อสินค้า เบอร์โทร รวมไปถึงข้อมูลที่ใช้ติดต่อเว็บไซต์ เช่น แผนที่ อีเมล หรืออื่น ๆ ต้องเห็นชัด เพื่อให้ผู้ชมสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ได้สะดวก

14. หมั่นปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ข้อมูลต้อง Update ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ทั้งเทคโนโลยีและความนิยมของเว็บไซต์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

หัทสนัย รียาพันธ์ (2554, น. 11) ได้กล่าวถึงหลักการทั่วไปในการออกแบบเว็บไซต์ไว้ ดังนี้

1. นำเสนอข้อมูลโดยจัดสีสันทัดตาและมีความคมชัด และมีรูปภาพประกอบ
2. หน้าแรกไม่ควรมียข้อมูลหรือรูปภาพใหญ่ ๆ มากเกินไปจะทำให้เว็บเปิดได้ล่าช้า ถ้าต้องการนำเสนอภาพขนาดใหญ่ควรเริ่มต้นแสดงภาพเล็กก่อนแล้วทำลิงค์ให้คลิกเพื่อเปิดดูภาพใหญ่สำหรับผู้สนใจ

3. มีภาพเคลื่อนไหวประกอบเพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ดึงดูดความสนใจแต่ไม่ควรใส่มากเกินไปจะทำให้ตาลาย

4. หน้าเว็บควรตกแต่งด้วยกราฟิกพอประมาณถ้ามากเกินไปจะทำให้เว็บเปิดช้าผู้ใช้อาจหนีไปเว็บอื่นเนื่องจากรอไม่ไหว

5. ปรับปรุงข้อมูลหน้าเว็บเป็นระยะ ๆ เพื่อไม่ให้ผู้ใช้รู้สึกเบื่อ เช่น เพิ่มเนื้อหาข่าวใหม่ เปลี่ยนสีเปลี่ยนรูปภาพ เป็นต้น

6. ควรมีชื่อเว็บไซต์หรือชื่อองค์กรและข้อมูลสำหรับติดต่อเช่น อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ไว้ที่เว็บทุกหน้าอาจเป็นส่วนล่าง (footer) หรือส่วนบนหัวเว็บ (header) ก็ได้ แล้วแต่ความเหมาะสมในการออกแบบ

บริษัท วันปีลีฟ จำกัด (2560) กล่าวว่า การออกแบบเว็บไซต์เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสามารถดึงดูดความสนใจของผู้คนได้ดี จะต้องมียองค์ประกอบของเว็บไซต์อย่างครบถ้วน ซึ่งได้แก่

1. ความเรียบง่าย เข้าใจง่าย การออกแบบเว็บไซต์ที่ดี จะต้องเน้นที่ความเรียบง่ายเป็นหลัก โดยเลือกนำเสนอเฉพาะสิ่งที่ต้องการนำเสนอจริงๆ ในรูปแบบที่หลากหลาย โดยอาจจะเป็นสีสันทัดตา ภาพเคลื่อนไหวหรือตัวอักษร ที่สำคัญจะต้องมีการนำเสนอที่ไม่ดูรกหน้าเว็บจนเกินไป เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกรกสยดสา หรือสร้างความเบื่อหน่าย นำรำคาญให้กับผู้ที่เข้าชมเว็บไซต์ มีตัวอย่างเว็บไซต์ที่มีการออกแบบโดยเน้นความเรียบง่ายได้ดี คือ Apple, Nokia และ Microsoft เป็นต้น

2. ความสม่ำเสมอ ไม่สับสน ควรออกแบบเว็บไซต์ด้วยความสม่ำเสมอ คือ จะต้องมียรูปแบบ กราฟิก โทนมสีและการตกแต่งต่าง ๆ ให้แต่ละหน้าบนเว็บไซต์มีความคล้ายคลึงกัน และเป็นแนว

เดียวกันไปตลอดทั้งเว็บไซต์ ดังตัวอย่างเว็บไซต์ทั่ว ๆ ไปที่จะสังเกตเห็นได้ว่าทุกหน้าของเว็บไซต์นั้น จะเน้นการตกแต่งในรูปแบบเดียวกันทั้งหมด ต่างก็แค่การนำเสนอของแต่ละหน้าเท่านั้น

3. สร้างความโดดเด่น เป็นเอกลักษณ์ การออกแบบเว็บไซต์เพื่อให้สามารถสื่อถึงจุดประสงค์ในการนำเสนอเว็บได้ดี จะต้องมีการสร้างความเป็นเอกลักษณ์และจุดเด่นให้กับเว็บไซต์ เพื่อให้สามารถสะท้อนถึงลักษณะขององค์กรได้มากที่สุด โดยการสร้างเอกลักษณ์ดังกล่าวนั้น อาจใช้ชุดสี รูปภาพ ตัวอักษรหรือกราฟิก นอกจากนี้ก็ต้องขึ้นอยู่กับว่า เป็นเว็บไซต์แบบทางการหรือไม่ เพื่อจะได้ออกแบบได้อย่างเหมาะสมที่สุด

4. เนื้อหาต้องดี ครบถ้วน เนื้อหาเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของการสร้างเว็บไซต์ เพราะสิ่งที่ทำให้ผู้คนเกิดความสนใจ และหมั่นติดตามเว็บไซต์เหล่านั้นอยู่เสมอ ก็คือ เนื้อหาที่มีความสมบูรณ์และน่าสนใจ นอกจากนี้จะต้องมีการปรับปรุง พัฒนาเนื้อหาบนเว็บให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงข้อมูลต้องมีความถูกต้องที่สุด

5. ระบบเนวิเกชั่น ใช้งานง่าย ระบบเนวิเกชั่น เป็นเสมือนป้ายบอกทางเพื่อให้ผู้ใช้งาน ไม่เกิดความสับสนในขณะที่ใช้งานเว็บไซต์ ซึ่งการออกแบบเนวิเกชั่นก็จะต้องเน้นที่ความเรียบง่าย ใช้งานสะดวก และมีความเข้าใจได้ง่าย ที่สำคัญจะต้องมีตำแหน่งการวางที่สม่ำเสมอเพื่อให้ดูเป็นแนวทางเดียวกัน ทำให้ผู้ใช้งานหรือผู้ชมรู้สึกประทับใจ และจดจำเว็บไซต์ได้ง่ายขึ้น ส่วนใครที่มีการนำกราฟิกมาใช้ในระบบเนวิเกชั่น ก็จะต้องเลือกกราฟิกที่สามารถสื่อความหมายได้ดีเช่นกัน

6. คุณภาพของเว็บไซต์ เว็บไซต์ที่ดีจะต้องมีคุณภาพ ทั้งสิ่งที่ปรากฏให้เห็นบนเว็บไซต์ ไม่ว่าจะเป็นกราฟิก ชนิดตัวอักษร รูปภาพหรือสีสันทันทีใช้ เนื้อหาที่นำมาแสดงผล ซึ่งหากเว็บไซต์มีคุณภาพ ก็จะสร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นจุดเด่นที่ทำให้ผู้คนส่วนใหญ่เกิดความสนใจได้ดี เพราะฉะนั้นห้ามละเลยในส่วนของคุณภาพเด็ดขาด

7. ความสะดวกในการเข้าใช้งาน เว็บไซต์ควรให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งานได้ดี คือจะต้องมีการแสดงผลได้ในทุกระบบปฏิบัติการ ไม่ว่าจะเป็นเว็บเบราว์เซอร์ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก หรือบนโทรศัพท์มือถือ ที่สำคัญจะต้องมีความละเอียดของการแสดงผลและสามารถใช้งานได้โดยไม่มีปัญหาด้วย

8. ความคงที่ของการออกแบบ การออกแบบเว็บไซต์ควรจะมี ความคงที่ในการออกแบบ ด้วยการสร้างเว็บไซต์ด้วยแบบแผนเดียวกัน และมีการเรียบเรียงเนื้อหาอย่างรอบคอบ ทำให้เว็บมีความน่าเชื่อถือ และดูมีคุณภาพ ช่วยสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี

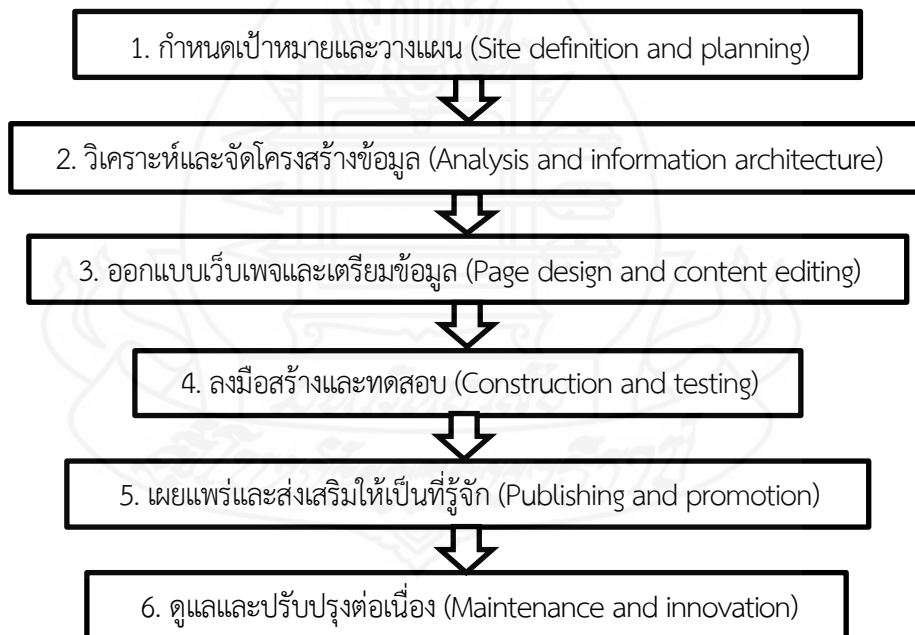
9. ความคงที่ของการทำงาน ระบบการทำงานบนเว็บไซต์จะต้องมีความคงที่ และสามารถใช้งานได้ดี ซึ่งนอกจากการออกแบบระบบการทำงานให้มีความทันสมัยและสร้างสรรค์แล้ว ก็จะต้องหมั่นตรวจสอบอยู่เสมอ เพราะหากระบบการใช้งานมีความผิดปกติก็จะได้แก้ปัญหาได้ทัน นอกจากนี้อาจมีการอัปเดตดีไซน์ให้ทันสมัยขึ้นบ่อย ๆ เพื่อให้ผู้ใช้งานรู้สึกสนุกไปกับการใช้งานเว็บไซต์

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า หลักการออกแบบเว็บไซต์ควรมีลักษณะดังนี้ คือ (1) มีการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังเป้าหมายได้ตรงความต้องการ (2) สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ได้อย่างทันท่วงที (3) มีเนื้อหาที่มีประโยชน์ กระชับ สั้นและทันสมัย (4) มีการอัปเดตตลอดเวลา (5) มีความสม่ำเสมอ เว็บเพจในเว็บไซต์ต้องเป็นทิศทางเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์ (6) มีความเรียบง่าย อ่านง่ายสบายตา (7) มีความโดดเด่นแสดงถึงเอกลักษณ์ขององค์กร (8) มีระบบการทำงานต่าง ๆ ในเว็บไซต์ที่มีความแน่นอนและทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง (9) มีการนำเสนอข้อมูลโดยจัดสีสรรข้อความให้ดูสะอาดตาและมีรูปภาพประกอบ

1.7 กระบวนการพัฒนาเว็บไซต์

การพัฒนาเว็บไซต์อย่างมีหลักการ ดำเนินการตามขั้นตอนที่ชัดเจน จะทำให้ผู้สร้างเว็บไซต์สามารถใส่ใจรายละเอียดที่จำเป็นในแต่ละขั้นตอนของการออกแบบ ซึ่งจะช่วยป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และลดความเสี่ยงที่จะทำให้เว็บประสบความล้มเหลว ให้ผู้สร้างได้เว็บไซต์ที่ตรงกับเป้าหมายตามต้องการ มีประโยชน์ และให้ความสะดวกแก่ผู้ที่ใช้บริการ การสร้างเว็บไซต์ที่ดีนั้นต้องอาศัยการออกแบบและจัดระบบข้อมูลอย่างเหมาะสม

ดวงพร เกียงคำ (2553, น. 38) กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ไว้เป็นขั้นตอนดังภาพประกอบที่ 2.2 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนการพัฒนาเว็บไซต์

ที่มา: ดวงพร เกียงคำ (2553, น. 38)

1. กำหนดเป้าหมายและวางแผน การพัฒนาเว็บไซต์ควรกำหนดเป้าหมายและวางแผนไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การทำงานในขั้นต่อไปมีแนวทางที่ชัดเจน เรื่องหลัก ๆ ที่ควรทำในขั้นตอนนี้ประกอบด้วย

1.1 กำหนดวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจว่าเว็บไซต์นี้ต้องการนำเสนอหรือต้องการให้เกิดผลอะไร

1.2 กำหนดกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย เพื่อจะได้รู้ว่าผู้ใช้หลักคือใคร และออกแบบเว็บไซต์ให้ตอบสนองความต้องการผู้ใช้กลุ่มนั้นให้มากที่สุด

1.3 เตรียมแหล่งข้อมูล เนื้อหาหรือข้อมูลคือสาระสำคัญที่แท้จริงของเว็บไซต์ ต้องรู้ว่าข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้มาจากแหล่งใดบ้าง เช่น ถ้าเป็นเว็บข่าวสาร ข่าวนั้นจะมาจากแหล่งใด มีลิขสิทธิ์หรือไม่ เป็นต้น

1.4 เตรียมทักษะหรือบุคลากร การสร้างเว็บไซต์ต้องอาศัยทักษะหลายด้าน เช่น ในการเตรียมเนื้อหา ออกแบบกราฟิก เขียนโปรแกรม และการดูแลเครื่องบริการ เป็นต้น ซึ่งถ้าเป็นเว็บไซต์ขนาดใหญ่อาจจะต้องใช้บุคลากรเป็นจำนวนมาก แต่สำหรับเว็บไซต์เล็ก ๆ ที่สามารถดูแลได้โดยบุคลากรเพียงคนเดียวก็จะต้องศึกษาหาความรู้ในเรื่องนั้น ๆ เพื่อเตรียมพร้อม

1.5 เตรียมทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น โปรแกรมสำหรับสร้างเว็บไซต์ โปรแกรมสำหรับสร้างกราฟิก ภาพเคลื่อนไหวและสื่อประสม โปรแกรมมอรรถประโยชน์ (Utilities) อื่นๆ ที่จะต้องใช้ เป็นต้น

2. วิเคราะห์และจัดโครงสร้างข้อมูล เป็นการนำข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้จากชั้นแรกนำมาประเมิน วิเคราะห์และจัดระบบ เพื่อให้ได้โครงสร้างข้อมูลและข้อกำหนด ซึ่งจะใช้เป็นกรอบสำหรับการออกแบบและดำเนินการในขั้นต่อไป ผลที่ได้รับจากขั้นนี้ประกอบไปด้วย

2.1 แผนผังโครงสร้างของเว็บไซต์ สารบัญ ลำดับการนำเสนอหรือผังงาน

2.2 ระบบนำทาง ซึ่งผู้ใช้จะใช้สำหรับเปิดเข้าไปยังส่วนต่าง ๆ ของเว็บไซต์ เช่น โครงสร้างและรูปแบบของเมนู เป็นต้น

2.3 องค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในเว็บเพจมีอะไรบ้าง เช่น ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว เสียง วิดิทัศน์ สื่อประสม แบบฟอร์ม ฯลฯ อะไรบ้างที่โปรแกรมคั่นดูของผู้ใช้สนับสนุน และอะไรบ้างที่ต้องอาศัยโปรแกรมเสริม

2.4 ข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะและรูปแบบของเว็บเพจ

2.5 ข้อกำหนดของโปรแกรมภาษาสคริปต์ หรือโปรแกรมประยุกต์สำหรับเว็บ (Web application) และฐานข้อมูลที่ใช้ในเว็บไซต์

2.6 คุณสมบัติของเครื่องบริการเว็บ รวมถึงข้อจำกัด และบริการเสริมต่าง ๆ ที่มีให้

3. ออกแบบเว็บเพจและเตรียมข้อมูล เป็นขั้นตอนการออกแบบเค้าโครงและลักษณะด้านกราฟิกของหน้าเว็บเพจ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดอารมณ์ความรู้สึกต่อเว็บเพจตามที่คุณต้องการ นอกจากนี้

ยังรวมไปถึงการกำหนดสีสันและรูปแบบของส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ไม่ใช่กราฟิก เช่น ชนิดตัวอักษร ขนาด และสีข้อความ สีพื้นบริเวณที่ว่าง เป็นต้น ในส่วนของเนื้อหา ขั้นตอนนี้จะเป็นการนำเนื้อหาที่เลือกไว้ มาปรับแก้และตรวจทานความถูกต้อง เพื่อให้พร้อมสำหรับจะนำไปใส่เว็บเพจ แต่ละหน้าในขั้นตอนถัดไป

