

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เว็บไซต์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาลำพูน เขต 2 ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางสนับสนุนการศึกษา ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.1.1 ความหมายของสารสนเทศ
 - 2.1.2 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.1.3 คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี
- 2.2 การใช้สารสนเทศและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร
 - 2.2.1 การใช้สารสนเทศในองค์กร
 - 2.2.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร
 - 2.2.3 ตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร
- 2.3 เว็บไซต์
 - 2.3.1 ความหมายของเว็บไซต์
 - 2.3.2 องค์ประกอบและการออกแบบเว็บไซต์
 - 2.3.3 ประโยชน์ของเว็บไซต์
- 2.4 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 2
- 2.5 การนำเว็บไซต์มาใช้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 2
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.1 ความหมายของสารสนเทศ

นงลักษณ์ ไม่น่ายักจ (2526) ให้ความหมายว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าว ข้อเท็จจริง รวมถึงความรู้ที่ได้รับจากประสบการณ์ การอบรม การศึกษา ซึ่งได้บันทึกและประมวลผลเป็นข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ทั้งวัสดุตีพิมพ์ เช่น จดหมาย หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และแบบไม่ใช้วัสดุตีพิมพ์ เช่น เทปแม่เหล็ก ฟิล์มเอกสาร ซีดี เป็นต้น

ปรีชา พัวนุกุลนนท์ (2526) ได้นิยามว่าสารสนเทศคือข้อมูลต่างๆ ที่ผ่านการวิเคราะห์ หรือประมวลผลโดยมีความสัมพันธ์กัน สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ

สนอง เกรือมาก (2533) ได้อธิบายว่าสารสนเทศ หมายถึงข้อมูลที่ผ่านกระบวนการเปลี่ยนแปลง โดยการนำส่วนที่มีความเกี่ยวข้องมาทำให้มีความหมายหรือเพิ่มคุณค่ามากขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

กิดานันท์ มลิทอง (2539) ได้ระบุว่า สารสนเทศ หมายถึงข้อมูลที่มีการรวบรวมอย่างเป็นระบบ ทั้งในรูปแบบตัวเลข ข้อความ หรือภาพกราฟิก และมีการนำเสนอที่สามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจน เช่น ตาราง แผนภูมิ สถิติ เป็นต้น

รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์ (2549) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศ ว่าเกิดจากข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลและถูกคัดแปลงให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับสาร สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้ โดยกระบวนการแปลงสภาพข้อมูลให้เป็นสารสนเทศทำได้โดยการจัดกลุ่มข้อมูล การจัดเรียงข้อมูล การสรุปผลข้อมูล และการออกรายงานข้อมูล

โอภาส เอี่ยมศิริวงศ์ (2551) ได้นิยามว่า สารสนเทศ คือการนำข้อมูลมาประมวลผลเพื่อจัดการกับข้อมูลอย่างมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีประโยชน์

จากนิยามความหมายของสารสนเทศข้างต้น สรุปได้ว่าสารสนเทศคือข่าวสารหรือข้อเท็จจริงทั้งในรูปแบบวัสดุตีพิมพ์ หรือวัสดุไม่ตีพิมพ์ ที่ผ่านการประมวลผลอย่างเป็นระบบให้เป็นสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ พิจารณา วางแผน และใช้ประกอบการตัดสินใจ

2.1.2 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2535 กำหนดว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินการใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ (Software) คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการณ์ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษา และการเรียนรู้ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพของประชาชนในสังคม”

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2539) ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นการนำเทคโนโลยีสองส่วนมาใช้ร่วมกัน กล่าวคือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ที่ช่วยในการจัดเก็บ ประมวลผลด้วย

ความรวดเร็ว รวมถึงการบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และเทคโนโลยีโทรคมนาคม ที่ช่วยให้สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ที่อยู่ห่างไกลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์

सानิตย์ กายาผาด (2542) อธิบายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอันจะก่อให้เกิดการจัดการความรู้ด้วยวิธีใหม่ๆ ทั้งในด้านการสื่อสาร การเข้าถึง และการจัดการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยเทคโนโลยี 2 สาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมซึ่งจะมีการทำงานที่สัมพันธ์กัน ดังนี้

