

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
3. ขอบเขตของการศึกษา	3
4. นิยามศัพท์เฉพาะ	4
5. ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	5
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
1. แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการบริการบนเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ	6
1.1 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	6
1.2 การบริการบนเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ	10
2. กระบวนการพัฒนาเว็บไซต์	11
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร	17
4. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้และพฤติกรรมผู้บริโภค	24
5. อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล	30
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
1. กลุ่มตัวอย่าง	36
2. การดำเนินการวิจัย	39
3. เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. วิธีสร้างแบบสอบถาม	40
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล	44
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะกลุ่มตัวอย่าง	48
2. ผลการวิเคราะห์ความต้องการนำเสนอสารสนเทศเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล	50
3. ผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้สารสนเทศเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล	56
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบนเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยสหรัฐอเมริกาที่ได้รับการจัดอันดับ 1-15 ของประเทศ	60
5. ผลการศึกษาต่อ โครงสร้าง รูปแบบ และองค์ประกอบของเว็บไซต์ต้นแบบ	64
6. ผลการประเมินประสิทธิภาพของการนำเสนอสารสนเทศของเว็บไซต์ต้นแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ	71
7. ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ	73
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
1. สรุปผลการวิจัย	75
2. อภิปรายผลการวิจัย	76
3. ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	86

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความต้องการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล	89
ภาคผนวก ค แบบสอบถามความต้องการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล	99
ภาคผนวก ง แบบประเมินประสิทธิภาพของการนำเสนอสารสนเทศ ของเว็บไซต์ต้นแบบ	109
ภาคผนวก จ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวความถี่ของผู้ตอบ แบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่อบต.และบุคคลทั่วไป	112
ภาคผนวก ฉ แสดงรูปหน้าเว็บเพจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ต่างประเทศที่ได้รับรางวัลยอดเยี่ยมประจำปี 2548 – 2549	116
ภาคผนวก ช แสดงรูปหน้าเว็บเพจต้นแบบเว็บไซต์องค์การบริหารส่วน ตำบล	132
ภาคผนวก ซ ผลการวิเคราะห์ความต้องการนำเสนอสารสนเทศ และความ ต้องการใช้สารสนเทศในเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล	142
ประวัติผู้เขียน	148

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการนำเสนอข้อมูลจากเว็บไซต์ อบรม. ของ เจ้าหน้าที่ อบรม. โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	50
2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการนำเสนอข้อมูลจากเว็บไซต์ อบรม. ของเจ้าหน้าที่ อบรม. ด้านข้อมูลเกี่ยวกับ อบรม.	51
3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการข้อมูลจากเว็บไซต์ อบรม. ของเจ้าหน้าที่ อบรม. ด้านข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่น	52
4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการข้อมูลจากเว็บไซต์ อบรม. ของ เจ้าหน้าที่ อบรม. ด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับ อบรม.	52
5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการข้อมูลจากเว็บไซต์ อบรม. ของเจ้าหน้าที่ อบรม. ด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับภาครัฐหรือ หน่วยงานอื่น	53
6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการข้อมูลจากเว็บไซต์ อบรม. ของเจ้าหน้าที่ อบรม. ด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่ ภายใน อบรม.	53
7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำคัญขององค์ประกอบบน เว็บไซต์ อบรม. ของ เจ้าหน้าที่ อบรม. ด้านการออกแบบการติดต่อกับผู้ใช้	54
8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำคัญขององค์ประกอบบน เว็บไซต์ อบรม. ของ เจ้าหน้าที่ อบรม. ด้านการใช้สื่อต่างๆ	55
9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำคัญขององค์ประกอบบน เว็บไซต์ อบรม. ของเจ้าหน้าที่ อบรม. ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้	55
10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการใช้ข้อมูลจากเว็บไซต์ อบรม. ของ ผู้ใช้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	57
11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการข้อมูลจากเว็บไซต์ อบรม. ของ ผู้ใช้บริการด้านข้อมูล เกี่ยวกับ อบรม.	57
12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการข้อมูลจากเว็บไซต์ อบรม. ของ ผู้ใช้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่น	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการข้อมูลจากเว็บไซต์ อบรม. ของผู้ใช้บริการด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับ อบรม.	58
14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการข้อมูลจากเว็บไซต์ อบรม. ของผู้ใช้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาประชากรในท้องถิ่น	59
15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการข้อมูลจากเว็บไซต์ อบรม. ของผู้ใช้บริการด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับประชากรใน ท้องถิ่นอื่นๆ	60
16 แสดงจำนวนและการแจกแจงความถี่ของส่วนประกอบต่างๆบนเว็บไซต์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยอดเยี่ยม 15 แห่งในสหรัฐอเมริกา	61
17 จำนวนและร้อยละขององค์ประกอบบนหน้าแรกของเว็บไซต์ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นยอดเยี่ยม 15 แห่งในสหรัฐอเมริกา	63
18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมประเมินผล การออกแบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ต้นแบบ โดยผู้เชี่ยวชาญ	71
19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมประเมินผล คุณภาพ การออกแบบเว็บไซต์ต้นแบบโดยผู้ทรงเชี่ยวชาญ	72

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แผนการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการบริการบนเว็บไซต์	19
2	ความแตกต่างระหว่างลำดับขั้นการตอบสนองของสินค้าทั่วไปกับ ลำดับ ขั้นการตอบสนองของการบริการ	21
3	วัตถุประสงค์และกลยุทธ์การออกแบบข้อความ	23
4	กระบวนการรับรู้	24
5	แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและพัฒนาในครั้งนี้	39
6	แสดง Site map ของต้นแบบเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล	68
7	การออกแบบโครงร่างของหน้าเว็บเพจ	69
8	แสดงหน้าโฮมเพจของต้นแบบเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล	70