4. ลงมือสร้างและทดสอบ เป็นขั้นตอนที่เว็บเพจจะถูกสร้างขึ้นทีละหน้าโดยอาศัยเค้าโครงและองค์ประกอบกราฟิกตามที่ออกแบบไว้ เนื้อหาต่าง ๆ จะถูกนำมาใส่และจัดรูปแบบ จุดเชื่อมโยง และมีระบบนำทางไปสู่หน้าเว็บต่าง ๆ เว็บไซต์ที่สร้างขึ้นมาควรได้รับการทดสอบก่อนที่จะนำออกเผยแพร่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความถูกต้องของเนื้อหา การทำงานของจุดเชื่อมโยงและระบบนำทาง ตรวจสอบความผิดพลาดของโปรแกรมภาษาสคริปต์และฐานข้อมูล นอกจากนี้ก็ควรทดสอบโดยใช้สภาพแวดล้อมที่เหมือนกับของกลุ่มเป้าหมาย เช่น รุ่นของโปรแกรมค้นดู ความละเอียดของจอภาพ เพื่อดูว่าผู้ใช้กลุ่มเป้าหมายสามารถชมเว็บไซต์ได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพหรือไม่

5. เผยแพร่และส่งเสริมให้เป็นที่รู้จัก โดยทั่วไปการนำเว็บไซต์ขึ้นเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต จะทำด้วยการอัปโหลด (Upload) เพิ่มข้อมูลทั้งหมด คือ เอกซ์เอ็มแอลและเพิ่มข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องขึ้นไปเก็บบนเครื่องบริการที่เปิดบริการไว้ การอัปโหลดเว็บไซต์อาจทำได้ด้วยโปรแกรมสร้างเว็บไซต์หรืออาจใช้โปรแกรมอรรถประโยชน์ประเภทโปรแกรมถ่ายโอนข้อมูล (FTP) หรือใช้เครื่องมืออื่นบนเครื่องบริการเว็บ หลังจากนั้นเว็บไซต์ควรได้รับการทดสอบอีกครั้ง เพื่อตรวจหาปัญหาบางอย่างที่ไม่สามารถทดสอบบนคอมพิวเตอร์ของผู้สร้างเอง เช่น การเชื่อมโยงของเว็บเพจกับเว็บไซต์อื่น และการทำงานของโปรแกรมค้นดูกับฐานข้อมูล ซึ่งอาจทำไม่ได้บนเครื่องของผู้สร้างเว็บ หรือบนเครื่องบริการเว็บอาจมีสภาพแวดล้อมที่ต่างออกไป เว็บไซต์ที่จะประสบความสำเร็จ นอกจากต้องมีเนื้อหาที่ดี มีการวางโครงสร้างการออกแบบที่เหมาะสมแล้ว ยังต้องได้รับการโฆษณา และส่งเสริมให้เป็นที่รู้จักในผู้ใช้กลุ่มเป้าหมายหรือในวงกว้างออกไปอีกด้วย การส่งเสริมนี้มีกลยุทธ์ที่ทำได้หลายวิธี ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมากเสมอไป โดยสามารถทำได้ตั้งแต่แบบง่าย ๆ คือ การแลกเปลี่ยนที่อยู่เว็บ ประกาศบนเว็บบอร์ด (Webboard) การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) เพิ่มข้อมูลในโปรแกรมค้นหาหรือสารบบเว็บ (Web directory) จนถึงแบบที่ใช้งบประมาณมากขึ้น เช่น การจัดงานเปิดตัว การลงโฆษณา บนเว็บไซต์อื่น ในสิ่งพิมพ์ หรือในวิทยุและโทรทัศน์ เป็นต้น

6. ดูแลและปรับปรุงต่อเนื่อง เว็บไซต์ที่เผยแพร่ออกไปแล้ว ควรดูแลโดยตลอด ซึ่งหน้าที่นี้ครอบคลุมตั้งแต่การตรวจสอบเครื่องบริการเว็บว่าไม่หยุดทำงานบ่อย จุดเชื่อมโยงไปยังภายนอกยังคงใช้งานได้หรือไม่ คอยตอบอีเมลหรือคำถามที่มีผู้ฝากไว้บนเว็บเพจ ถ้าเป็นข่าวสารก็ต้องปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา ถ้ามีการใช้ฐานข้อมูลก็ต้องสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ควรตรวจสอบสถิติของการเข้าใช้เป็นระยะ ๆ หลังจากที่เว็บไซต์ได้รับการเผยแพร่ไประยะหนึ่ง ควรปรับปรุงเพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกว่ามีเปลี่ยนแปลง มีความใหม่ ทันสมัย

หลักการออกแบบและนำเสนอด้วยเว็บไซต์ให้น่าสนใจ และดึงดูดผู้คนที่เข้ามาชม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงหลักการและวิธีการในการออกแบบและการนำเสนอเว็บไซต์ เพราะถ้าหากทำไปโดยปราศจากการออกแบบหรือการนำเสนอที่ดีแล้ว ผู้ใช้อาจจะไม่สนใจและใส่ใจที่จะเข้ามาใช้ ทำให้การนำเสนอในครั้งนั้นสูญเปล่าได้ ดังนั้นจึงควรเรียนรู้และเข้าใจถึงกระบวนการของการนำเสนอก่อน ซึ่งสามารถทำได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูลและความชอบของผู้พัฒนา ตลอดจนกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการนำเสนอ

วรพจน์ พรหมจักร (2560) ได้กล่าวถึงกระบวนการในการพัฒนาเว็บไซต์ไว้ว่ามีกระบวนการ 13 ขั้นตอน และแบ่งออกเป็น Phase ได้ 5 phase ดังนี้

Phase 1: สำรวจปัจจัยสำคัญ (Research) คือ

1. รู้จักตัวเอง ได้แก่ กำหนดเป้าหมายและสำรวจความพร้อม
 2. เรียนรู้ผู้ใช้ ได้แก่ ระบุกลุ่มผู้ใช้และศึกษาความต้องการ
 3. ศึกษาคู่แข่ง ได้แก่ สำรวจการแข่งขันและเรียนรู้คู่แข่ง
- สิ่งที่ได้รับ คือ

3.1 เป้าหมายหลักของเว็บไซต์

3.2 ความต้องการของผู้ใช้

3.3 กลยุทธ์ในการแข่งขัน

Phase 2: พัฒนาเนื้อหา (Site Content) คือ

1. สร้างกลยุทธ์การออกแบบ
2. หาข้อสรุปขอบเขตเนื้อหา

สิ่งที่ได้รับ คือ

2.1 แนวทางการออกแบบเว็บไซต์

2.2 ขอบเขตเนื้อหาและการใช้งาน

2.3 ข้อมูลที่ถูกจัดอย่างเป็นระบบ

Phase 3: พัฒนาโครงสร้างเว็บไซต์ (Site Structure) คือ

1. จัดระบบข้อมูล
2. จัดทำโครงสร้างข้อมูล
3. พัฒนาระบบเนวิเกชัน

สิ่งที่ได้รับ คือ

3.1 แผนผังโครงสร้างข้อมูล

3.2 แนวทางการทอ้งเว็บ

3.3 ระบบเนวิเกชัน

Phase 4: ออกแบบและพัฒนาหน้าเว็บ (Visual design) คือ

1. ออกแบบลักษณะหน้าตาเว็บเพจ
2. พัฒนาเว็บต้นแบบและข้อกำหนดสุดท้าย
สิ่งที่ได้รับ คือ
 - 2.1 ลักษณะหน้าตาของเว็บไซต์
 - 2.2 เว็บเพจต้นแบบที่จะใช้ในการพัฒนา
 - 2.3 รูปแบบโครงสร้างของเว็บไซต์
 - 2.4 ข้อกำหนดในการพัฒนาเว็บไซต์

Phase 5: พัฒนาและดำเนินการ (Production and Operation) คือ

1. ลงมือพัฒนาเว็บเพจ
2. เปิดตัวเว็บไซต์
3. ดูแลและพัฒนาต่อเนื่อง
สิ่งที่ได้รับ คือ
 - 3.1 เว็บไซต์ที่สมบูรณ์
 - 3.2 เปิดตัวเว็บไซต์และทำให้เป็นที่รู้จัก
 - 3.3 แนวทางการดูแลและพัฒนาต่อไป

ชัชกร วงษ์คำชัย (2558, น. 25) กระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ แบ่งออกได้เป็น 5 ขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ การสำรวจความต้องการ การพิจารณาเนื้อหาของเว็บไซต์ การกำหนดโครงสร้างเว็บไซต์ การออกแบบภาพ และการอนุมัติและดำเนินการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: การสำรวจความต้องการ เริ่มต้นจากการศึกษาหน่วยงานเจ้าของเว็บไซต์ เพื่อกำหนดเป้าหมายของเว็บไซต์ที่ชัดเจน ศึกษาผู้ใช้ เพื่อให้สามารถระบุกลุ่มผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้และศึกษาคู่แข่ง เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขัน

ขั้นตอนที่ 2: การพิจารณาเนื้อหาของเว็บไซต์ หลังจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นและกำหนดวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์แล้ว จะสามารถกำหนดแนวทางในการออกแบบเว็บไซต์ ขอบเขตเนื้อหา และการใช้งาน เพื่อรวบรวมข้อมูลและเนื้อหาของเว็บไซต์ต่อไป

ขั้นตอนที่ 3: การกำหนดโครงสร้างเว็บไซต์ ในขั้นตอนนี้จะนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดระบบข้อมูล โดยจัดทำแผนผังโครงสร้างข้อมูล และออกแบบระบบนำทาง เพื่อออกแบบการใช้ข้อมูลและเป็นแนวทางในการค้นหาเว็บที่จะพัฒนา

ขั้นตอนที่ 4: การออกแบบภาพ ในขั้นตอนนี้จะทำการออกแบบลักษณะหน้าตาของเว็บเพจตามหลักการออกแบบเว็บที่ดี มีการจัดแบ่งพื้นที่ในหน้าเว็บเพจ และมีรูปแบบโครงสร้างข้อมูลอยู่ในหน้าเว็บที่ออกแบบนี้ผลลัพธ์ในขั้นตอนนี้เว็บเพจต้นแบบที่จะใช้พัฒนาเป็นเว็บไซต์ต่อไป

ขั้นตอนที่ 5: การอนูวัตและดำเนินการ ในขั้นตอนนี้เป็นการนำเว็บเพจที่ออกแบบมาสร้างเป็นเว็บไซต์ที่สมบูรณ์รวมถึงการอัปโหลดเว็บไซต์สู่เครื่องแม่ข่ายเพื่อเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต และกำหนดแนวทางการบำรุงรักษาเว็บไซต์ทั้งเนื้อหา และโครงสร้างข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

สำหรับการออกแบบเว็บเพจต้นแบบ มักจะใช้โปรแกรมกราฟิก เช่น Adobe Photoshop ในการออกแบบ เนื่องจากสามารถเคลื่อนย้ายชิ้นส่วนส่วนต่าง ๆ ของเว็บเพจ ทั้งภาพและส่วนของพื้นที่ใช้งานแต่ละส่วนได้โดยสะดวก อีกทั้งยังสามารถสร้างภาพและตกแต่งภาพประกอบเว็บเพจในหน้าต้นแบบได้เลยโดยไม่ต้องกังวลกับการจัดหน้าในเอกสารด้วย ภาษาเอชทีเอ็มแอล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคการจัดพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ด้วยตารางที่ซับซ้อน สำหรับขั้นตอนในการพัฒนาเว็บเพจที่ออกแบบด้วย Adobe Photoshop เป็นเว็บเพจ มักจะใช้โปรแกรมช่วยสร้างเว็บ เช่น Macromedia Dreamweaver Microsoft FrontPage Allaire HomeSite เป็นต้น

จากที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า กระบวนการพัฒนาแบบเว็บไซต์สามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับผู้เริ่มต้นใช้เป็นแนวทาง ในการสร้างและพัฒนาเว็บไซต์ ดังนี้ คือ (1) การสำรวจความต้องการเพื่อกำหนดเป้าหมายและวางแผน (2) วิเคราะห์และจัดโครงสร้างข้อมูล (3) ออกแบบเว็บเพจและเตรียมข้อมูล (4) ลงมือสร้างและทดสอบ (5) เผยแพร่และส่งเสริมให้เป็นที่รู้จัก (6) ดูแลและปรับปรุงต่อเนื่อง

1.8 ประโยชน์ของเว็บไซต์

ได้มีนักการศึกษาได้กล่าวถึงประโยชน์ของเว็บไซต์ไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริขวัญ ขอดเดชะ (2549, น. 17-19) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเว็บไซต์ไว้ว่า โลกออนไลน์และสื่อต่าง ๆ มากมายนั้นถูกสร้างและแบ่งปันให้เข้าถึงสิ่งที่เรียกว่า World Wide Web นั่นคือ เว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมากมายในปัจจุบัน ไม่ว่าจะองค์กรใด ๆ ก็ต้องมีเว็บไซต์เป็นของตัวเองเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กรนั้น ๆ หรือเพื่อประโยชน์ด้านอื่น ๆ อีกมากมายที่คอยตอบสนองความต้องการเข้าถึงผู้ใช้งานที่ต้องการข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานขององค์กรนั้น ๆ แม้แต่บริษัท ๆ ต่าง ๆ ก็ต้องมีเว็บไซต์เพื่อความน่าเชื่อถือ หรือแม้แต่คนธรรมดาที่ต้องการเผยแพร่เรื่องราว ประสบการณ์ หรือข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ก็มีเว็บไซต์เป็นของตัวเองได้ เมื่อพิจารณาจะเห็นว่าเว็บไซต์มีประโยชน์พอสรุปได้ดังนี้

1. ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน หากหน่วยงานต้องการเผยแพร่หน้าที่และความสำคัญของหน่วยงานนั้น ๆ เว็บไซต์เป็นเหมือนสื่อที่ช่วยให้คนทั่วไปสามารถเข้าถึง และเข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสามารถติดต่อกับหน่วยงานของคุณได้ง่ายขึ้น

2. แบ่งปันความรู้ ปัจจุบันการแบ่งปันความรู้ต่าง ๆ เกิดขึ้นจากผู้คนหลากหลายที่เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อให้คนที่ไม่รู้ได้รู้ในเรื่องนั้น ๆ ทั้งเว็บไซต์ใหญ่อย่าง Wikipedia.org ที่เป็นเหมือนสารานุกรมออนไลน์ขนาดใหญ่ที่บรรจุข้อมูล ความรู้มากมายในโลกนี้ไว้ในเว็บไซต์นี้ หรือ Weblog ส่วนตัวของบล็อกเกอร์หลาย ๆ คนที่เขียนเรื่องราวเฉพาะด้านก็มีมากเช่นเดียวกัน

3. เสริมภาพลักษณ์ขององค์กรให้มีความทันสมัยน่าเชื่อถือมากขึ้น การมีเว็บไซต์สำหรับหน่วยงาน เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับหน่วยงานมากขึ้น เพราะข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของเรา ผลงานที่ผ่านมา หรือเป็นอีกช่องทางที่ประชาชนจะสามารถติดต่อหน่วยงานได้อีกช่องทางหนึ่งด้วย

ชัชกร วงษ์คำชัย (2558, น. 96) กล่าวถึง เว็บไซต์มีประโยชน์ในด้านการเมือง การตลาด การเงินธนาคาร การศึกษา การรับส่งไปรษณีย์และเอกสารต่าง ๆ และการเข้าร่วมสนทนา ในที่นี้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความประโยชน์ของเว็บไซต์เฉพาะด้านการศึกษา การรับส่งไปรษณีย์และการเข้าร่วมสนทนา ดังนี้

1. ด้านการศึกษา เว็บไซต์มีการประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาและค้นคว้าหาความรู้ได้ทั่วโลก ใช้ในการประชาสัมพันธ์การศึกษา พัฒนาด้านการศึกษาและเผยแพร่วิทยาการต่าง ๆ ให้กับผู้เรียนและชุมชน หรือประยุกต์ใช้เป็นสื่อการสอนครอบคลุมการศึกษาทุกระบบ ทุกระดับชั้น ช่วยให้ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายและยังเป็นทางอ้อมในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจให้ดีขึ้น

2. ด้านการรับส่งไปรษณีย์และเอกสารต่าง ๆ เป็นการช่วยส่งข่าวสารและเอกสารจำนวนมากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศได้สะดวก รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการส่งเอกสารผ่านโทรสารหรือแฟกซ์

3. ด้านการเข้าร่วมสนทนา การอ่านข่าวและบทความต่าง ๆ ที่เว็บไซต์เหล่านั้นนำเสนอ เป็นที่รวมสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ไว้มากมาย พร้อมทำให้มีบุคคลได้เข้าไปค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างไร ขอบเขต สามารถเข้าร่วมกลุ่มสนทนาเรื่องต่าง ๆ กับบุคคลได้ทั่วโลก เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