- 1) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ใช้ในการหาข้อมูล ประมวลผลข้อมูลและแสดงผลข้อมูล โดยอาศัยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- 2) เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้การส่งผ่านข้อมูลมีความสะดวกเร็วมากขึ้น โดยรูปแบบของข้อมูลมีทั้งตัวอักษร ภาพ และเสียง ตลอดจนภาพเคลื่อนไหวต่างๆ ตัวอย่างเทคโนโลยีโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ รวมถึงเทคโนโลยีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543) ระบุว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บ ประมวลผล แสดงผลและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบโทรคมนาคม

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล (2545) อธิบายว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องช่วยให้การประมวลผล การจัดเก็บ การสื่อสารโทรคมนาคม ตลอดจนการวางแผนใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การพัฒนาที่รวดเร็ว

สงวนศักดิ์ สินเจิมศิริ (2545) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมมาใช้ร่วมกัน เพื่อเป็นเครื่องมือจัดเก็บและส่งผ่านข้อมูล นำข้อมูลไปประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที โดยมีการจัดการระบบสารสนเทศเป็นองค์ประกอบหลักในการควบคุมการสื่อสาร

จากนิยามของเทคโนโลยีสารสนเทศข้างต้น สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาผนวกกับเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ทั้งด้านการจัดการ การประมวลผลการบันทึกข้อมูล และการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะช่วยให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2.1.3 คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี

ศิริพร ชิตพันธ์ (2542) กล่าวถึงคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี ที่มีการเผยแพร่ผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ตสามารถพิจารณาจากองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1) ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ผลิตสารสนเทศ มีความเชี่ยวชาญและชำนาญด้านใดการนำเสนอ เป็นไปในทิศทางที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำหรือไม่

2) เนื้อหา โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่อไปนี้

2.1) ความเที่ยงตรง ถูกต้องแม่นยำ เช่น การสะกดคำ การพิมพ์ถูกพิมพ์ผิด ตัวเลข สถิติต่างๆ ตลอดจนความครบถ้วนของสารสนเทศ

2.2) ความทันสมัย พิจารณาจากการปรับปรุงข้อมูลครั้งสุดท้าย ระยะเวลาในการ บันทึกลงสารสนเทศไว้บนอินเทอร์เน็ต การรวบรวมเนื้อหา

2.3) ความสมบูรณ์ของเนื้อหา ข้อมูลที่มีครบถ้วนและไม่ตกหล่น

2.4) มีความสัมพันธ์กับผู้เข้าชม สารสนเทศที่นำเสนอตรงต่อความต้องการของผู้เข้าชม ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเข้าชมเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง

2.5) ความพอเพียงของเนื้อหา คือ มีการรวบรวมและสามารถค้นหาสารสนเทศ เรื่องเดียวกันได้จากหลากหลายเว็บไซต์ และสามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันได้

2.6) เนื้อหาเข้าใจง่าย มีการใช้ภาษาหรือคำศัพท์ที่เหมาะสมกับผู้ใช้ โดยเนื้อหา นั้นต้องสามารถสื่อความหมายหรือแปลความหมายที่เข้าใจตรงกัน มีการแบ่งหัวข้ออย่างชัดเจน เรียงลำดับเนื้อหาตามลำดับเหตุการณ์

2.7) สามารถตรวจสอบได้ เอกสารและเนื้อหาต้องมีการอ้างอิงและกล่าวถึง แหล่งที่มาของข้อมูลอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ภายหลัง

3) ความยุติธรรม ไม่ลำเอียง นำเสนอสารสนเทศที่มีความเป็นกลาง ไม่เอนเอียงหรือ เข้าข้างองค์กรของตน

4) คุณธรรมและจริยธรรม สารสนเทศมีความเป็นจริง โดยการนำเสนอต้องไม่ใส่ร้าย หรือสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ฉาตยา ฉาบนาค (2545) อธิบายว่าสารสนเทศที่ผ่านการประมวลผลโดยวิธีการต่างๆ จะมีคุณลักษณะที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1) ความถูกต้อง (Accuracy) ยิ่งสารสนเทศมีความถูกต้องมากเท่าใด ก็ยิ่งเพิ่มคุณค่า มากขึ้นเท่านั้น

2) ความทันต่อการใช้งาน (Timeliness) สารสนเทศจะต้องสนองความต้องการของผู้เข้า ชมเว็บไซต์อย่างทันที่

3) ความสมบูรณ์ (Completeness) เป็นข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ครบถ้วนมีความต่อเนื่องและสามารถรวบรวมเป็นหมวดหมู่ได้