ชัย ทัทธานี (2558) ได้กล่าวว่า ประโยชน์ของเว็บไซต์ มีดังนี้

1. ช่วยส่งเสริม ศักยภาพด้านการแข่งขันด้านธุรกิจ
2. ช่วยเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย
3. ช่วยให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้า หรือกลุ่มผู้ใช้บริการได้อย่างได้มากหลาย
4. เป็นช่องทางหลักทางการตลาดของบริษัท หรือองค์กร ร้านค้า
5. สามารถให้บริการต่าง ๆ ที่สะดวกสบาย ทันสมัย และรวดเร็วที่สุด
6. ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร บริษัท และธุรกิจต่าง ๆ
7. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางธุรกิจ
8. ช่วยเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจ
9. เป็นการแนะนำบริษัทเบื้องต้น ที่ทำให้ลูกค้าได้เข้าถึง เป็นอันดับแรก

บริษัท เอ็ม.ดี.ซอฟต์แวร์ จำกัด (2560) ได้กล่าวว่า ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เติบโตและเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีการขยายเพิ่มมากขึ้น ทำให้องค์กร หน่วยงาน ธุรกิจส่วนใหญ่ สร้างเว็บไซต์ของตนเอง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ หน่วยงานของตนเอง ข้อได้เปรียบของเว็บไซต์ที่ออนไลน์อยู่ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุดทำให้เป็นการประชาสัมพันธ์หรือโปรโมทธุรกิจ ในองค์กรอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นเว็บไซต์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ประโยชน์ของเว็บไซต์จึงพอสรุปได้ดังนี้

1. ส่งเสริมศักยภาพทางด้านธุรกิจ การมีเว็บไซต์สามารถช่วยในการเพิ่มเสริมศักยภาพของธุรกิจของเราให้แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้นได้ เนื่องจากเป็นโลกที่เปิดกว้างทางด้านข้อมูล ทำให้สินค้าและบริการของคุณเป็นที่รู้จักในท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นไปได้

2. การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่ง่ายมากยิ่งขึ้น เราสามารถที่จะมีเว็บไซต์เป็นของตนเองและสามารถที่จะทำให้กลุ่มลูกค้าของเราค้นเว็บของเราเจอผ่าน Search Engine โดยกลุ่มคำที่เจาะจงกับธุรกิจของเราได้ เป็นการเพิ่มกลุ่มลูกค้าที่กำลังสนใจกับสินค้าและบริการของเราให้ตรงเป้าหมายมากยิ่งขึ้นตลอด 24 ชั่วโมง แม้ว่าจะเป็นวันหยุดก็ตาม

3. ช่วยให้คุณขายสินค้าได้โดยไม่ต้องมีหน้าร้าน เว็บไซต์เปรียบเสมือนร้านค้าออนไลน์หรือสำนักงาน ที่ใครๆก็สามารถเข้ามาเยี่ยมชมและค้นหาข้อมูลของสินค้าได้ โดยที่เราไม่ต้องลงทุนเปิดหน้าร้านที่ต้องมีการเช่าห้องและมีค่าใช้จ่ายสูงอีกด้วย

4. ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรของเรา สมัยนี้บริษัทที่ไม่มีเว็บเป็นของตนเองเปรียบเสมือนบริษัทที่ไม่ติดต่อโลกภายนอก การมีเว็บไซต์บริษัทสามารถแสดงให้กลุ่มลูกค้าของเราเข้าใจถึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทได้ และเว็บไซต์ยังช่วยในการสร้างความรู้สึกประทับใจกับผู้เยี่ยมชมได้อีกด้วย

5. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ เราไม่ต้องเสียค่าโฆษณาที่แพง ๆ ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ โดยเราหันมาสร้างเว็บไซต์เป็นของตนเอง ลงทุนสร้างเว็บแค่ครั้งเดียวแต่ใคร ๆ ก็สามารถที่จะเข้ามาเยี่ยมชมได้โดยที่เราไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายที่มากมาย เสียเพียงค่าบริการรายปีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

6. ช่วยให้เราเป็นเหมือนที่ปรึกษาของลูกค้า เราสามารถให้คำปรึกษาปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ให้กับลูกค้าของเราตลอด 24 ชั่วโมง โดยอาจจะเป็นการฝากข้อความเอาไว้ก็ได้ โดยที่เราไม่ต้องมีทีมคอยรับโทรศัพท์ให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีปัญหาต่าง ๆ

7. สามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้ หากลูกค้าของเรามีปัญหาหรือข้อสงสัยในสินค้าและบริการ และสามารถที่จะแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ ผ่านการอ่านบทความช่วยเหลือบนเว็บไซต์ของเรา อีกทั้งยังเป็นการสร้างความมั่นใจในการดูแลลูกค้าให้กับกลุ่มลูกค้าของเรามากยิ่งขึ้นด้วย

โดยสรุป ประโยชน์ของเว็บไซต์ ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมาย การโฆษณาประชาสัมพันธ์การตลาดให้ข้อมูลข่าวสาร และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ธุรกิจและองค์กร เข้าถึง

กลุ่มเป้าหมายได้ทั่วโลก กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงสื่อได้โดยสะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการผลิตต่ำกว่าสื่ออื่น ๆ มีอายุการใช้งานยาวนานกว่า สามารถอัปเดตข้อมูลเปลี่ยนแปลงได้ง่าย และสามารถประยุกต์ใช้ในการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ตลอดจนการบริหารงานของรัฐ

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาครอบคลุม ดังนี้ (1) ความหมายของความพึงพอใจ (2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ (3) องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ (4) การวัดระดับความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546, น. 775) ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ว่าเป็นความพอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ ที่พยายามจะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดูสภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550, น. 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการและความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

ทิพย์วรรณ ศรีปรีชา (2550, น. 56) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การให้ค่าความรู้สึกของมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม จะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดีเลว พอใจไม่พอใจ สนใจไม่สนใจ เป็นต้น

พรรณี ชูทัยเจนจิต (2550, น. 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด

วาสนา เลื่อมเงิน (2550, น. 21) กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นสภาพความรู้สึก ความชอบ ความพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงผลงานของหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาหรือการให้บริการ ผู้บริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้ปกครองหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ ก็คือ จำนวนผู้ปกครองหรือจำนวนนักเรียนผู้มาใช้บริการดั่งนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

นงลักษณ์ กลมเกลี้ยง (2554, น. 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกายใจและสติปัญญาให้แก่งาน ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล (2558, น. 13-14) กล่าวถึง ความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาครวดเร็ว ตรงต่อความต้องการและเป็นการให้บริการที่มีความต่อเนื่อง มีความเพียบพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ในการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการนั้น ถ้าวัดว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการมีต่อเรื่องการรับบริการในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ใช้บริการโดยที่ความพึงพอใจจะเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติของผู้ใช้บริการซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายในเชิงเหตุผลเสมอไปได้ แต่เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของนักวิชาการหลาย ๆ คนที่ศึกษาว่าอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพ แวดล้อมบุคคลจึงมีผลต่อความคิดหรือความรู้สึกที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว

โดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติด้านบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ เป็นความรู้สึกสนุกสนาน สบายใจ ปิติ ยินดี ตื่นเต้น แต่ถ้าหากว่าไม่มีความพึงพอใจ ก็จะก่อให้เกิดความผิดหวัง ทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้เข้ารับบริการ รวมถึงองค์กรนั้น ๆ ด้วยซึ่งความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการนั้นเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ผู้เข้ารับบริการได้รับจากบริการนั้น ๆ ซึ่งหากมีความพึงพอใจมากจะส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการกลับมาใช้บริการอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มาสโลว์ (Maslow, 1970, p. 69 อ้างถึงใน ปฐนียา ศิริประพทธี, 2548, น. 36-38) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษเป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม ได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อ

ระบบการศึกษาเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ เขาได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นตอน ซึ่งมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญ ในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา
5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

Maslow แบ่งลำดับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เรียกว่า Hierachy of Needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยและการพักผ่อน เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (security or Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตรายหรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่เป็นเจ้าของ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นและมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจและรู้จักตนเอง หรือความต้องการประจักษ์ในตนเอง (Self - Relation) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำโดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้นไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) ดังที่เฮอริชเบอร์ก (Herzberg, F, 1959, p. 113 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี, 2544, น. 19) ได้กล่าวไว้ว่า

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับการงาน เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำหยาให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

การเรียนรู้เกิดจากการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง ซึ่งมีหลายรูปแบบ บุคคลจะมีการลองผิดลองถูก (Trial and Error) ปรับเปลี่ยนไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะพบรูปแบบการตอบสนองที่สามารถให้ผลที่พึงพอใจมากที่สุดเมื่อเกิดการเรียนรู้แล้ว บุคคลจะใช้รูปแบบการตอบสนองที่เหมาะสมเพียงรูปแบบเดียว และจะพยายามใช้รูปแบบนั้นเชื่อมโยงกับสิ่งเร้าในการเรียนรู้ต่อไปเรื่อย ๆ ธอร์นไดค์ อังโน ทิศนา แชมมณี (2552, น. 51) ได้กำหนดกฎแห่งการเรียนรู้ ดังนี้

1. กฎแห่งความพร้อม (Law of Readiness) การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดีถ้าผู้เรียนมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ

2. กฎแห่งการฝึกหัด (Law of Exercise) การฝึกหัดหรือกระทำบ่อย ๆ ด้วยความเข้าใจจะทำให้การเรียนรู้นั้นคงทนถาวรถ้าไม่ได้กระทำซ้ำบ่อย ๆ การเรียนรู้จะไม่คงทนถาวรและในที่สุดอาจลืมได้

3. กฎแห่งการใช้ (Law of Use and Disuse) การเรียนรู้เกิดจากการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง ความมั่นคงของการเรียนรู้จะเกิดขึ้น หากได้มีการนำไปใช้บ่อย หากไม่นำไปใช้อาจมีการลืมเกิดขึ้นได้

4. กฎแห่งผลที่พึงพอใจ (Law of Effect) เมื่อบุคคลได้รับผลที่พึงพอใจย่อมอยากจะเรียนรู้ต่อไป แต่ถ้าได้รับผลที่ไม่พึงพอใจ จะไม่อยากเรียนรู้ ดังนั้นการได้รับผลที่พึงพอใจ จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการเรียนรู้

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (2550, น. 9-10) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำที่เขาจะได้รับความสุข หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพึงพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นธรรมชาติของความพอใจจะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงความทุกข์
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical Hedonism) เป็นธรรมชาติของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical Hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับ ประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

อเดย์และแอนด์เดอเซน (Aday and Andersen, 1978 อ้างใน สมหมาย เปียถนอม (2551, น. 8-9) กล่าวทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับการบริการเป็นสิ่งสำคัญจะช่วยประเมินระบบบริการว่ามีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ ทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ให้บริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานการบริการ ซึ่งแยกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - 2.3 ได้รับการติดตามผลงาน
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
4. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของการให้บริการ และความสนใจห่วงใยผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายการบริการต่อผู้ใช้บริการ

จากที่กล่าวมาชี้ให้เห็นถึงทฤษฎีของมาสโลว์ว่า ความต้องการของมนุษย์ในการต้องการสิ่งต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการในด้านทางกาย ความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความต้องการที่จะเข้าใจและรู้จักตนเอง จะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อความต้องการถูกตอบสนอง ส่วนแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก เป็นปัจจัยกระตุ้นแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จนประสบผลสำเร็จซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของธอร์นไคด์ การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้เรียนเกิดความพึงพอใจที่จะเรียนรู้ โดยสรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่กล่าวมา บุคคลมีความพึงพอใจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับทัศนคติ (attitude) เป็นการประเมินความพอใจและความไม่พอใจของบุคคล ความรู้สึกและแนวโน้มของการปฏิบัติที่มีต่อสิ่งของหรือความคิด โดยใช้ทฤษฎีการจูงใจใช้ความต้องการในด้านต่าง ๆ กันของมนุษย์

2.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี, 2544, น. 19) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบอร์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลอง สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพหมายถึงลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกันโดยกิริยาหรือวาทะแต่ไม่ได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.8 สถานภาพการทำงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

2.9 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวในลักษณะของผลงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงานความมั่นคงในองค์กร

2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

บาร์นาร์ด (Barnard, 1966, pp.142-149 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี, 2544, น. 20) กล่าวว่า สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงานจะใช้เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายภาพที่จะให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานแก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของแต่ละบุคคลซึ่งมิใช่วัตถุ เช่น เกียรติ ตำแหน่ง การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น

3. สภาพทางการที่พึงปรารถนา หมายถึง สภาพแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ทำงานเครื่องมือเครื่องใช้ในหน่วยงาน

4. ผลประโยชน์ของอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้เท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดีงามทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงานซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปได้อย่างดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลซึ่งมีความสามารถแตกต่างกัน

7. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจในบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลมีหลักประกัน มีความมั่นคงในการทำงาน

8. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548, น. 173-174) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด รวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

2.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

โดยสรุป ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ คือ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส สภาพทางการที่พึงปรารถนา ผลประโยชน์ของอุดมคติ ความดึงดูดทางสังคม การปรับสภาพการทำงาน สภาพการอยู่ร่วมกัน โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง

2.4 การวัดระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล โยธิน แสงดี (2551, น. 9) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด
2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการ และหลังการรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น ได้ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจนั้นมีสาเหตุมาจากผลของการตอบสนองต่อความต้องการทางด้านต่าง ๆ เช่น ทางด้านร่างกาย ทางด้านจิตใจ ทางด้านผลของการกระทำในงาน ทางด้านความแตกต่าง และทางด้านความยุติธรรม ซึ่งความพึงพอใจจากการทำงานนั้น จะมุ่งเน้นทางด้านผลการกระทำในงานนั้น ๆ การที่ได้รับผลที่พึงพอใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการบริการหรือการให้ผู้รับบริการได้รับผลที่ตนพึงพอใจ จะช่วยให้การทำงาน ประสบผลสำเร็จ การวัดระดับความพึงพอใจสามารถใช้การวัดหลายแบบ เช่น การสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต สำหรับเครื่องมือวัดความพึงพอใจนั้นได้แก่ แบบสอบถาม แบบการสัมภาษณ์ และแบบการสังเกต

3. บริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีสถานศึกษาสังกัด จำนวน 97 โรงเรียน 2 สาขา เป็นหน่วยปฏิบัติการจัดการศึกษา เพื่อให้ภารกิจดังกล่าวสามารถตอบสนองสภาพปัญหา และรองรับการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงศึกษาธิการ

3.1 วิสัยทัศน์

“เขตเข้มแข็ง โรงเรียนมาตรฐาน นักเรียนคุณภาพ”

3.2 พันธกิจ

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชากรวัยเรียนทุกคน ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ
2. ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีคุณธรรมจริยธรรม มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตร
3. พัฒนาระบบบริหารจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วม เพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อคุณภาพการศึกษา

3.3 ค่านิยมองค์กร

“องค์กรมีชีวิต พร้อมจิตมุ่งบริการ เน้นประสานสามัคคี มีความเป็นมืออาชีพ”

3.4 สภาพการจัดการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีการแบ่งส่วนราชการภายใน ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ข้อ 6 ให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาไว้ดังต่อไปนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560, น. 17-18)

1. กลุ่มอำนวยการ
2. กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
3. กลุ่มนโยบายและแผน
4. กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา
5. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
6. กลุ่มบริหารงานบุคคล
7. กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
8. กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
9. หน่วยตรวจสอบภายใน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ตั้งอยู่เลขที่ 404 หมู่ที่ 10 ตำบลหางดง อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีพื้นที่ในเขตบริการทางการศึกษา ดูแลให้การสนับสนุน ส่งเสริมและให้บริการทางการศึกษาครอบคลุม 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอฮอด อำเภอดอยเต่า และอำเภออมก๋อย (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5, 2561, น. 59-60)

สรุปได้ว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์การพัฒนา จุดเน้นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพคนไทยยุคใหม่ พัฒนาคุณภาพครูยุคใหม่ พัฒนาคุณภาพสถานศึกษาและแหล่งเรียนรู้ยุคใหม่ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพ การบริหาร

จัดการใหม่ เพื่อการเป็นองค์กรที่มุ่งยกระดับคุณภาพการศึกษา มีเป้าหมายหลักในการดำเนินงาน มีแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกรอบแนวทางการปฏิรูปการศึกษา มีการแบ่งส่วนราชการภายในอย่างชัดเจน ปัจจุบันมีโรงเรียนในสังกัดทั้งสิ้น 97 โรงเรียน โดยมีพื้นที่ในเขตบริการทางการศึกษา ดูแลให้การสนับสนุน ส่งเสริมและให้บริการทางการศึกษาครอบคลุม 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอฮอด อำเภอดอยเต่า และอำเภออมก๋อย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้เว็บไซต์ ระหว่างปี พ.ศ. 2550 - 2559 มีจำนวน 6 เรื่อง ดังนี้

มานีสงค์ ปฐมวิริยะวงศ์ (2550) ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ สถาบันของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ ส่วนใหญ่เข้าเว็บไซต์เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารและเพื่อติดต่อสื่อสารกับสถาบันในระบบของการลงทะเบียน การตรวจสอบผลการศึกษาและการสืบค้นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยและรายงานและมีความต้องการ คือ ต้องการให้เว็บไซต์ของสถาบันปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ รองลงมา คือ ควรปรับปรุงการออกแบบตกแต่งเว็บไซต์และจัดหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบเพื่อสืบค้นได้ง่ายมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มความสามารถของเครื่องบริการ เพื่อการเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ที่น่าสนใจ เพิ่มช่องทาง การติดต่อสื่อสารกับผู้บริหาร อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ

ศิริพร อ่วมมีเพียร และวลัยนุช สุกุลนัย (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ในการใช้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยราชพฤกษ์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านความเร็ว ความสะดวกสบาย เสถียรภาพ และความปลอดภัยของการใช้งาน

เบญจวรรณ มณีเนียม (2554) ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อเว็บไซต์โรงเรียนจันทร์ประดิษฐารามวิทยาคม ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการในการศึกษาพฤติกรรม การเปิดรับสื่อเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองเกิดจากพื้นฐานจิตใจและประสบการณ์ของบุคคล

บุญตาริกา จารุสกุล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในเนื้อหา รูปแบบ และประโยชน์จากเว็บไซต์ <http://www.prd.go.th> ของเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ในส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากเว็บไซต์ รองลงมาคือเนื้อหาของเว็บไซต์และรูปแบบของเว็บไซต์

สุธาทิพย์ สาทพลกรัง และ สัญชัย ครบอุดม (2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ที่มาใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์

และอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ปี 2558 จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($X = 4.58$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพเนื้อหา ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ และด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ส่วนความพึงพอใจโดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ภัทรศิริ จันฉิม (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ใน 5 ด้าน คือ (1) ด้านการออกแบบหน้าเว็บไซต์ (2) ด้านระบบนำทาง (3) ด้านตัวอักษรและการจัดรูปแบบ (4) ด้านการใช้สีในเว็บไซต์ และ (5) ด้านการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการเว็บไซต์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านตัวอักษรและการจัดรูปแบบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการใช้สีในเว็บไซต์ ด้านการออกแบบหน้าเว็บไซต์ ด้านระบบนำทาง และด้านเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 วิธีดำเนินการวิจัยครอบคลุม (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ (4) การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 1,291 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 286 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยใช้ครูในโรงเรียนสังกัดแต่ละอำเภอ

ตารางที่ 3.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น

อำเภอ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
อมก๋อย	569	126	44.06
ฮอด	450	99	34.62
ดอยเต่า	272	61	21.32
รวม	1,291	286	100.00

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสารเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อใช้เว็บไซต์ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือสำหรับทำการวิจัย

2.2 สร้างแบบสอบถาม กำหนดรายละเอียดของแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 โดยกำหนดขอบข่ายและประเด็นในหัวข้อหลักที่ต้องการประเมิน เพื่อให้ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ และการจัดรูปแบบเว็บไซต์ ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ และด้านประโยชน์และการนำไปใช้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ โดยแบ่งระดับการประเมินตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด, 2557, น. 4) ดังนี้

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ระดับมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

2.3 ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวัดและประเมินผล 1 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา 2 ท่าน (ตามรายนามผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) เพื่อช่วยตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruency - IOC) โดยเกณฑ์การให้คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน มีดังนี้

+1 หมายถึง เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าข้อความในแบบสอบถามมีความเหมาะสม
 0 หมายถึง เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจว่าข้อความในแบบสอบถามมีความเหมาะสม
 -1 หมายถึง เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าข้อความในแบบสอบถามไม่มีความเหมาะสม
 จากนั้นผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิในแต่ละข้อมารวมกัน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Objective Congruence) จากสูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
 N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

(พิสนุ พองศรี, 2550, น. 153)

ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อคำถาม พบว่ามีค่าความสอดคล้องเฉลี่ยทุกข้อมากกว่า 0.5 ถือว่าสามารถนำไปใช้ได้ มีบางข้อคำถามผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ได้แบบสอบถามตามที่กำหนด (ตามที่แสดงในภาคผนวก ค, น. 100)

2.4 ทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง หลังจากผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว จึงมาจัดพิมพ์และนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน เพื่อนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่นตามวิธีการของ Cronbach “ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา” (α - Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลปรากฏว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น 0.96 (ตามที่แสดงในภาคผนวก ง)

2.5 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาจัดพิมพ์ หลังจากทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจนได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ดังนี้ (ตามที่แสดงในภาคผนวก จ)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 แบ่งออกดังนี้

ด้าน 1 ด้านองค์ประกอบของเนื้อหา จำนวน 5 ข้อ

ด้าน 2 ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ จำนวน 6 ข้อ

ด้าน 3 ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ จำนวน 2 ข้อ

ด้าน 4 ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ในแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.1.1 ดำเนินการขอหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ส่งถึงผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 โดยขออนุญาตผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 เพื่อขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือและเก็บข้อมูลการวิจัย

3.1.2 หลังจากทำการทดลองเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงส่งหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ในระหว่างวันที่ 12 ตุลาคม 2563 ถึง วันที่ 16 ตุลาคม 2563

3.2 การดำเนินการจัดทำข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 286 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่าสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาจัดหมวดหมู่ เพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์และนำผลการวิเคราะห์ไปแปลผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3 การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามและการแปลความหมายของคะแนนเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูที่มีต่อใช้เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.3.1 การให้คะแนนข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ผู้วิจัยได้ให้คะแนนตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของ ลิกอร์ท (Likert Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2557, น. 4) ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ในระดับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ในระดับมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ในระดับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ในระดับน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ในระดับน้อยที่สุด

3.3.2 การแปลความหมายค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับความคิดเห็น

ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้เพื่อหาค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำมาพิจารณาระดับคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด, 2557, น. 4) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายความว่า	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายความว่า	ความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายความว่า	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายความว่า	ความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายความว่า	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วนและได้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่ของข้อมูล (Frequency) และแสดงเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ผู้วิจัยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 101-105)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อกำหนดให้	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 โดยหาค่าเฉลี่ย (M) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายชื่อและสรุปภาพรวม นำเสนอในรูปแบบตาราง ความเรียง และตีความหมายของระดับความต้องการรายชื่อและสรุปภาพรวม ดังนี้

4.2.1 ค่าเฉลี่ย ใช้สูตร

$$M = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	M	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

4.2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	<i>S.D.</i>	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	กำลังสองของคะแนนผลรวม



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนทั้งสิ้น 286 ฉบับ ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายละเอียดตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 286)

ข้อที่	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	96	33.57
	หญิง	190	66.43
	รวม	286	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2	อายุ		
	20 - 24 ปี	0	00.00
	25 - 29 ปี	44	15.39
	30 - 34 ปี	50	17.48
	35 - 39 ปี	79	27.62
	40 - 44 ปี	67	23.43
	45 ปี ขึ้นไป	46	16.08
	รวม	286	100.00
3	ตำแหน่ง		
	ครูผู้ช่วย	18	06.29
	ครู ค.ศ.1	26	09.09
	ครู ชำนาญการ	97	33.92
	ครู ชำนาญการพิเศษ	95	33.22
	ครู อัตรากำลัง	35	12.24
	อื่น ๆ	15	05.24
	รวม	286	100.00
4	ระดับการศึกษา		
	ปริญญาตรี	232	81.12
	ปริญญาโท	54	18.88
	สูงกว่าปริญญาโท	0	00.00
	รวม	286	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 286 คน

1. เพศ พบว่าครูผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.43 รองลงมา เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.57

2. อายุ พบว่าครูผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 35 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.62 รองลงมา คือ อายุ 40 - 44 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.43 และอายุ 30 - 34 ปี คิดร้อยละ 17.48

3. ตำแหน่ง พบว่า ครูผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่ง ครู ชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 33.92 รองลงมา คือ อยู่ในตำแหน่ง ครู ชำนาญการพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 33.22 และตำแหน่งครูอัตราจ้างคิดเป็นร้อยละ 12.24

4. ระดับการศึกษา พบว่าครูผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.12 รองลงมา คือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 18.88

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต 5

2.1 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ในภาพรวมตามตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 โดยภาพรวม ($n = 286$)

ข้อที่	รายการ	<i>M</i>	<i>SD.</i>	แปลความ
1	ด้านองค์ประกอบเนื้อหา	4.21	0.47	มาก
2	ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์	4.39	0.26	มาก
3	ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์	4.23	0.49	มาก
4	ด้านประโยชน์และการนำไปใช้	4.37	0.55	มาก
	รวม	4.31	0.34	มาก

จากตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ ($M = 4.39$) รองลงมา ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ ($M = 4.37$) ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ ($M = 4.23$) และด้านองค์ประกอบของเนื้อหา ($M = 4.21$) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 รายด้านในด้านเนื้อหา ตามตารางที่ 4.3 - 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ด้านองค์ประกอบของเนื้อหา (n = 286)

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงาน	4.16	0.51	มาก
2	ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน/ที่ตั้งของหน่วยงาน	4.34	0.49	มาก
3	ข้อมูลกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่เกี่ยวข้อง	4.16	0.51	มาก
4	ข่าวประชาสัมพันธ์	4.25	0.46	มาก
5	ข้อมูลดาวน์โหลด	4.24	0.59	มาก
	รวม	4.21	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ด้านองค์ประกอบของเนื้อหา ครูมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกคือ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน/ที่ตั้งของหน่วยงาน ($M = 4.34$) รองลงมา คือ ข่าวประชาสัมพันธ์ ($M = 4.25$) และข้อมูลดาวน์โหลด ($M = 4.24$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงาน

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	โครงสร้างหน่วยงานมีการแบ่งกลุ่มงานชัดเจน เข้าใจง่าย	4.32	0.78	มาก
2	ข้อมูลผู้บริหารการศึกษาในหน่วยงาน ครบถ้วน	4.26	0.80	มาก
3	อำนาจหน้าที่มีการกำหนดชัดเจน ครอบคลุม ถูกต้อง และปฏิบัติได้	4.31	0.78	มาก
4	วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ มีจุดมุ่งหมายชัดเจน และเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น	4.01	0.73	มาก
5	แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย	3.98	0.80	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
6	สภาพบริบททั่วไปของหน่วยงานถูกต้อง ชัดเจน	4.05	0.92	มาก
	รวม	4.16	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ โครงสร้างหน่วยงานมีการแบ่งกลุ่มงานชัดเจน เข้าใจง่าย ($M = 4.32$) รองลงมา คือ อำนาจหน้าที่มีการกำหนดชัดเจน ครอบคลุม ถูกต้องและปฏิบัติได้ ($M = 4.31$) และข้อมูลผู้บริหารการศึกษาในหน่วยงาน ครบถ้วน $M = 4.26$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน/ที่ตั้งหน่วยงาน

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ โทรสาร ถูกต้อง E - Mail ถูกต้อง ติดต่อได้รวดเร็ว	4.35	0.75	มาก
2	แผนที่ของ สพป.เชียงใหม่ เขต 5 ชัดเจน ดูง่าย เข้าใจง่าย	4.22	0.75	มาก
3	สถิติเข้าใช้งาน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	4.45	0.66	มาก
	รวม	4.34	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน/ที่ตั้งหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ สถิติเข้าใช้งาน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ($M = 4.45$) รองลงมา คือ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ โทรสาร ถูกต้อง E - Mail ถูกต้อง ติดต่อได้รวดเร็ว ($M = 4.35$) และแผนที่ของ สพป.เชียงใหม่ เขต 5 ชัดเจน ดูง่าย เข้าใจง่าย ($M = 4.22$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการที่เกี่ยวข้อง

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	กฎหมายกลางการบริหารและการจัดการศึกษา ขั้นพื้นฐาน ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง นำไปใช้ได้	4.32	0.78	มาก
2	กฎหมายการบริหารงานวิชาการ ข้อมูลนำไปใช้ ประโยชน์ได้	4.26	0.80	มาก
3	กฎหมายการบริหารงานงบประมาณ ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง	4.31	0.73	มาก
4	กฎหมายการบริหารงานบุคคล ข้อมูลนำไป ใช้ประโยชน์ได้	4.01	0.73	มาก
5	กฎหมายการบริหารงานทั่วไป ข้อมูลนำไป ใช้ประโยชน์ได้	3.98	0.80	มาก
6	หลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา มีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะ ข้อมูลครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.05	0.92	มาก
รวม		4.16	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อข้อมูลกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการที่เกี่ยวข้อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ กฎหมายกลางการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง นำไปใช้ได้ ($M = 4.32$) รองลงมา คือ กฎหมายการบริหารงานงบประมาณ ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง ($M = 4.31$) และกฎหมายการบริหารงานวิชาการ ข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ได้ ($M = 4.26$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ข่าวดูประชาชนสัมพันธ์

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	ข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป มีความเหมาะสม ทันสมัย น่าสนใจ	4.35	0.75	มาก
2	ภาพข่าวกิจกรรม รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	4.22	0.75	มาก
3	ข่าวประชาสัมพันธ์จาก สพป. ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.45	0.66	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
4	ข่าวประชาสัมพันธ์จาก โรงเรียนในสังกัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	4.34	0.74	มาก
5	SMart Area หนังสือราชการ มีเนื้อหาที่เป็นปัจจุบัน	4.57	0.61	มากที่สุด
6	E - NEW มีเนื้อหาทันสมัย น่าสนใจ	4.05	0.75	มาก
7	E - Network มีเนื้อหาที่น่าสนใจและสามารถค้นหาย้อนหลังได้	3.98	0.80	มาก
8	ช่องทางติดต่อสอบถาม/ชมเชย/เสนอแนะ/ร้องเรียน ช่องทางตอบ Q & A เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	4.05	0.92	มาก
รวม		4.25	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อข่าวประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ SMart Area หนังสือราชการ มีเนื้อหาที่เป็นปัจจุบัน ($M = 4.57$) รองลงมา คือ ข่าวประชาสัมพันธ์จาก สพป. ข้อมูลเป็นปัจจุบัน ($M = 4.45$) และข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป มีความเหมาะสม ทันสมัย น่าสนใจ ($M = 4.35$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลความนิโหด

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	สามารถดาวน์โหลดได้ง่าย สะดวก	4.29	0.77	มาก
2	มีข้อมูลดาวน์โหลดครบถ้วน	4.19	0.73	มาก
รวม		4.24	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อข้อมูลความนิโหด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ สามารถดาวน์โหลดได้ง่าย สะดวก ($M = 4.29$) รองลงมา คือ มีข้อมูลดาวน์โหลดครบถ้วน ($M = 4.19$) ตามลำดับ

2.3 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 รายด้านในด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ตามตารางที่ 4.9 - 4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ (n = 286)

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	หน้าเว็บไซต์	4.31	0.42	มาก
2	การใช้ตัวอักษร	4.47	0.43	มาก
3	ภาพประกอบ	4.50	0.39	มาก
4	สีของเว็บไซต์	4.54	0.33	มากที่สุด
5	รูปแบบเว็บไซต์	4.41	0.25	มาก
6	การเชื่อมโยงของเว็บไซต์	4.13	0.18	มาก
รวม		4.39	0.26	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ ครูมีความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($M = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ สีของเว็บไซต์ ($M = 4.54$) รองลงมา คือ ภาพประกอบ ($M = 4.50$) และการใช้ตัวอักษร ($M = 4.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 หน้าเว็บไซต์

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	ชื่อของเว็บไซต์เป็นรูปแบบมาตรฐาน จดจำได้ง่าย	4.45	0.62	มาก
2	ที่อยู่ของเว็บไซต์ (URL) มีชื่อจำได้ง่าย	4.48	0.57	มาก
3	หน้าเว็บไซต์มีสัญลักษณ์ หรือโลโก้ แสดงให้เห็นถึง ความเป็นเจ้าของเว็บไซต์ จดจำได้ง่าย	4.22	0.66	มาก
4	การออกแบบหน้าเว็บไซต์เป็นระเบียบ เรียบง่าย และน่าสนใจ	4.05	0.67	มาก
5	มีการจัดวางองค์ประกอบหน้าเว็บไซต์อย่างเหมาะสม	4.27	0.64	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
6	การเข้าสู่เว็บไซต์ สะดวก สามารถเข้าได้รวดเร็ว	4.08	0.78	มาก
7	การแบ่งหมวดหมู่ของเนื้อหาเข้าใจง่าย	4.48	0.63	มาก
8	ข้อมูลที่ปรากฏหน้าเว็บไซต์มีความทันสมัย	4.12	0.70	มาก
9	เมนู ค้นหาได้ง่าย และเห็นได้อย่างชัดเจน	4.48	0.56	มาก
10	หน้าเว็บไซต์มีเนื้อหา ใช้ตัวอักษร และสีสันดึงดูด ดูสะอาดตา จัดหมวดหมู่ให้อ่านง่าย	4.57	0.62	มากที่สุด
11	ส่วนท้ายของเว็บที่รวมลิงค์ต่าง ๆ สามารถติดต่อผู้ดูแล เว็บได้ง่าย	4.26	0.67	มาก
รวม		4.31	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อหน้าเว็บไซต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ หน้าเว็บไซต์มีเนื้อหา ใช้ตัวอักษร และสีสันที่ดึงดูด ดูสะอาดตา จัดหมวดหมู่ให้อ่านง่าย ($M = 4.57$) รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 รายการ ได้แก่ ที่อยู่ของเว็บไซต์ (URL) มีชื่อจำได้ง่าย ($M = 4.48$) การแบ่งหมวดหมู่ของเนื้อหาเข้าใจง่าย ($M = 4.48$) เมนู ค้นหาได้ง่าย และเห็นได้อย่างชัดเจน ($M = 4.48$) และชื่อของเว็บไซต์เป็นรูปแบบมาตรฐาน จดจำได้ง่าย ($M = 4.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ด้านตัวอักษร