4) ความกะทัดรัด (Conciseness) มีรูปแบบการนำเสนอที่กระชับ ไม่เยิ่นเย้อ สะดวกต่อการค้นหาและใช้งาน

5) ตรงกับความต้องการ (Relevancy) เป็นสารสนเทศที่สื่อความหมายได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

6) ความละเอียดแม่นยำ (Reliability) ข้อมูลที่นำเสนอต้องผ่านการวัดประมวผลอย่างถูกต้องครบถ้วน และมีความน่าเชื่อถือสูง

7) คุณสมบัติเชิงปริมาณ (Quantifiable) สารสนเทศสามารถวัดได้โดยอาจแสดงผลในรูปแบบของตัวเลข

8) ความยอมรับได้ (Appropriateness) เป็นการนำเสนอสารสนเทศที่มีความเหมาะสมต่อระดับของผู้รับสาร โดยสามารถรับข้อมูลและตีความได้ตรงกัน

9) ความไม่ลำเอียง (Freedom from Bias) มีการนำเสนอข้อมูลที่เที่ยงตรง ไม่ปกปิดข้อมูลที่เป็นความจริงหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลทำให้เกิดความเข้าใจผิด

10) ความชัดเจน (Clarity) สารสนเทศชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ

ส่วน รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์ (2549) ได้อธิบายว่าสารสนเทศที่ดี มีประโยชน์ และสามารถนำมาใช้ให้เกิดผลดีกับองค์กรนั้น จะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 6 ประการ ดังนี้

1) ความตรงกับกรณี ส่วนของเนื้อหาจะต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ด้านการใช้สารสนเทศ เนื่องจากหากสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการใช้งานอาจก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจได้

2) ความทันต่อเวลา การได้รับสารสนเทศที่ล่าช้า ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จึงต้องอาศัยสารสนเทศที่ทันสมัย

3) ความถูกต้อง สารสนเทศที่ได้รับจะต้องแสดงเหตุการณ์หรือธรรมชาติของเนื้อหาที่มีความถูกต้อง ตรงไปตรงมาและปราศจากข้อผิดพลาด

4) ความครบถ้วนสมบูรณ์ สารสนเทศที่ได้รับจะต้องไม่ละเลยในส่วนสำคัญของเหตุการณ์ มีความชัดเจนและปราศจากความกำกวม

5) การสรุปสาระสำคัญ สารสนเทศที่เผยแพร่ควรผ่านการสรุปสาระสำคัญที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ มีการนำเสนอในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

6) การตรวจสอบได้ สารสนเทศที่เป็นผลลัพธ์ควรตรวจสอบได้ โดยแสดงผลลัพธ์ที่ไม่แตกต่างกัน

จากคุณลักษณะที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าสารสนเทศที่ดีต้องมีเนื้อหาที่ครบถ้วน ถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ อันจะช่วยลดความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอน รวมทั้งลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการกำหนดมาตรฐานหรือกฎเกณฑ์ในการตัดสินใจ โดยการป้อนข้อมูลย้อนกลับเข้าสู่ระบบ เพื่อใช้ในการประมวลผลต่อไป

2.2 การใช้สารสนเทศและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

2.2.1 การใช้สารสนเทศในองค์กร

พีระ จิระ โสภณ (2535) อธิบายว่า การใช้สารสนเทศในองค์กร ขึ้นอยู่กับความกระตือรือร้นและความต้องการสารสนเทศ โดยผ่านการเลือกสรรวิธีการแสวงหาข่าวสารตามความคาดหวังที่แตกต่างกัน ไปในแต่ละบุคคล ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ ได้แก่ ประสิทธิภาพการแสวงหาสารสนเทศในแต่ละบุคคล การประเมินประโยชน์ของสารสนเทศที่ได้รับ ภูมิหลังของบุคคลที่สร้างความสนใจต่อสารสนเทศที่แตกต่างกัน การศึกษาและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้สารสนเทศ ความสามารถในการรับสาร ตลอดจนบุคลิกภาพ อารมณ์และทัศนคติที่มีต่อการตอบสนองข่าวสาร

ปรมะ สตะเวทิน (2546) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคล จะแตกต่างกันตามลักษณะประชากร ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1) อายุ อายุหรือวัยเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความแตกต่างทางด้านความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการตอบสนองการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุเพิ่มมากขึ้น