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	ขนาดตัวอักษรเหมาะสม อ่านง่าย	4.57	0.62	มากที่สุด
2	ตัวอักษรอ่านง่าย	4.39	0.67	มาก
3	รูปแบบของตัวอักษรเหมาะสม สวยงาม	4.36	0.66	มาก
4	สีสันของตัวอักษรเหมาะสม อ่านสบายตา	4.36	0.80	มาก
5	ความเร็วในการแสดงตัวอักษรเหมาะสม	4.66	0.60	มากที่สุด
รวม		4.47	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อด้านตัวอักษร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ความเร็วในการแสดงตัวอักษรเหมาะสม ($M = 4.66$) รองลงมา คือ ขนาดตัวอักษรเหมาะสม อ่านง่าย ($M = 4.57$) และตัวอักษรอ่านง่าย ($M = 4.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ด้านภาพประกอบ

ข้อที่	รายการ	<i>M</i>	<i>SD.</i>	แปลความ
1	ภาพประกอบมีขนาดที่เหมาะสม	4.50	0.57	มาก
2	ภาพประกอบสวยงาม คมชัด และดึงดูดความสนใจ	4.57	0.56	มากที่สุด
3	ภาพประกอบสามารถสื่อความหมายเป็น เอกลักษณ์ของหน่วยงาน	4.59	0.56	มากที่สุด
4	รูปภาพและเนื้อหา สัมพันธ์และสอดคล้องกัน	4.64	0.54	มากที่สุด
5	การจัดเรียงรูปภาพมีความเหมาะสม น่าสนใจ	4.42	0.67	มาก
6	ปริมาณของรูปภาพมีจำนวนที่เหมาะสม	4.36	0.66	มาก
7	ความเร็วในการแสดงรูปภาพ	4.43	0.81	มาก
8	จัดวางตำแหน่งรูปภาพ สวยงามดึงดูด ทำให้เกิดความน่าสนใจ	4.51	0.63	มากที่สุด
รวม		4.50	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อด้านภาพประกอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ รูปภาพและเนื้อหา สัมพันธ์และสอดคล้องกัน ($M = 4.64$) รองลงมา คือ ภาพประกอบสามารถสื่อความหมายเป็น เอกลักษณ์ของหน่วยงาน ($M = 4.59$) และภาพประกอบสวยงาม คมชัด และดึงดูดความสนใจ ($M = 4.57$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ด้านสีของเว็บไซต์

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	สีสันทของเว็บไซต์มีความเหมาะสมกับเว็บไซต์	4.56	0.56	มากที่สุด
2	โทนสีเว็บไซต์ออกแบบให้อ่านง่าย สบายตา	4.66	0.60	มากที่สุด
3	สีพื้นหลังกับสีตัวอักษรมีความเหมาะสม อ่านแล้วสบายตา	4.50	0.57	มาก
4	สีปุ่มและไอคอน มีรูปทรงหลากหลาย เหมาะสมกับเนื้อหา	4.44	0.50	มาก
รวม		4.54	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อด้านสีของเว็บไซต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ โทนสีเว็บไซต์ออกแบบให้อ่านง่าย สบายตา ($M = 4.66$) รองลงมา คือ สีสันทของเว็บไซต์มีความเหมาะสมกับเว็บไซต์ ($M = 4.56$) และสีพื้นหลังกับสีตัวอักษรมีความเหมาะสม อ่านแล้วสบายตา ($M = 4.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 รูปแบบเว็บไซต์

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	เป็นรูปแบบเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์	4.37	0.48	มาก
2	มีความทันสมัย น่าเสนอเฉพาะที่จำเป็น	4.24	0.43	มาก
3	การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่าน	4.30	0.46	มาก
4	มีความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร	4.73	0.44	มากที่สุด
รวม		4.41	0.25	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อรูปแบบเว็บไซต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ มีความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร ($M = 4.73$) รองลงมา คือ เป็นรูปแบบเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์ ($M = 4.37$) และการจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่าน ($M = 4.30$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 การเชื่อมโยงของเว็บไซต์

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	การเชื่อมโยงข้อมูลเว็บไซต์ของหน่วยงานกับเว็บไซต์ในเครือข่าย สพฐ. อย่างรวดเร็ว	3.83	0.37	มาก
2	มีการเชื่อมโยงข้อมูลเว็บไซต์ของหน่วยงานกับเว็บไซต์ของโรงเรียนในสังกัดอย่างรวดเร็ว	4.23	0.42	มาก
3	ระบบค้นหาข้อมูลมีความสะดวกรวดเร็ว	4.26	0.44	มาก
4	การดาวน์โหลดข้อมูลจากเว็บไซต์มาใช้งานได้สะดวก	4.20	0.40	มาก
รวม		4.13	0.18	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการเชื่อมโยงของเว็บไซต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ระบบค้นหาข้อมูลมีความสะดวกรวดเร็ว ($M = 4.26$) รองลงมา คือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลเว็บไซต์ของหน่วยงานกับเว็บไซต์ของโรงเรียนในสังกัดอย่างรวดเร็ว ($M = 4.23$) และการดาวน์โหลดข้อมูลจากเว็บไซต์มาใช้งานได้สะดวก ($M = 4.20$) ตามลำดับ

2.4 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 รายด้านในด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ ตามตารางที่ 4.16 - 4.18 ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ ($n = 286$)

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	การเข้าถึงเมนู	4.23	0.50	มาก
2	การเข้าถึงข้อมูล	4.23	0.51	มาก
รวม		4.23	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ ครูมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($M = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การเข้าถึงเมนู ($M = 4.23$) การเข้าถึงข้อมูล ($M = 4.23$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 การเข้าถึงเมนู

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	เมนูต่าง ๆ ในเว็บไซต์สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่ายและสะดวก	4.32	0.78	มาก
2	การจัดวางตำแหน่งเมนูเหมาะสม ทำให้การค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น	4.26	0.80	มาก
3	เมนูมีการเชื่อมโยงเนื้อหาที่ถูกต้อง	4.31	0.78	มาก
4	ขนาดตัวอักษรและสีของเมนูมีความเหมาะสม	4.01	0.73	มาก
รวม		4.23	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการเข้าถึงเมนู โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ เมนูต่าง ๆ ในเว็บไซต์สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่ายและสะดวก ($M = 4.32$) รองลงมา คือ เมนูมีการเชื่อมโยงเนื้อหาที่ถูกต้อง ($M = 4.31$) และการจัดวางตำแหน่งเมนูเหมาะสม ทำให้การค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น ($M = 4.26$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 การเข้าถึงข้อมูล

ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	การเข้าถึงข้อมูลและการดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว	3.98	0.80	มาก
2	จัดลำดับข้อมูล เนื้อหา เป็นขั้นตอนเข้าถึงง่าย	4.05	0.92	มาก
3	มีเนื้อหาถูกต้องตรงตามความต้องการ มีความทันสมัย	4.35	0.75	มาก
4	มีการโต้ตอบสองทางกับผู้ใช้ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถสื่อสารกับผู้ดูแลเว็บไซต์ได้	4.22	0.75	มาก
5	มีการเชื่อมโยงข้อมูล Social Media	4.45	0.66	มาก
6	มีความถูกต้องในการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกช่องทาง	4.32	0.78	มาก
รวม		4.23	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการเข้าถึงข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ มีการเชื่อมโยง

ข้อมูล Social Media ($M = 4.45$) รองลงมา คือ มีเนื้อหาถูกต้องตรงตามความต้องการ มีความทันสมัย ($M = 4.35$) และมีความถูกต้องในการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกช่องทาง ($M = 4.32$) ตามลำดับ

2.5 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 รายด้านในด้านประโยชน์และการนำไปใช้ ตามตารางที่ 4.19 ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ ($n = 286$)

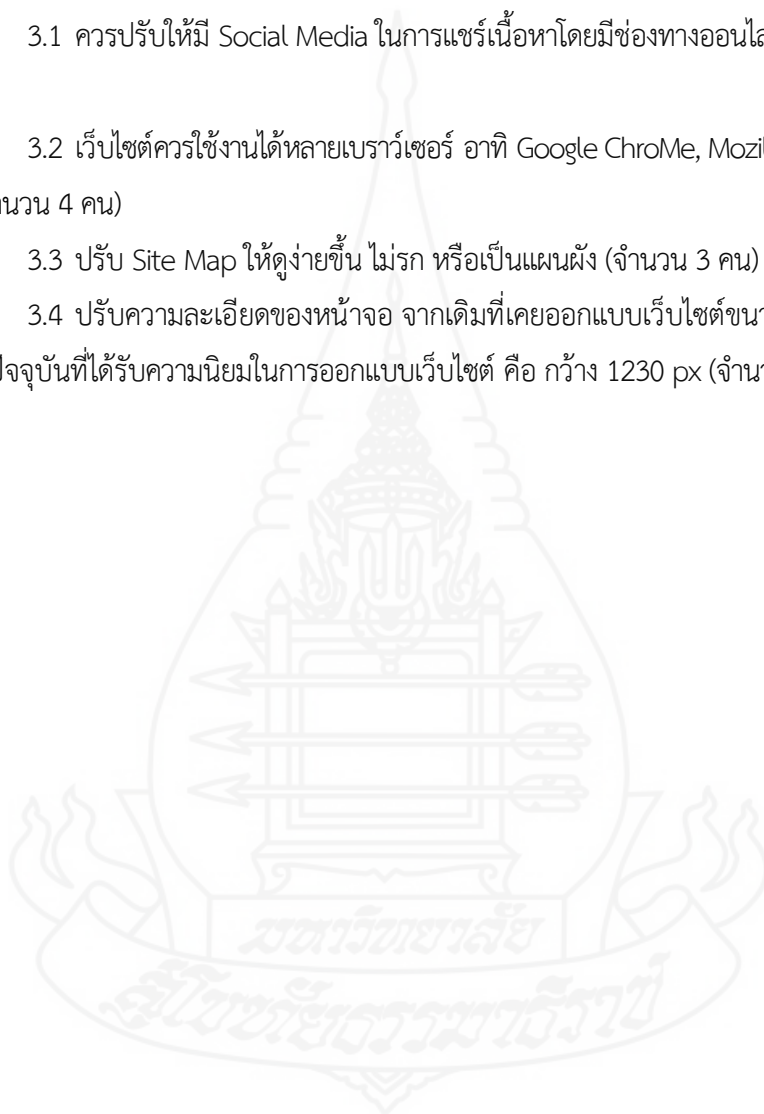
ข้อที่	รายการ	M	SD.	แปลความ
1	สามารถเป็นแหล่งความรู้และค้นหาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานได้	4.57	0.62	มากที่สุด
2	ใช้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ช่วยประหยัดเวลาเดินทาง	4.44	0.71	มาก
3	ใช้ค้นหาข้อมูลนำมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดการเรียนการสอนและการบริหารงานโรงเรียน	4.47	0.71	มาก
4	เป็นสื่อเพื่อใช้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลงานของหน่วยงาน	4.30	0.78	มาก
5	ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	4.23	0.80	มาก
6	เป็นแหล่งข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	4.21	0.91	มาก
	รวม	4.37	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ ครูมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ สามารถเป็นแหล่งความรู้และค้นหาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานได้ ($M = 4.57$) รองลงมา คือ ใช้ค้นหาข้อมูลนำมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดการเรียนการสอนและการบริหารงานโรงเรียน ($M = 4.47$) และใช้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ช่วยประหยัดเวลาเดินทาง ($M = 4.44$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลวิเคราะห์ข้อมูลแสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีผู้เสนอแนะเพิ่มเติมจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.24 มีดังนี้

- 3.1 ควรปรับให้มี Social Media ในการแชร์เนื้อหาโดยมีช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ด้วย (จำนวน 5 คน)
- 3.2 เว็บไซต์ควรใช้งานได้หลายเบราว์เซอร์ อาทิ Google Chrome, Mozilla Firefox หรือ Safari เป็นต้น (จำนวน 4 คน)
- 3.3 ปรับ Site Map ให้ดูง่ายขึ้น ไม่รก หรือเป็นแผนผัง (จำนวน 3 คน)
- 3.4 ปรับความละเอียดของหน้าจอ จากเดิมที่เคยออกแบบเว็บไซต์ขนาดความกว้าง 980 px เป็นขนาดปัจจุบันที่ได้รับความนิยมในการออกแบบเว็บไซต์ คือ กว้าง 1230 px (จำนวน 3 คน)



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 รูปแบบการวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5

1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ด้านองค์ประกอบของเนื้อหา
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์
- 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์
- 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ด้านประโยชน์และการนำไปใช้

1.3 การดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากร คือ ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 1,291 คน

1.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 286 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น

1.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการเลือกตอบ (Check list) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าจากระดับน้อยที่สุดถึงมากที่สุด เรียงตามลำดับ 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ (1) ด้านองค์ประกอบของเนื้อหา จำนวน 5 ข้อ (2) ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ จำนวน 6 ข้อ (3) ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ จำนวน 2 ข้อ และ (4) ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ

1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ส่งถึงผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 โดยขอขออนุญาตผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 เพื่อขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือและเก็บข้อมูลการวิจัย จัดส่งให้ครูจำนวน 286 ฉบับ ได้รับคืนมาอย่างสมบูรณ์ 286 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ช่วงเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล คือ 12 ตุลาคม 2563 ถึง วันที่ 16 ตุลาคม 2563

1.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและได้วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่ของข้อมูล (Frequency) และแสดงเป็นค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 โดยหาค่าเฉลี่ย (M) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อและสรุปภาพรวม นำเสนอในรูปแบบตาราง ความเรียง และแปลความหมายของระดับความต้องการรายข้อและสรุปภาพรวม

1.4 สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 286 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุ 35 - 39 ปี อยู่ในตำแหน่ง ครู ชำนาญการ และจบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี

1.4.2 ผลการวิจัยการใช้เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 พบว่า ครูส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของการใช้เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 โดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ

เว็บไซต์ รองลงมา ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์และด้านเนื้อหา ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1) **ด้านเนื้อหา** โดยภาพรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน/ที่ตั้งของหน่วยงาน รองลงมา คือ ข่าวประชาสัมพันธ์ และข้อมูลดาวน์โหลด ตามลำดับ

2) **ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์** โดยภาพรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ สีของเว็บไซต์ รองลงมา คือ ภาพประกอบ และการใช้ตัวอักษรตามลำดับ

3) **ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์** โดยภาพรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้ง 2 รายการ คือ การเข้าถึงเมนู และการเข้าถึงข้อมูล

4) **ด้านประโยชน์และการนำไปใช้** โดยภาพรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณา รายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ สามารถเป็นแหล่งความรู้และค้นหาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานได้ รองลงมา คือ ใช้ค้นหาข้อมูลนำมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดการเรียนการสอนและการบริหารงานโรงเรียน และใช้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ช่วยประหยัดเวลาเดินทาง ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ ด้านเนื้อหา (2) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ด้านการออกแบบ (3) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ด้านการเข้าถึงข้อมูล (4) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ด้านประโยชน์และการนำไปใช้มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ด้านเนื้อหา โดยภาพรวมพบว่า ครูผู้ใช้เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีความพึงพอใจในระดับมาก หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน/ที่ตั้งของหน่วยงาน ทั้งนี้เนื่องจาก ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการจะเป็นช่องทางที่ครูมีความจำเป็นต้องใช้บ่อย เพื่อจะใช้แจ้งข่าวสาร ขอความอนุเคราะห์ แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เป็นช่องทางที่ติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (2555, น. 1-5) ที่ได้กล่าวว่า ช่องทางการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานกับผู้ใช้บริการ ซึ่งได้แก่ ช่องทางแจ้งข่าวหรือแจ้งเตือนผู้ใช้ เช่น SMS, e-Mail ในรูปแบบ Social Network เช่น Facebook Twitter ช่องทางแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เช่น Web board Blog เป็นต้น ควรเป็นช่องทางที่

ติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่ง วิฑูรย์ งามขำ (2558) ได้กล่าวว่า ข้อมูลในการติดต่อ (Contact Information) จะช่วยให้ผู้ชมที่เกิดข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมสามารถติดต่อกับหน่วยงานได้

2.2 ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ โดยภาพรวมพบว่า ครูผู้ใช้เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีความพึงพอใจในระดับมาก หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สีของเว็บไซต์ ทั้งนี้เนื่องจาก สีนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการออกแบบเว็บไซต์ การเลือกสีให้เข้ากับเนื้อหาของเว็บไซต์จะทำให้เว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น และยังส่งผลอย่างมากกับความสวยงามของเว็บไซต์ สีสามารถสื่อถึงความรู้สึกและอารมณ์ และยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่กับเวลาอีกด้วย สอดคล้องกับ พันจันทร์ ธนวัฒนเสถียร และปิยะ นากสงค์ (2551, น. 7) ที่กล่าวว่า สีเป็นองค์ประกอบที่ช่วยเพิ่มความน่าสนใจให้กับเว็บไซต์ การคัดเลือกสีที่มีความกลมกลืนกันมาใช้ในเว็บไซต์เพื่อไม่ให้เกิดความแตกต่างของอารมณ์อีกด้วย และยังสอดคล้องกับ บริษัท วันปีลีฟ จำกัด (2560) ที่กล่าวว่า การออกแบบเว็บไซต์เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสามารถดึงดูดความสนใจของผู้คนได้ดีจะต้องสร้างความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ให้กับเว็บไซต์ เพื่อให้สามารถสะท้อนถึงลักษณะขององค์กรได้มากที่สุด

2.3 ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ โดยภาพรวมพบว่า ครูผู้ใช้เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 รายการ คือ การเข้าถึงเมนู และการเข้าถึงข้อมูล เนื่องจากสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่ายและสะดวก และการดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่าย สอดคล้องกับ บริษัท วันปีลีฟ จำกัด (2560) ที่กล่าวว่า การออกแบบเว็บไซต์เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสามารถดึงดูดความสนใจของผู้คนได้ดีจะต้องให้ความสำคัญสบายแก่ผู้ใช้งาน คือ ต้องสามารถใช้งานได้โดยไม่มีปัญหาและมีความเร็วในการแสดงผล

2.4 ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ โดยภาพรวมพบว่า ครูผู้ใช้เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีความพึงพอใจในระดับมาก หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเป็นแหล่งความรู้และค้นหาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานได้ ทั้งนี้เนื่องจาก ในปัจจุบันเว็บไซต์เข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของเราเป็นอย่างมาก เว็บไซต์เป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญสำหรับทุกคน เพราะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ข่าว และที่สำคัญคือ การใช้เป็นแหล่งความรู้และค้นหาข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับ ชัชกร วงษ์คำชัย (2558, น. 96) ที่กล่าวว่า เว็บไซต์มีการประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาและค้นคว้าหาความรู้ได้ทั่วโลก ใช้ในการประชาสัมพันธ์การศึกษา พัฒนาด้านการศึกษาและเผยแพร่วิทยากรต่าง ๆ ให้กับผู้เรียนและชุมชน หรือประยุกต์ใช้เป็นสื่อการสอน ครอบคลุมการศึกษาทุกระบบ ทุกระดับชั้น และสอดคล้องกับ ศิริขวัญ ขอดเดชะ (2549, น. 17-19) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเว็บไซต์ไว้ว่า ปัจจุบันการแบ่งปันความรู้ต่าง ๆ เกิดขึ้นจากผู้คนหลากหลายที่เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อให้คนที่ไม่รู้ได้รู้ในเรื่องนั้น ๆ ทั้งเว็บไซต์ใหญ่อย่าง Wikipedia.org ที่เป็น

เหมือนสารานุกรมออนไลน์ขนาดใหญ่ที่บรรจุข้อมูล ความรู้ มากมายในโลกนี้ไว้ในเว็บไซต์นี้ สอดคล้องกับชัย ทัพรานี (2558) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเว็บไซต์ว่า ช่วยเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ผลการวิจัยพบว่า ด้านเนื้อหา ข้อที่ครูผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานและข้อมูลกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นควรมีการออกแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของครูเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานและข้อมูลกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วนถูกต้อง นำไปใช้ประโยชน์ได้

3.1.2 ผลการวิจัยพบว่า ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ ข้อที่ครูผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเชื่อมโยงของเว็บไซต์ ดังนั้นจึงควรปรับปรุงการเชื่อมโยงข้อมูลเว็บไซต์ของหน่วยงานกับเว็บไซต์ในเครือข่าย สพฐ. ให้รวดเร็วขึ้น ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้ใช้งานได้หลายเบราว์เซอร์ เช่น Google Chrome, Mozilla Firefox หรือ Safari เป็นต้น

3.1.3 ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ ข้อที่ครูผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นข้อย่อยของการเข้าถึงข้อมูล คือ การเข้าถึงข้อมูลและการดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว ดังนั้น ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

3.1.4 ผลการวิจัยพบว่า ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ ข้อที่ครูผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เป็นแหล่งข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้น จึงควรมีการออกแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลที่ครูต้องการให้สำนักงนงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 นำมาเผยแพร่ในเว็บไซต์

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ ดังนั้น จึงควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ของสำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ที่เหมาะสมเพื่อให้การใช้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรรณิการ์ สวรรค์โพธิ์พันธุ์. (2550). *การออกแบบเว็บไซต์ให้ผู้ใช้ Designing Web Usability*. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2550 - 2554*. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- _____. (2560). *ราชกิจจานุเบกษา*. ประกาศ ณ วันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560.
- กฤษณะ สถิตย์. (2549). *คู่มือสร้างเว็บเพจแบบมืออาชีพด้วยดรีมวีฟเวอร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อินโฟเพรส.
- กิตติ ภัคตีวัฒน์กุล. (2551). *พื้นฐานการโปรแกรมบนเว็บ (Web Programming Fundamentals)*. กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- เกศินี เนาสวรรณ์. (2549). *ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- จินตวีร์ คล้ายสังข์. (2554). *หลักการออกแบบเว็บไซต์ทางการศึกษา: วิทยานิพนธ์การปฏิบัติ โครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- ชลิตา ไวรักษ์. (2550). *การพัฒนาเว็บไซต์สาขาเพื่อประชาสัมพันธ์องค์กร กรณีศึกษาลมสรทาร์ซาน ฮัทเพนบอล เชียงใหม่*. เชียงใหม่: (ม.ป.ท).
- ชัย ทัทธานี. (2558). *บทเรียนออนไลน์ การสร้างเว็บด้วยภาษา HTML*. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/kuchaipw/prayochn-khxng-webphec>.
- ดวงพร เกียงคำ. (2553). *insight Photoshop CS5 ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: โปริวิชั่น.
- ทิพย์วรรณ ศรีปรีชา. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการรับแลกเหรียญกษาปณ์และธนบัตรของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.
- ทศนา แหมมณี. (2552). *ศาสตร์การสอน*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- ธัชกร วงษ์คำชัย (2558). *ออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ (ทฤษฎีและปฏิบัติ พร้อมกรณีศึกษา)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ กลมเกลี้ยง. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- นิตยา บุญรัตน์. (2553). *การพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช*. (สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- บริษัท วันปีลีฟ จำกัด. (2560). *หลักการ ออกแบบเว็บ ขั้นพื้นฐาน พร้อมองค์ประกอบและรูปแบบโครงสร้าง*. สืบค้นจาก <https://www.1belief.com/article/website-design/>.
- บริษัท แอมทูปีมาร์เก็ตติ้ง. (2560). *องค์ประกอบของเว็บไซต์ที่ดี*. สืบค้นจาก <https://www.am2bmarketing.co.th/web-development-article/9-types-websites/>.
- บริษัท เอ็มดี.ซอฟต์แวร์ จำกัด. (2560). *ประโยชน์ของการมี Website เว็บไซต์*. สืบค้นจาก <https://www.mdsoft.co.th>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- _____. (2557). *การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูล*. สืบค้นจาก <http://www.watpon.com/boonchom/05.doc>.
- บุญธิดา ชุนงาม. (2549). *การศึกษาความพึงพอใจ ของรูปแบบองค์ประกอบเว็บไซต์ทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- เบญจวรรณ มณีเนียม. (2554). *การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อเว็บไซต์โรงเรียนจันทร์ประดิษฐารามวิทยาคม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ปฐนียา ศิริประพฤทธิ. (2548). *กระบวนการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจในการจัดการความรู้ขององค์การที่ได้รับรางวัลด้านคุณภาพ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ประพฤทธิ ปิยะกาญจน์. (2555). *ความพึงพอใจเว็บไซต์ของพนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประภาพร ช่างไม้. (2551). *มือใหม่สร้างเว็บไซต์ Photoshop and Dreamweaver*. กรุงเทพฯ: ไอทีซี อินโฟ ดิสทริบิวเตอร์ เซ็นเตอร์.
- ประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล. (2558). *ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวางอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- บุญตาริกา จารุสกุล. (2554). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในเนื้อหา รูปแบบ และประโยชน์จากเว็บไซต์* <http://www.prd.go.th> ของเจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์ในส่วนกลาง. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- พรรณี ชูทัยเจนจิต. (2550). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. นนทบุรี: เกรทเธ็ดคูเคชั่น.
- พันจันทร์ ธนวัฒน์เสถียร และปิยะ นากสงค์. (2551). *ออกแบบและสร้างเว็บไซต์ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: ชัคเซสมี่เดีย.
- พิสนุ พงศ์ศรี. (2550). *วิจัยทางการศึกษา “แนวคิดทฤษฎี”*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เทียมฟ้าการพิมพ์.
- เพ็ญแข ช่อมณี. (2544). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์มณี โปธิเสน.
- ไพบุลย์ ปะวะเสนะ. (2550). *การใช้เว็บไซต์ห้องสมุดกรมบัญชีกลางของบุคลากรกรมบัญชีกลาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ภัทรศิริ จันฉิม. (2559). การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร Mahidol R2R e – Journal*, 3(1).
- ภาชิต เครื่องเนียม. (2549). *ตัดสร้างเว็บไซต์ด้วย Dreamweaver 8 ฉบับมือใหม่*. นนทบุรี: ไอดีซี.
- มานีสงค์ ปฐมวิริยะวงศ์. (2550). *การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สถาบันของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- โยธิน แสงดี. (2551). *การวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาและฝึกอบรมการวิจัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *ความพึงพอใจ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วชิราภรณ์ คชสีห์. (2551). *แนวทางการพัฒนาเว็บไซต์สถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- วรพจน์ พรหมจักร. (2560). *INTERNET FOR EDUCATION IT ในฐานะช่วยทางการเรียนการสอน การออกแบบ WEB DESIGN เพื่อพัฒนาบทเรียนบน WEB*. สืบค้นจาก <http://slidegur.com/doc/>.
- วาสนา เลื่อมเงิน. (2550). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนในศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษاب้านแพ่ง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- วิฑูรย์ งามขำ. (2558). *visual basic หมายถึง*. สืบค้นจาก http://www.pbps.ac.th/e_learning/vb6/a1.html.
- ศิริขวัญ ขอดเตชะ. (2549). *การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

- ศิริพร อ่วมมีเพียร และวลัยนุช สุกุลนุ้ย. (2552). *ความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์ในการใช้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ*. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์ นนทบุรี.
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. (2550). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). *รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5. (2560). *คู่มือการปฏิบัติงานกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*. เชียงใหม่: สพป.ชม.5.
- _____. (2561). *แผนปฏิบัติการประจำปี 2560*. เชียงใหม่: สพป. เชียงใหม่ 5.
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์กรมหาชน). (2555). *มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์กรมหาชน).
- สุธาทิพย์ สาทพลกรัง และสัณชัย ครอบอุดม. (2558). *การศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*. บุรีรัมย์: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- หัตสนัย รียาพันธ์. (2554). *การพัฒนาเว็บไซต์ศาลา พุ่มข้าวบิณฑ์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ตีไซน์.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



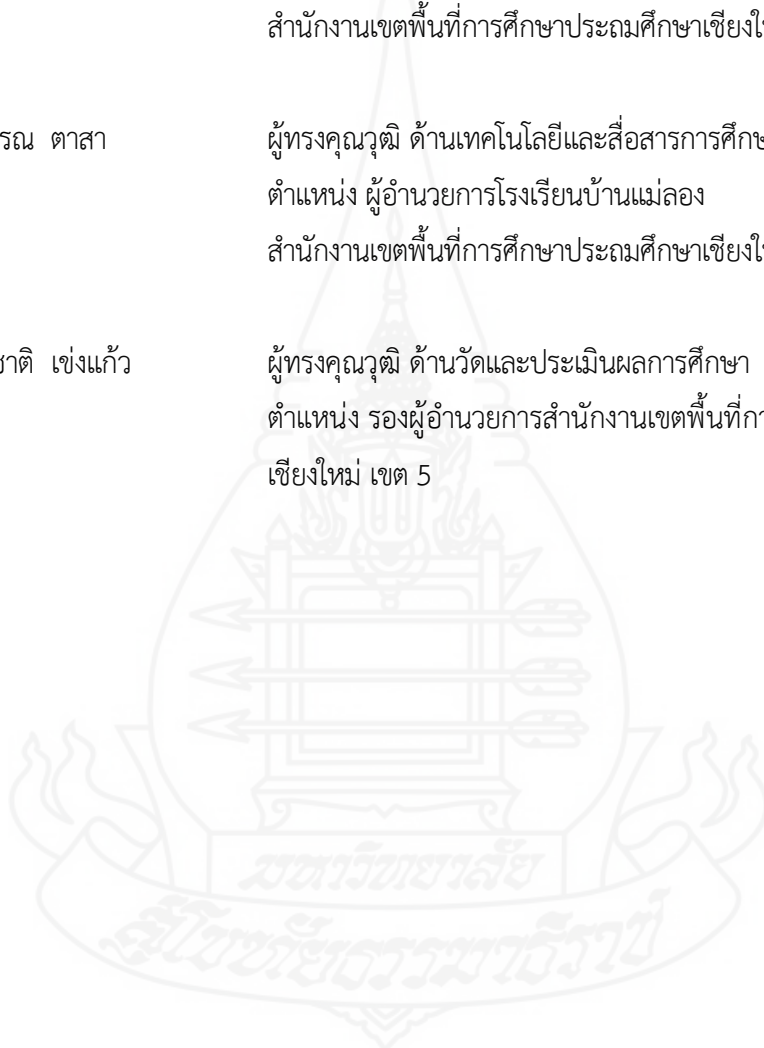
ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

1. นายชัตติยะ ไวยกุล ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
ตำแหน่ง ข้าราชการบำนาญ (อดีตผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านวังลุง)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5
2. นายสุวรรณ ตาสา ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านแม่ลอง
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5
3. ดร.ปาริชาติ เข่งแก้ว ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านวัดและประเมินผลการศึกษา
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
เชียงใหม่ เขต 5





ภาคผนวก ข

แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม

แบบประเมินค่าความสอดคล้องของแบบประเมินความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 จากผู้เชี่ยวชาญ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาความสอดคล้องของแบบประเมินความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ขอให้ท่านเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดตามเกณฑ์ที่กำหนดให้ พร้อมเขียนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขกรณีที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม โดยเกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

- + 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความในแบบสอบถามมีความเหมาะสม
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความในแบบสอบถามมีความเหมาะสม
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความในแบบสอบถามไม่มีความเหมาะสม

รายการ	ความคิดเห็นของเชี่ยวชาญ		
	+ 1	0	- 1
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			
1. เพศ			
2. อายุ			
3. ตำแหน่ง			
4. ระดับการศึกษา			
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5			
1. ความพึงพอใจด้านองค์ประกอบของเนื้อหา			
1.1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงาน			
1.1.1 โครงสร้างหน่วยงานมีการแบ่งกลุ่มงานชัดเจน เข้าใจง่าย			
1.1.2 ข้อมูลผู้บริหารการศึกษาในหน่วยงาน ครบถ้วน			
1.1.3 อำนาจหน้าที่มีการกำหนดชัดเจน ครอบคลุม ถูกต้อง และปฏิบัติได้			
1.1.4 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ มีจุดมุ่งหมายชัดเจน และเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น			
1.1.5 แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย			
1.1.6 สภาพบริบททั่วไปของหน่วยงานถูกต้อง ชัดเจน			

รายการ	ความคิดเห็นของเชี่ยวชาญ		
	+ 1	0	- 1
1.2 ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน/ที่ตั้งของหน่วยงาน			
1.2.1 ที่อยู่ เบอร์โทร โทรสาร E - mail ถูกต้อง ติดต่อได้รวดเร็ว			
1.2.2 แผนที่ของ สพป. เชียงใหม่ เขต 5 ชัดเจน ดูง่าย เข้าใจง่าย			
1.2.3 สถิติการเข้าใช้งานถูกต้องและเป็นปัจจุบัน			
1.3 ข้อมูลกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการที่เกี่ยวข้อง			
1.3.1 กฎหมายกลางการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง นำไปใช้ได้			
1.3.2 กฎหมายการบริหารงานวิชาการ ข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ได้			
1.3.3 กฎหมายการบริหารงานงบประมาณ ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง			
1.3.4 กฎหมายการบริหารงานบุคคล ข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ได้			
1.3.5 กฎหมายการบริหารงานทั่วไป ข้อมูลครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้			
1.3.6 หลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะข้อมูลครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้			
1.4 ข่าวประชาสัมพันธ์			
1.4.1 ข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป มีความเหมาะสมทันสมัย น่าสนใจ			
1.4.2 ภาพข่าวกิจกรรม รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์			
1.4.3 ข่าวประชาสัมพันธ์จาก สพป. ข้อมูลเป็นปัจจุบัน			
1.4.4 ข่าวประชาสัมพันธ์โรงเรียนในสังกัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน			
1.4.5 Smart Area หนังสือราชการ มีเนื้อหาที่เป็นปัจจุบัน			
1.4.6 E - NEW มีเนื้อหาทันสมัย น่าสนใจ			
1.4.7 E - Network มีเนื้อหาที่น่าสนใจและสามารถค้นหาย้อนหลังได้			
1.4.8 ช่องทางติดต่อสอบถาม/ชมเชย/เสนอแนะ/ร้องเรียน ช่องทางตอบ Q&A เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ทันเหตุการณ์			
1.5 ข้อมูลดาวโหลด			
1.5.1 สามารถดาวโหลดได้ง่าย สะดวก			
1.5.2 มีข้อมูลดาวโหลดครบถ้วน			