2) เพศ ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่ต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มที่จะส่งและรับสารสนเทศมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายต้องการใช้สารสนเทศในการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดจากการรับข่าวสารนั้นด้วย

3) การศึกษา เป็นลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาที่ต่างกัน สาขาวิชาที่ต่างกัน จึงมีความรู้สึกรู้จักคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่ต่างกัน ไป คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบในการใช้ช่องทางรับสารสนเทศ

4) สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ ตลอดจนภูมิหลังครอบครัว ทำให้มีทักษะและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน รวมถึงความคิด ค่านิยม และความสนใจ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้สารสนเทศขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์การแสวงหาสารสนเทศ อายุ เพศ การศึกษา สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเลือกใช้สารสนเทศ ความสามารถในการรับสาร อารมณ์ และทัศนคติที่มีต่อการรับข่าวสาร ตลอดจน สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

2.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้สารสนเทศในองค์กร

วาสนา สุขกระสานติ (2542) อธิบายว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันและการทำงานเป็นอย่างมาก รวมไปถึงการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ที่ล้วนแล้วแต่เห็นความสำคัญของเทคโนโลยีและนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลในระดับปฏิบัติการจนถึงการสร้างสารสนเทศเพื่อประมวลผลเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการบริหารองค์กร

อาทิมา เป็นัญญานนท์ (2545) ได้นำเสนอว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้พัฒนาองค์กร สามารถทำได้หลายระดับและหลายรูปแบบ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและคาดการณ์ได้ยาก อย่างไรก็ตามการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้สำเร็จขึ้นอยู่กับความพร้อมของปัจจัยภายในองค์กรหลายด้าน ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลและสารสนเทศ ฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายการสื่อสาร ความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และที่สำคัญคือผู้ใช้ โดยต้องอาศัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ดีเพื่อให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ (2549) อธิบายว่า องค์กรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จัดการปัญหาขององค์กร แต่การจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างสมบูรณ์ จำเป็นต้องสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นในองค์กรก่อน โดยอาจมีการปรับระบบงานให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกันกับงานประจำวัน ซึ่งอาจต้องมีการวางหรือปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องต้องคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อสังคมและสภาพแวดล้อมในองค์กร

โอภาส เอี่ยมศิริวงศ์ (2551) ได้กล่าวถึงความเกี่ยวข้องระหว่างองค์กรและเทคโนโลยีสารสนเทศว่า องค์กรเป็นโครงสร้างของสังคมแบบเป็นทางการ ประกอบด้วยกลุ่มคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในเป้าหมายร่วมกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยกระบวนการบริหารที่มี

ประสิทธิภาพ ตลอดจนการรู้จักใช้เทคนิควิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งในปัจจุบันหากองค์กรใดไม่มีการเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศย่อมเกิดการเสียเปรียบในการสื่อสาร โดยต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านบุคลากร ข้อมูล กระบวนการ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวัน ตลอดจนการนำเสนอรายงาน ต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ ดังนั้นระบบสารสนเทศจึงเป็นกลไกหนึ่งขององค์กรที่จำเป็นต้องนำมาประยุกต์ใช้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จากคำอธิบายข้างต้น สรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทต่อการดำเนินการขององค์กรเป็นอย่างมาก โดยมีส่วนสำคัญในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้องค์กรสามารถดำเนินการด้วยความรวดเร็วคล่องตัว ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับบริหาร ผู้บริหารจึงต้องส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ การให้ความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ตลอดจนสร้างความเข้าใจในการใช้งานและรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร เช่น การจัดเก็บเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สนับสนุนเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร การสร้างระบบการจัดการข้อมูล ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เป็นต้น ตลอดจนการสร้าง ความเข้าใจด้านผลกระทบที่มีต่อองค์กรและบุคคล เพื่อให้สามารถตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับทั้งองค์กรได้อย่างเหมาะสม

2.2.3 ตัวชี้วัดความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545) ได้อธิบายระดับความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรว่ามีหลายตัวชี้วัด แต่ตัวชี้วัดที่นิยมมากที่สุด ได้แก่

- 1) ระดับการใช้งาน (Utilization) ซึ่งหมายถึง ทั้งปริมาณและคุณภาพของการใช้งาน
 - 1.1) ปริมาณการใช้งาน เช่น ความถี่ในการใช้งาน/สัปดาห์ จำนวนผู้ใช้งาน จำนวนรายงานที่นำไปใช้งาน
 - 1.2) คุณภาพการใช้งาน เช่น การนำสารสนเทศจากระบบไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำ ใช้ในการจัดทำรายงานรูปแบบต่างๆ หรือการใช้ในการวิเคราะห์ตัดสินใจ
- 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบ (User satisfaction) ได้แก่ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ การป้อนข้อมูล การประมวลผล รายงานและคุณภาพของการบริการ ตลอดจนกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 3) ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรหรือการเปรียบเทียบ อินพุทหรือต้นทุนที่ใส่เข้าไปในระบบ เทียบกับผลผลิตที่ได้รับ ตัวชี้วัดของประสิทธิภาพ เช่น กำไรหรือประโยชน์ที่ได้รับ การลดค่าใช้จ่าย/กำลังคน การประหยัด ค่าใช้จ่ายในการทำงาน

4) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ ระดับความสามารถในการสนองตอบวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน หรือความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

ดังนั้น หากต้องการทราบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ต้องมีการประเมินตัวชี้วัด ระดับการใช้งาน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ รวมทั้งระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.3 เว็บไซต์

2.3.1 ความหมายของเว็บไซต์

ปิยวิทย์ เจนกิจจาไพบุลย์ (2540) กล่าวว่า เว็บไซต์ เป็นชื่อเรียกตำแหน่งที่อยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต โดยได้มาจากการลงทะเบียนกับผู้บริการเช่าพื้นที่บนอินเทอร์เน็ตซึ่งจะมีชื่อเว็บไซต์ที่ต่างกันไป

กิดานันท์ มลิทอง (2542) ได้ให้ความหมายว่า เว็บไซต์เป็นแหล่งรวบรวมเว็บเพจจำนวนมากให้อยู่ในเรื่องเดียวกัน ซึ่งจะแตกต่างกับสื่ออื่นๆ ตรงที่สามารถนำเสนอและเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้ตลอดเวลา โดยแต่ละเว็บไซต์ยังสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

พันจันทร์ ธนวัฒนเสถียร ประชา พฤกษ์ประเสริฐ และปิยะ นากบังก์ (2542) กล่าวว่า เว็บไซต์ เป็นแหล่งรวบรวมเว็บเพจ ซึ่งต้องใช้เบราว์เซอร์ในการเข้าถึงข้อมูล โดยเบราว์เซอร์จะทำการติดต่อกับเว็บไซต์นั้นเพื่อให้มีการโอนย้ายข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตมาแสดงที่เครื่อง

วันชัย แซ่เตี๋ย และสิทธิชัย ประสานวงศ์ (2542) กล่าวว่า เว็บไซต์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บเว็บเพจ โดยองค์กรมักมีเว็บไซต์เป็นของตนเองเพื่อนำเสนอข้อมูลและมักใช้ชื่อองค์กรเป็นชื่อเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถจดจำได้ง่าย

สมนึก คีรีโต สุรศักดิ์ สงวนพงษ์ และสมชาย นำประเสริฐชัย (2545) ได้กล่าวถึงเว็บไซต์ว่าเป็นพื้นที่เก็บข้อมูลที่อาศัยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีในการสื่อสารข้อมูล และใช้ซอฟต์แวร์ทำหน้าที่เชื่อมโยงให้ทุกเครือข่ายสามารถแลกเปลี่ยนและส่งผ่านข้อมูลระหว่างกันได้

วิภา เพิ่มทรัพย์ (2546) อธิบายว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายขนาดยักษ์ที่ช่วยให้บุคคลสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลทั่วโลกได้ทุกรูปแบบ ทั้งข้อความ ภาพ เสียง และอื่นๆ ทั้งในด้านวิชาการและทางธุรกิจ รวมไปถึงการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ หรือ เวิลด์ไวด์เว็บ

ดวงพร เกียงคำ และ วงศ์ประชา จันทร์สมวงศ์ (2547) ให้ความหมายของเว็บไซต์ว่าเป็นกลุ่มของเว็บเพจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เช่นกลุ่มเว็บเพจที่เกี่ยวกับข้อมูลประวัติ รวมถึงสินค้าและ

บริการ เป็นต้น โดยภายในเว็บไซต์ประกอบด้วยข้อมูลหลากหลายประเภทที่จำเป็นสำหรับการสร้างเป็นหน้าเว็บเพจ อาทิ รูปภาพ มัลติมีเดีย โปรแกรมภาษาสคริปต์ และไฟล์ข้อมูลสำหรับการดาวน์โหลด เป็นต้น