รายการ	ความคิดเห็นของเชี่ยวชาญ		
	+ 1	0	- 1
2. ความพึงพอใจด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์			
2.1 หน้าเว็บไซต์			
2.1.1 ชื่อของเว็บไซต์เป็นรูปแบบมาตรฐาน จดจำได้ง่าย			
2.1.2 ที่อยู่ของเว็บไซต์ (URL) มีชื่อจำได้ง่าย			
2.1.3 หน้าเว็บไซต์มีสัญลักษณ์ หรือโลโก้ แสดงให้เห็นถึง ความเป็นเจ้าของเว็บไซต์ จดจำได้ง่าย			
2.1.4 การออกแบบหน้าเว็บไซต์เป็นระเบียบ เรียบง่าย และน่าสนใจ			
2.1.5 มีการจัดวางองค์ประกอบหน้าเว็บไซต์อย่างเหมาะสม			
2.1.6 การเข้าสู่เว็บไซต์ สะดวก สามารถเข้าได้รวดเร็ว			
2.1.7 การแบ่งหมวดหมู่ของเนื้อหาเข้าใจง่าย			
2.1.8 ข้อมูลที่ปรากฏหน้าเว็บไซต์มีความทันสมัย			
2.1.9 เมนู ค้นหาได้ง่าย และเห็นได้อย่างชัดเจน			
2.1.10 หน้าเว็บไซต์มีเนื้อหา ใช้ตัวอักษร และสีสันทึ่ดึงดูด คุ้สะอาดตา จัดหมวดหมู่ให้อ่านง่าย			
2.1.11 ส่วนท้ายของเว็บที่รวมลิงก์ต่าง ๆ สามารถติดต่อผู้ดูแลเว็บ ได้ง่าย			
2.2 ด้านตัวอักษร			
2.2.1 ขนาดตัวอักษรเหมาะสม สวยงาม			
2.2.2 ตัวอักษรอ่านง่าย			
2.2.3 รูปแบบของตัวอักษรเหมาะสม สวยงาม			
2.2.4 สีสันทึ่ของตัวอักษรเหมาะสม อ่านสบายตา			
2.2.5 ความเร็วในการแสดงตัวอักษรเหมาะสม			
2.3 ด้านภาพประกอบ			
2.3.1 ภาพประกอบมีขนาดที่เหมาะสม			
2.3.2 ภาพประกอบสวยงาม คมชัด และดึงดูดความสนใจ			
2.3.3 ภาพประกอบสามารถสื่อความหมายเป็น เอกลักษณ์ ของหน่วยงาน			
2.3.4 รูปภาพและเนื้อหา สัมพันธ์และสอดคล้องกัน			
2.3.5 การจัดเรียงรูปภาพมีความเหมาะสม น่าสนใจ			
2.3.6 ปริมาณของรูปภาพมีจำนวนที่เหมาะสม			

รายการ	ความคิดเห็นของเชี่ยวชาญ		
	+ 1	0	- 1
2.3.7 ความเร็วในการแสดงรูปภาพ			
2.3.8 จัดวางตำแหน่งรูปภาพ สวยงามดึงดูด ทำให้เกิดความน่าสนใจ			
2.4 ด้านสีของเว็บไซต์			
2.4.1 สีสีนของเว็บไซต์มีความเหมาะสมกับเว็บไซต์			
2.4.2 โทนสีเว็บไซต์ออกแบบให้อ่านง่าย สบายตา			
2.4.3 สีพื้นหลังกับสีตัวอักษรมีความเหมาะสม อ่านแล้วสบายตา			
2.4.4 สีปุ่มและไอคอน มีรูปทรงหลากหลาย เหมาะสมกับเนื้อหา			
2.5 รูปแบบเว็บไซต์			
2.5.1 เป็นรูปแบบเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์			
2.5.2 มีความทันสมัย นำเสนอเฉพาะที่จำเป็น			
2.5.3 การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่าน			
2.5.4 มีความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร			
2.6 การเชื่อมโยงของเว็บไซต์			
2.6.1 มีการเชื่อมโยงข้อมูลเว็บไซต์ของหน่วยงานกับเว็บไซต์ในเครือ สฟฐ. อย่างรวดเร็ว			
2.6.2 มีการเชื่อมโยงข้อมูลเว็บไซต์ของหน่วยงานกับเว็บไซต์ของโรงเรียนในสังกัดอย่างรวดเร็ว			
2.6.3 ระบบค้นหาข้อมูลมีความสะดวกรวดเร็ว			
2.6.4 การดาวน์โหลดข้อมูลจากเว็บไซต์มาใช้งานได้สะดวก			
3. ความพึงพอใจด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์			
3.1 การเข้าถึงเมนู			
3.1.1 เมนูต่าง ๆ ในเว็บไซต์สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่ายและสะดวก			
3.1.2 การจัดวางตำแหน่งเมนูเหมาะสม ทำให้การค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น			
3.1.3 เมนูมีการเชื่อมโยงเนื้อหาที่ถูกต้อง			
3.1.4 ขนาดตัวอักษรและสีของเมนูมีความเหมาะสม			
3.2 การเข้าถึงข้อมูล			
3.2.1 การเข้าถึงข้อมูลและการดาวน์โหลดข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว			
3.2.2 จัดลำดับข้อมูล เนื้อหา เป็นขั้นตอนเข้าถึงง่าย			
3.2.3 มีเนื้อหาถูกต้องตรงตามความต้องการ มีความทันสมัย			

รายการ	ความคิดเห็นของเชี่ยวชาญ		
	+ 1	0	- 1
3.2.4 มีการโต้ตอบสองทางกับผู้ใช้ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถสื่อสารกับผู้ดูแลเว็บไซต์ได้			
3.2.5 มีการเชื่อมโยงข้อมูล Social media			
3.2.6 มีความถูกต้องในการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกช่องทาง			
4. ความพึงพอใจด้านประโยชน์และการนำไปใช้			
4.1 สามารถเป็นแหล่งความรู้และค้นหาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานได้			
4.2 ใช้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ช่วยประหยัดเวลาเดินทาง			
4.3 ใช้ค้นหาข้อมูลนำมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดการเรียนการสอนและการบริหารงานโรงเรียน			
4.4 เป็นสื่อเพื่อใช้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลงานของหน่วยงาน			
4.5 ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา			
4.6 เป็นแหล่งข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน			

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้เชี่ยวชาญ

(.....)

ตำแหน่ง.....



ภาคผนวก ค

แบบประเมินค่าความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

(ค่า IOC: Index of Objective Congruence)

การประเมินค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 จากผู้เชี่ยวชาญ

การประเมินค่าความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน นำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญมาแปลเป็นคะแนน ดังนี้

- + 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความในแบบสอบถามมีความเหมาะสม
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความในแบบสอบถามมีความเหมาะสม
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความในแบบสอบถามไม่มีความเหมาะสม

สูตรการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง $IOC = \frac{\sum R}{N}$

เมื่อ

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของแบบสอบถามการวิจัย

$\sum R$ = ผลรวมของการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

นำคะแนนที่ได้มาแทนค่าในสูตรดัชนีความสอดคล้อง สำหรับการแปลค่าความสอดคล้องที่ยอมรับได้คือ มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5

ผลการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

รายการ	คะแนนของ			รวม	IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	2	3			
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						
1. เพศ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. อายุ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. ตำแหน่ง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5

รายการ	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปล ผล
	1	2	3			
1. ความพึงพอใจด้านองค์ประกอบของเนื้อหา						
1.1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงาน						
1.1.1 โครงสร้างหน่วยงานมีการแบ่งกลุ่มงาน ชัดเจน เข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.1.2 ข้อมูลผู้บริหารการศึกษาในหน่วยงาน ครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.1.3 อำนาจหน้าที่มีการกำหนดชัดเจน ครอบคลุม ถูกต้องและปฏิบัติได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.1.4 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ มีจุดมุ่งหมายชัดเจนและเป็นไปได้ ที่จะเกิดขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.1.5 แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.1.6 สภาพบริบททั่วไปของหน่วยงานถูกต้อง ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.2 ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน/ที่ตั้งของหน่วยงาน						
1.2.1 ที่อยู่ เบอร์โทร โทรสาร E - mail ถูกต้อง ติดต่อได้รวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.2.2 แผนที่ของ สพป. เชียงใหม่ เขต 5 ชัดเจน ดูง่าย เข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.2.3 สถิติการเข้าใช้ง่ายถูกต้องและเป็น ปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.3 ข้อมูลกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการที่เกี่ยวข้อง						

รายการ	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปล ผล
	1	2	3			
1.3.1 กฎหมายกลางการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง นำไปใช้ได้	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
1.3.2 กฎหมายการบริหารงานวิชาการ ข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.3.3 กฎหมายการบริหารงานงบประมาณ ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.3.4 กฎหมายการบริหารงานบุคคล ข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.3.5 กฎหมายการบริหารงานทั่วไป ข้อมูลครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.3.6 หลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะ ข้อมูลครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
1.4 ข่าวประชาสัมพันธ์						
1.4.1 ข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป มีความเหมาะสมทันสมัย น่าสนใจ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.4.2 ภาพข่าวกิจกรรม รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.4.3 ข่าวประชาสัมพันธ์จาก สพป. ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.4.4 ข่าวประชาสัมพันธ์โรงเรียนในสังกัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.4.5 Smart Area หนังสือราชการ มีเนื้อหาที่เป็นปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.4.6 E - NEW มีเนื้อหาทันสมัย น่าสนใจ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

รายการ	คะแนนของ			รวม	IOC	แปล ผล
	ผู้เชี่ยวชาญคนที่					
	1	2	3			
1.4.7 E - Network มีเนื้อหาที่น่าสนใจ และสามารถค้นหาย้อนหลังได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.4.8 ช่องทางติดต่อสอบถาม/ชมเชย/ เสนอแนะ/ร้องเรียน ช่องทางตอบ Q&A เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.5 ข้อมูลดาวนิโหลด						
1.5.1 สามารถดาวนิโหลดได้ง่าย สะดวก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.5.2 มีข้อมูลดาวนิโหลดครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. ความพึงพอใจด้านการออกแบบ และการจัดรูปแบบเว็บไซต์						
2.1 หน้าเว็บไซต์						
2.1.1 ชื่อของเว็บไซต์เป็นรูปแบบมาตรฐาน จดจำได้ง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.1.2 ที่อยู่ของเว็บไซต์ (URL) มีชื่อจำได้ง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.1.3 หน้าเว็บไซต์มีสัญลักษณ์ หรือโลโก้ แสดงให้เห็นถึงความเป็นเจ้าของเว็บไซต์ จดจำได้ง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.1.4 การออกแบบหน้าเว็บไซต์เป็นระเบียบ เรียบง่าย และน่าสนใจ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.1.5 มีการจัดวางองค์ประกอบหน้าเว็บไซต์ อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.1.6 การเข้าสู่เว็บไซต์ สะดวก สามารถเข้าได้ รวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.1.7 การแบ่งหมวดหมู่ของเนื้อหาเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.1.8 ข้อมูลที่ปรากฏหน้าเว็บไซต์ มีความทันสมัย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.1.9 เมนู ค้นหาได้ง่าย และเห็นได้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

รายการ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปลผล
	1	2	3			
2.1.10 หน้าเว็บไซต์มีเนื้อหา ใช้ตัวอักษร และสีสันทัดตูด ดูสะอาดตา จัดหมวดหมู่ให้อ่านง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.1.11 ส่วนท้ายของเว็บที่รวมลิงก์ต่าง ๆ สามารถติดต่อผู้ดูแลเว็บได้ง่าย	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
2.2 ด้านตัวอักษร						
2.2.1 ขนาดตัวอักษรเหมาะสม สวยงาม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.2.2 ตัวอักษรอ่านง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.2.3 รูปแบบของตัวอักษรเหมาะสม สวยงาม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.2.4 สีสันทัดของตัวอักษรเหมาะสม อ่านสบายตา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.2.5 ความเร็วในการแสดงตัวอักษรเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3 ด้านภาพประกอบ						
2.3.1 ภาพประกอบมีขนาดที่เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3.2 ภาพประกอบสวยงาม คมชัด และดึงดูดความสนใจ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3.3 ภาพประกอบสามารถสื่อความหมายเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3.4 รูปภาพและเนื้อหา สัมพันธ์ และสอดคล้องกัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3.5 การจัดเรียงรูปภาพมีความเหมาะสม น่าสนใจ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3.6 ปริมาณของรูปภาพมีจำนวนที่เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3.7 ความเร็วในการแสดงรูปภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

รายการ	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปล ผล
	1	2	3			
2.3.8 จัดวางตำแหน่งรูปภาพ สวยงามดึงดูด ทำให้เกิดความน่าสนใจ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.4 ด้านสีของเว็บไซต์						
2.4.1 สีสีนของเว็บไซต์มีความเหมาะสม กับเว็บไซต์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.4.2 โทนสีเว็บไซต์ออกแบบให้อ่านง่าย สบายตา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.4.3 สีพื้นหลังกับสีตัวอักษรมีความเหมาะสม อ่านแล้วสบายตา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.4.4 สีปุ่มและไอคอน มีรูปทรงหลากหลาย เหมาะสมกับเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.5 รูปแบบเว็บไซต์						
2.5.1 เป็นรูปแบบเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.5.2 มีความทันสมัย นำเสนอเฉพาะ ที่จำเป็น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.5.3 การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ง่ายต่อ การอ่าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.5.4 มีความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.6 การเชื่อมโยงของเว็บไซต์						
2.6.1 มีการเชื่อมโยงข้อมูลเว็บไซต์ของ หน่วยงานกับเว็บไซต์ในเครือ สฟฐ. อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.6.2 มีการเชื่อมโยงข้อมูลเว็บไซต์ ของหน่วยงานกับเว็บไซต์ของโรงเรียน ในสังกัดอย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.6.3 ระบบค้นหาข้อมูลมีความสะดวกรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

รายการ	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปล ผล
2.6.4 การดาวน์โหลดข้อมูลจากเว็บไซต์มา ใช้งานได้สะดวก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. ความพึงพอใจด้านความสะดวกและการเข้าถึง ข้อมูลในเว็บไซต์						
3.1 การเข้าถึงเมนู						
3.1.1 เมนูต่าง ๆ ในเว็บไซต์สามารถสืบค้น ข้อมูลได้ง่ายและสะดวก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.1.2 การจัดวางตำแหน่งเมนูเหมาะสม ทำให้การค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.1.3 เมนูมีการเชื่อมโยงเนื้อหาที่ถูกต้อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.1.4 ขนาดตัวอักษรและสีของเมนู มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.2 การเข้าถึงข้อมูล						
3.2.1 การเข้าถึงข้อมูลและการดาวน์โหลด ข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.2.2 จัดลำดับข้อมูล เนื้อหา เป็นขั้นตอน เข้าถึงง่าย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.2.3 มีเนื้อหาถูกต้องตรงตามความต้องการ มีความทันสมัย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.2.4 มีการโต้ตอบสองทางกับผู้ใช้ ช่วยให้ผู้ใช้ สามารถสื่อสารกับผู้ดูแลเว็บไซต์ได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.2.5 มีการเชื่อมโยงข้อมูล Social media	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.2.6 มีความถูกต้องในการเชื่อมโยงข้อมูล ในทุกช่องทาง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4. ความพึงพอใจด้านประโยชน์และการนำไปใช้						
4.1 สามารถเป็นแหล่งความรู้และค้นหาข้อมูล พื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

รายการ	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปล ผล
	1	2	3			
4.2 ใช้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ช่วยประหยัดเวลาเดินทาง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.3 ใช้ค้นหาข้อมูลนำมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดการเรียน การสอนและการบริหารงานโรงเรียน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.4 เป็นสื่อเพื่อใช้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลงาน ของหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.5 ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.6 เป็นแหล่งข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้