ระวีวรรณ แก้ววิทย์ (2552) อธิบายว่าเว็บไซต์เป็นบริการค้นหาและแสดงข้อมูลโดยอาศัยโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ และมีภาพหรือข้อความที่สามารถเชื่อมโยงไปยังจุดต่างๆ ซึ่งอาจเป็นเว็บไซต์เดียวกันหรือเว็บไซต์อื่นก็ได้ ทำให้เกิดเป็นเครือข่ายเสมือนขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมโยงอีกทั้งยังสามารถนำภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหวหรือมัลติมีเดียมานำเสนอได้อีกด้วย

จากความหมายของเว็บไซต์ข้างต้น สรุปได้ว่าเว็บไซต์เป็นช่องทางการสื่อสารโดยอาศัยอินเทอร์เน็ตและโปรแกรมเบราว์เซอร์ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งข้อความ ภาพ เสียง ได้ทุกประเทศทั่วโลก เพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสาร

2.3.2 องค์ประกอบและการออกแบบเว็บไซต์

2.3.2.1 องค์ประกอบของเว็บไซต์

ถนอมพร เลหาจรัสแสง (2543) กล่าวถึงองค์ประกอบของเว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้นสำหรับหน่วยงานและองค์กรเพื่อประชาสัมพันธ์หรือแสดงข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร องค์ประกอบของเว็บไซต์ประกอบด้วย

1) คำอธิบาย (Text) หมายถึงข้อความที่ประกอบการอธิบาย เช่น หัวเรื่องหรือเนื้อหาซึ่งสามารถตกแต่งให้มีความสวยงามสามารถอ่านง่ายสบายตา ขนาดและรูปแบบของตัวอักษร มีความเหมาะสม

2) ภาพ (Graphic) หมายถึง งานศิลปกรรมรูปแบบต่างๆ ทั้งรูปภาพ รูปวาด ลายเส้น พื้นหลังและพื้นผิว เป็นต้น ภาพส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบไฟล์นามสกุล GIF หรือ JPEG ซึ่งจะมีความแตกต่างในเรื่องขนาดและละเอียดของภาพ

3) สื่ออื่นๆ (Media) หมายถึงสื่อที่สามารถนำเสนอบนเว็บไซต์ได้นอกจากภาพและตัวอักษร เช่น เสียงพูด เสียงประกอบ ภาพเคลื่อนไหว (Animation) และภาพยนตร์ในรูปแบบของวิดีโอ (Video) เป็นต้น

4) การเชื่อมโยง (Link) เป็นการเชื่อมโยงจากหน้าเว็บเพจหนึ่ง ไปยังอีกหน้าเว็บเพจหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ไฮเปอร์เท็กซ์ หรือ ไฮเปอร์มีเดีย รวมทั้งการเชื่อมโยงกับอีเมลด้วย

5) แบบฟอร์ม (Form) หมายถึงแบบฟอร์มที่ผู้เข้าชมเว็บไซต์สามารถกรอกรายละเอียดเพื่อส่งข้อมูลกลับไปยังผู้จัดทำเว็บไซต์ได้

6) ตาราง (Table) หมายถึง การควบคุมรูปแบบโครงสร้างหน้าเว็บให้อยู่ในกรอบและตารางตามที่ผู้ออกแบบกำหนดไว้ได้

7) กรอบ (Frame) เป็นการแบ่งการแสดงผลหน้าจออกเป็นสัดส่วน โดยในแต่ละส่วนจะนำเสนอข้อมูลที่แตกต่างกันซึ่งจะช่วยแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของข้อมูลได้

8) แผนที่ภาพ (Image map) หมายถึง การกำหนดบริเวณของรูปภาพขนาดใหญ่ให้เป็นจุด (Node) ของการเชื่อมโยงได้

9) หน่วยโปรแกรมของภาษาจาวา (Java applet) หมายถึง โปรแกรมที่เขียนด้วยภาษาจาวาเพื่อช่วยเสริมให้หน้าเว็บไซต์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นพมาศ พันธุ์มณี และ วรัญญา เตชะชนเลิศ (2546) กล่าวว่า องค์ประกอบของเว็บไซต์ขึ้นอยู่กับจุดประสงค์และความต้องการของผู้ออกแบบเว็บไซต์จึงควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1) Index คือหน้าแรกของเว็บไซต์ ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมาก กล่าวคือเป็นหน้าที่มีทางเชื่อมลิงค์ไปยังเนื้อหาต่างๆ ในเว็บไซต์ หรือบางเว็บไซต์อาจนำเมนูมาไว้บนหน้านี้ก็ได้

2) Menu เป็นหน้าที่รวบรวมรายละเอียดเนื้อหาต่างๆ ในเว็บไซต์ เช่น หากเนื้อหาในเว็บไซต์แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ Diary, Gallery และ Link ในหน้าเมนูก็ควรระบุรายละเอียดของทั้ง 3 ส่วนนั้นและต้องสามารถเชื่อมโยงกลับมายังหน้าเดิมได้

3) เนื้อหา คือ ข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ซึ่งสามารถสร้างได้หลายหน้าไม่จำกัด แล้วแต่ความต้องการของผู้ออกแบบเว็บไซต์

4) Link ส่วนที่จะสามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ ที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน

5) Guest Book หรือสมุดเยี่ยม เป็นส่วนที่ให้ผู้เข้าชมเว็บไซต์สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์นั้นๆ

6) Chat Room เป็นห้องสนทนาที่ให้ผู้เข้าชมสามารถแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างกัน

7) Web board หรือกระดานข่าว เป็นช่องทางสำคัญที่ทำให้ผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ได้แลกเปลี่ยนข้อมูล และแสดงความคิดเห็น

กรณีการ์ สวรรค์โพธิพันธุ์ (2550) อธิบายว่าส่วนประกอบพื้นฐานของหน้าเว็บไซต์จำแนกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนหัวของเว็บเพจ (Page header) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด ประกอบด้วยชื่อเว็บไซต์หรือชื่อหัวข้อเว็บเพจย่อย เมนูรายการเชื่อมโยง (Navigation bar) และแบนเนอร์โฆษณา (Banner) โดยส่วนนี้มักจะระบุชื่อหรือสัญลักษณ์ขององค์กรเพื่อให้ผู้เข้าชมทราบว่ากำลังชมเว็บไซต์ขององค์กรใดอยู่ และเพื่อไม่ให้สับสนหากมีการเปิดหลายเว็บไซต์

2) ส่วนของเนื้อหา (Page content) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้เข้าชม ผู้ออกแบบต้องกำหนดวัตถุประสงค์ก่อนว่าต้องการนำเสนอเรื่องใด จากนั้นจึงรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุด โดยคาดเดาความต้องการของผู้เข้าชมเว็บไซต์ จากนั้นจึงกำหนดรูปแบบการ

นำเสนอ เช่น ข้อมูลตัวอักษรภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว และไม่ควรให้ข้อมูลในหน้าเว็บเพจมีความยาวมากเกินไปเพราะจะทำให้อ่านข้อมูลได้ยาก

3) คอลัมน์การเชื่อมโยง (Page sidebar) เป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าชมเพื่อเชื่อมโยงการใช้งานภายในเว็บไซต์ โดยออกแบบให้มีความสม่ำเสมอทุกหน้าเว็บ

4) ส่วนท้ายของเว็บเพจ (Page footer) เป็นส่วนที่ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับเว็บไซต์ เช่น ลิขสิทธิ์ ผู้จัดทำ สถานที่ติดต่อ รวมทั้งรายการเชื่อมโยง และมีการแสดงผลทุกหน้าเว็บเพจ

จากคำอธิบายข้างต้น สรุปได้ว่าในแต่ละเว็บไซต์จะมีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนหัวของเว็บไซต์ ส่วนเชื่อมโยง ส่วนท้ายของเว็บไซต์ และส่วนเนื้อหาของเว็บไซต์ ซึ่งในแต่ละส่วนจะมีองค์ประกอบเพื่อประโยชน์ต่อการใช้งานและเพิ่มความน่าสนใจให้กับเว็บไซต์ อาทิ ภาพ ตาราง กระดานข่าว การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ ที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน เป็นต้น

2.3.2.2 การออกแบบเว็บไซต์

ในการเริ่มต้นทำเว็บไซต์หากไม่มีการวางรูปแบบและวิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้เข้าชม อาจส่งผลให้เว็บไซต์ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นผู้จัดทำจึงควรให้ความสำคัญต่อกระบวนการในการออกแบบเว็บไซต์ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการออกแบบเว็บไซต์ ดังนี้