ภาคผนวก ง

การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	77

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
1.1.1	4.30	.794	30
1.1.2	4.23	.817	30
1.1.3	4.30	.794	30
1.1.4	4.00	.743	30
1.1.5	3.97	.809	30
1.1.6	4.03	.928	30
1.2.1	4.33	.758	30
1.2.2	4.20	.761	30
1.2.3	4.43	.679	30
1.3.1	4.30	.794	30
1.3.2	4.23	.817	30
1.3.3	4.30	.750	30

	Mean	Std. Deviation	N
1.3.4	4.00	.743	30
1.3.5	3.97	.809	30
1.3.6	4.03	.928	30
1.4.1	4.33	.758	30
1.4.2	4.20	.761	30
1.4.3	4.43	.679	30
1.4.4	4.33	.758	30
1.4.5	4.57	.626	30
1.4.6	4.03	.765	30
1.4.7	3.97	.809	30
1.4.8	4.03	.928	30
1.5.1	4.27	.785	30
1.5.2	4.17	.747	30
2.1.1	4.43	.626	30
2.1.2	4.47	.571	30
2.1.3	4.20	.664	30
2.1.4	4.03	.669	30
2.1.5	4.27	.640	30
2.1.6	4.07	.785	30
2.1.7	4.47	.629	30
2.1.8	4.10	.712	30
2.1.9	4.47	.571	30
2.1.10	4.57	.626	30
2.1.11	4.23	.679	30
2.2.1	4.57	.626	30
2.2.2	4.40	.675	30
2.2.3	4.37	.669	30
2.2.4	4.37	.809	30
2.2.5	4.67	.606	30
2.3.1	4.50	.572	30

	Mean	Std. Deviation	N
2.3.2	4.57	.568	30
2.3.3	4.60	.563	30
2.3.4	4.63	.556	30
2.3.5	4.43	.679	30
2.3.6	4.37	.669	30
2.3.7	4.43	.817	30
2.3.8	4.50	.630	30
2.4.1	4.57	.568	30
2.4.2	4.67	.606	30
2.4.3	4.50	.572	30
2.4.4	4.43	.504	30
2.5.1	4.37	.490	30
2.5.2	4.23	.430	30
2.5.3	4.30	.466	30
2.5.4	4.73	.450	30
2.6.1	3.83	.379	30
2.6.2	4.23	.430	30
2.6.3	4.27	.450	30
2.6.4	4.20	.407	30
3.1.1	4.30	.794	30
3.1.2	4.23	.817	30
3.1.3	4.30	.794	30
3.1.4	4.00	.743	30
3.2.1	3.97	.809	30
3.2.2	4.03	.928	30
3.2.3	4.33	.758	30
3.2.4	4.20	.761	30
3.2.5	4.43	.679	30
3.2.6	4.30	.794	30
4.1	4.57	.626	30

	Mean	Std. Deviation	N
4.2	4.43	.728	30
4.3	4.47	.730	30
4.4	4.30	.794	30
4.5	4.23	.817	30
4.6	4.20	.925	30

Item - Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item - Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.1.1	327.00	670.276	.647	.956
1.1.2	327.07	677.030	.466	.957
1.1.3	327.00	681.379	.374	.957
1.1.4	327.30	668.562	.740	.956
1.1.5	327.33	673.540	.556	.957
1.1.6	327.27	663.995	.683	.956
1.2.1	326.97	673.689	.591	.957
1.2.2	327.10	677.059	.502	.957
1.2.3	326.87	680.189	.477	.957
1.3.1	327.00	670.276	.647	.956
1.3.2	327.07	677.030	.466	.957
1.3.3	327.00	681.862	.386	.957
1.3.4	327.30	668.562	.740	.956
1.3.5	327.33	673.540	.556	.957
1.3.6	327.27	663.995	.683	.956
1.4.1	326.97	673.689	.591	.957
1.4.2	327.10	677.059	.502	.957
1.4.3	326.87	680.189	.477	.957
1.4.4	326.97	682.516	.364	.957
1.4.5	326.73	685.306	.361	.957

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item - Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.4.6	327.27	669.030	.705	.956
1.4.7	327.33	673.540	.556	.957
1.4.8	327.27	663.995	.683	.956
1.5.1	327.03	672.861	.591	.957
1.5.2	327.13	676.602	.524	.957
2.1.1	326.87	675.568	.663	.956
2.1.2	326.83	683.799	.449	.957
2.1.3	327.10	680.645	.474	.957
2.1.4	327.27	671.582	.736	.956
2.1.5	327.03	683.344	.412	.957
2.1.6	327.23	665.840	.767	.956
2.1.7	326.83	678.695	.563	.957
2.1.8	327.20	675.407	.584	.957
2.1.9	326.83	682.833	.481	.957
2.1.10	326.73	678.754	.563	.957
2.1.11	327.07	675.582	.609	.957
2.2.1	326.73	692.271	.148	.958
2.2.2	326.90	681.955	.429	.957
2.2.3	326.93	686.340	.307	.957
2.2.4	326.93	673.995	.545	.957
2.2.5	326.63	685.826	.357	.957
2.3.1	326.80	688.166	.301	.957
2.3.2	326.73	686.754	.351	.957
2.3.3	326.70	688.976	.278	.957
2.3.4	326.67	688.230	.308	.957
2.3.5	326.87	682.602	.408	.957
2.3.6	326.93	685.513	.330	.957
2.3.7	326.87	677.637	.452	.957


	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item - Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
2.3.8	326.80	680.234	.514	.957
2.4.1	326.73	687.582	.323	.957
2.4.2	326.63	684.171	.409	.957
2.4.3	326.80	687.614	.319	.957
2.4.4	326.87	696.809	.117	.958
2.5.1	326.93	697.513	.109	.958
2.5.2	327.07	697.030	.514	.958
2.5.3	327.00	697.103	.208	.958
2.5.4	326.57	697.220	.204	.958
2.6.1	327.47	693.637	.188	.958
2.6.2	327.07	703.720	.279	.958
2.6.3	327.03	699.068	.073	.958
2.6.4	327.10	696.576	.037	.958
3.1.1	327.00	670.276	.647	.956
3.1.2	327.07	677.030	.466	.957
3.1.3	327.00	681.379	.374	.957
3.1.4	327.30	668.562	.740	.956
3.2.1	327.33	673.540	.556	.957
3.2.2	327.27	663.995	.683	.956
3.2.3	326.97	673.689	.591	.957
3.2.4	327.10	677.059	.502	.957
3.2.5	326.87	680.189	.477	.957
3.2.6	327.00	670.276	.647	.956
4.1	326.73	678.892	.559	.957
4.2	326.87	681.844	.399	.957
4.3	326.83	687.730	.242	.958
4.4	327.00	678.483	.445	.957
4.5	327.07	679.306	.412	.957

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item - Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4.6	327.10	666.300	.636	.956

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
331.30	697.528	26.411	77





ภาคผนวก จ

แบบสอบถามความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5

**แบบสอบถามความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5**

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านองค์ประกอบของเนื้อหา
2. ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์
3. ด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์
4. ด้านประโยชน์และการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 - 24 ปี

25 - 29 ปี

30 - 34 ปี

35 - 39 ปี

40 - 44 ปี

45 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่ง

ครูผู้ช่วย

ครู ค.ศ. 1

ครู ชำนาญการ

ครู ชำนาญการพิเศษ

ครูอัตราจ้าง

อื่นๆ.....

4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 (โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ความพึงพอใจด้านองค์ประกอบของเนื้อหา					
1.1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงาน					
1.1.1 โครงสร้างหน่วยงานมีการแบ่งกลุ่มงานชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.1.2 ข้อมูลผู้บริหารการศึกษาในหน่วยงาน ครบถ้วน					
1.1.3 อำนาจหน้าที่มีการกำหนดชัดเจน ครอบคลุม ถูกต้องและปฏิบัติได้					
1.1.4 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ มีจุดมุ่งหมาย ชัดเจนและเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น					
1.1.5 แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย					
1.1.6 สภาพบริบททั่วไปของหน่วยงานถูกต้อง ชัดเจน					
1.2 ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน/ที่ตั้งของหน่วยงาน					
1.2.1 ที่อยู่ เบอร์โทร โทรสาร E - mail ถูกต้อง ติดต่อ ได้รวดเร็ว					
1.2.2 แผนที่ของ สพป. เชียงใหม่ เขต 5 ชัดเจน ดูง่าย เข้าใจง่าย					
1.2.3 สถิติการเข้าใช้งานถูกต้องและเป็นปัจจุบัน					
1.3 ข้อมูลกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการ ที่เกี่ยวข้อง					

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1.3.1 กฎหมายกลางการบริหารและการจัดการศึกษา ขั้นพื้นฐาน ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง นำไปใช้ได้					
1.3.2 กฎหมายการบริหารงานวิชาการ ข้อมูลนำไปใช้ ประโยชน์ได้					
1.3.3 กฎหมายการบริหารงานงบประมาณ ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง					
1.3.4 กฎหมายการบริหารงานบุคคล ข้อมูลนำไปใช้ ประโยชน์ได้					
1.3.5 กฎหมายการบริหารงานทั่วไป ข้อมูลครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้					
1.3.6 หลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษา มีวิทยฐานะและเลื่อน วิทยฐานะข้อมูลครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้					
1.4 ชาวประชาสัมพันธ์					
1.4.1 ชาวประชาสัมพันธ์ทั่วไป มีความเหมาะสม ทันสมัย น่าสนใจ					
1.4.2 ภาพข่าวกิจกรรม รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์					
1.4.3 ชาวประชาสัมพันธ์จาก สพป. ข้อมูลเป็น ปัจจุบัน					
1.4.4 ชาวประชาสัมพันธ์โรงเรียนในสังกัด ข้อมูลเป็น ปัจจุบัน					
1.4.5 Smart Area หนังสือราชการ มีเนื้อหาที่เป็น ปัจจุบัน					
1.4.6 E - NEW มีเนื้อหาทันสมัย น่าสนใจ					
1.4.7 E - Network มีเนื้อหาที่น่าสนใจและสามารถ ค้นหาย้อนหลังได้					

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1.4.8 ช่องทางติดต่อสอบถาม/ชมเชย/เสนอแนะ/ ร้องเรียน ช่องทางตอบ Q&A เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ทันเหตุการณ์					
1.5 ข้อมูลดาวนิโหลด					
1.5.1 สามารถดาวนิโหลดได้ง่าย สะดวก					
1.5.2 มีข้อมูลดาวนิโหลดครบถ้วน					
2. ความพึงพอใจด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ เว็บไซต์					
2.1 หน้าเว็บไซต์					
2.1.1 ชื่อของเว็บไซต์เป็นรูปแบบมาตรฐาน จดจำได้ง่าย					
2.1.2 ที่อยู่ของเว็บไซต์ (URL) มีชื่อจำได้ง่าย					
2.1.3 หน้าเว็บไซต์มีสัญลักษณ์ หรือโลโก้ แสดงให้เห็น ถึงความเป็นเจ้าของเว็บไซต์ จดจำได้ง่าย					
2.1.4 การออกแบบหน้าเว็บไซต์เป็นระเบียบ เรียบง่าย และน่าสนใจ					
2.1.5 มีการจัดวางองค์ประกอบหน้าเว็บไซต์ อย่างเหมาะสม					
2.1.6 การเข้าสู่เว็บไซต์ สะดวก สามารถเข้าได้รวดเร็ว					
2.1.7 การแบ่งหมวดหมู่ของเนื้อหาเข้าใจง่าย					
2.1.8 ข้อมูลที่ปรากฏหน้าเว็บไซต์มีความทันสมัย					
2.1.9 เมนู ค้นหาได้ง่าย และเห็นได้อย่างชัดเจน					
2.1.10 หน้าเว็บไซต์มีเนื้อหา ใช้ตัวอักษร และสี ที่ดึงดูด ดูสะอาดตา จัดหมวดหมู่ให้อ่านง่าย					
2.1.11 ส่วนท้ายของเว็บที่รวมลิงก์ต่าง ๆ สามารถติดต่อผู้ดูแลเว็บได้ง่าย					

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
2.2 ด้านตัวอักษร					
2.2.1 ขนาดตัวอักษรเหมาะสม สวยงาม					
2.2.2 ตัวอักษรอ่านง่าย					
2.2.3 รูปแบบของตัวอักษรเหมาะสม สวยงาม					
2.2.4 สีสีนของตัวอักษรเหมาะสม อ่านสบายตา					
2.2.5 ความเร็วในการแสดงตัวอักษรเหมาะสม					
2.3 ด้านภาพประกอบ					
2.3.1 ภาพประกอบมีขนาดที่เหมาะสม					
2.3.2 ภาพประกอบสวยงาม คมชัด และดึงดูด ความสนใจ					
2.3.3 ภาพประกอบสามารถสื่อความหมายเป็น เอกลักษณ์ของหน่วยงาน					
2.3.4 รูปภาพและเนื้อหา สัมพันธ์และสอดคล้องกัน					
2.3.5 การจัดเรียงรูปภาพมีความเหมาะสม น่าสนใจ					
2.3.6 ปริมาณของรูปภาพมีจำนวนที่เหมาะสม					
2.3.7 ความเร็วในการแสดงรูปภาพ					
2.3.8 จัดวางตำแหน่งรูปภาพ สวยงามดึงดูด ทำให้เกิดความน่าสนใจ					
2.4 ด้านสีของเว็บไซต์					
2.4.1 สีสีนของเว็บไซต์มีความเหมาะสมกับเว็บไซต์					
2.4.2 โทนสีเว็บไซต์ออกแบบให้อ่านง่าย สบายตา					
2.4.3 สีพื้นหลังกับสีตัวอักษรมีความเหมาะสม อ่านแล้ว สบายตา					
2.4.4 สีปุ่มและไอคอน มีรูปทรงหลากหลาย เหมาะสม กับเนื้อหา					
2.5 รูปแบบเว็บไซต์					
2.5.1 เป็นรูปแบบเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์					

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
2.5.2 มีความทันสมัย นำเสนอเฉพาะที่จำเป็น					
2.5.3 การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่าน					
2.5.4 มีความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร					
2.6 การเชื่อมโยงของเว็บไซต์					
2.6.1 มีการเชื่อมโยงข้อมูลเว็บไซต์ของหน่วยงาน กับเว็บไซต์ในเครือข่าย สฟฐ. อย่างรวดเร็ว					
2.6.2 มีการเชื่อมโยงข้อมูลเว็บไซต์ของหน่วยงาน กับเว็บไซต์ของโรงเรียนในสังกัดอย่างรวดเร็ว					
2.6.3 ระบบค้นหาข้อมูลมีความสะดวกรวดเร็ว					
2.6.4 การดาวน์โหลดข้อมูลจากเว็บไซต์มาใช้งาน ได้สะดวก					
3. ความพึงพอใจด้านความสะดวกและการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์					
3.1 การเข้าถึงเมนู					
3.1.1 เมนูต่าง ๆ ในเว็บไซต์สามารถสืบค้นข้อมูลได้ ง่ายและสะดวก					
3.1.2 การจัดวางตำแหน่งเมนูเหมาะสม ทำให้ การค้นหาข้อมูลได้ง่ายขึ้น					
3.1.3 เมนูมีการเชื่อมโยงเนื้อหาที่ถูกต้อง					
3.1.4 ขนาดตัวอักษรและสีของเมนูมีความเหมาะสม					
3.2 การเข้าถึงข้อมูล					
3.2.1 การเข้าถึงข้อมูลและการดาวน์โหลดข้อมูลได้ ง่ายและรวดเร็ว					
3.2.2 จัดลำดับข้อมูล เนื้อหา เป็นขั้นตอนเข้าถึงง่าย					
3.2.3 มีเนื้อหาถูกต้องตรงตามความต้องการ มีความทันสมัย					
3.2.4 มีการโต้ตอบสองทางกับผู้ใช้ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถ สื่อสารกับผู้ดูแลเว็บไซต์ได้					

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
3.2.5 มีการเชื่อมโยงข้อมูล Social media					
3.2.6 มีความถูกต้องในการเชื่อมโยงข้อมูล ในทุกช่องทาง					
4. ความพึงพอใจด้านประโยชน์และการนำไปใช้					
4.1 สามารถเป็นแหล่งความรู้และค้นหาข้อมูลพื้นฐาน เกี่ยวกับหน่วยงานได้					
4.2 ใช้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ช่วยประหยัดเวลาเดินทาง					
4.3 ใช้ค้นหาข้อมูลนำมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดการเรียน การสอนและการบริหารงานโรงเรียน					
4.4 เป็นสื่อเพื่อใช้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลงาน ของหน่วยงาน					
4.5 ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา					
4.6 เป็นแหล่งข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้งาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

หมายเหตุ: กรุณาส่งแบบประเมินความพึงพอใจคืนที่กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 หรือติดต่อที่ 081 - 0325335

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ นางสาวกิริติ การะบูรณ
วัน เดือน ปีเกิด [วัน เดือน ปีเกิด]
สถานที่เกิด [อำเภอ จังหวัดที่เกิด]
ประวัติการศึกษา [ชื่อปริญญา สถาบัน ปีที่สำเร็จการศึกษา]
สถานที่ทำงาน [ชื่อสถานที่ทำงาน จังหวัด]
ตำแหน่ง [ตำแหน่งปัจจุบัน]