กิดานันท์ มลิทอง (2542) ได้เสนอแนะขั้นตอนในการออกแบบเว็บไซต์ 5 ประการ คือ

1) การวางแผนล่วงหน้า เมื่อเริ่มต้นออกแบบเว็บไซต์ ควรสร้างเค้าโครงบนหน้ากระดาษก่อนเพื่อช่วยให้สามารถจัดระเบียบโครงสร้างต่าง ๆ ของเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว และควรรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในเว็บไซต์ เช่น ไฟล์เนื้อหา ไฟล์ภาพ ไฟล์เสียง เป็นต้น โดยควรแยกไว้ในลักษณะของไฟล์ต้นฉบับ (Source files)

2) รวบรวมและจัดระเบียบ หลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลอย่างครบถ้วนแล้ว ควรมีการจัดเก็บรวมไว้ในโฟลเดอร์ (Folder) ที่ชัดเจน ในกรณีที่เว็บไซต์มีขนาดใหญ่ ควรจัดระเบียบไฟล์ (File) ให้เหมาะสม โดยการสร้างโฟลเดอร์ย่อย ซึ่งอาจมีหลายระดับก็ได้ หลังจากรวบรวมจัดระเบียบไฟล์แล้ว ควรแบ่งเว็บไซต์ออกเป็น ส่วน ๆ ให้เหมาะสมรวมทั้งออกแบบตัวเลือกในแต่ละหน้าที่มีจำนวนไม่มากเกินไป ที่สำคัญคือ ไม่ควรให้เว็บไซต์มีการเชื่อมโยงหลายขั้นตอนมากเกินไป โดยใช้หลักการให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ผ่านเว็บเพจไม่เกิน 5 หน้า

3) การสร้างเครื่องมือนำทางควรคำนึงถึงความรวดเร็วในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้อ่านเป็นหลัก มีคำที่เรียกใช้เครื่องมือนำทางอยู่หลายคำ คือ แถบเครื่องมือ (Toolbar) หรือเมนู (Menu) ซึ่งสามารถออกแบบเครื่องมือนำทางไว้ในลักษณะที่ผู้ใช้สามารถไปสู่ส่วนต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องย้อนกลับมาที่หน้าโฮมเพจทุกครั้ง หากเป็นเว็บไซต์ไม่ใหญ่นักและมีเนื้อหาส่วนต่างๆ ไม่

มากควรใช้เครื่องมือนำทางในลักษณะกราฟิก หากเป็นเว็บไซต์ขนาดใหญ่ที่มีส่วนต่างๆ ให้เลือกมาก ควรใช้เครื่องมือนำทางในลักษณะที่เป็นข้อความ นอกจากนี้ไม่ควรออกแบบแถบเครื่องมือให้ใหญ่เกินไปเพราะจะทำให้กินพื้นที่ของหน้าเว็บ และยังทำให้การแสดงผลหน้าจอช้าอีกด้วย

4) เกณฑ์มาตรฐานเป็นสิ่งสำคัญในการออกแบบเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้ไม่เกิดความสับสน เกณฑ์ที่สำคัญได้แก่ การออกแบบโดยคำนึงถึงความคงเส้นคงวา (Consistency) การออกแบบเส้นแนวในการแบ่งส่วนเนื้อหาที่ต่างกันออกจากกัน และควรคำนึงถึงการกำหนดความกว้างยาวมาตรฐานก่อนที่จะเริ่มออกแบบ (ควรอยู่ที่ประมาณ 640X460 จุดภาพ) เป็นการกำหนดสัดส่วนเพื่อให้เกิดความคงเส้นคงวาและการสร้างลำดับชั้นของหัวข้อเพื่อให้ผู้ใช้เห็นลำดับความสำคัญของเนื้อหา

5) การคำนึงถึงผู้ใช้งานเว็บไซต์ ควรมีการออกแบบให้ตอบสนองความต้องการและระดับความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีของผู้ใช้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงอุปกรณ์ในการเข้าถึงเว็บไซต์ของผู้ใช้และช่องทางในการส่งข้อมูลป้อนกลับมายังผู้ออกแบบไม่ว่าจะเป็นในลักษณะของการสื่อสารเวลาเดียวกัน (Synchronous mode) เช่น การสนทนาหรือในลักษณะของการสื่อสารต่างเวลา (Asynchronous mode) เช่น อีเมล หรือ เว็บบอร์ด และควรสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้เพื่อปรับปรุงเว็บไซต์ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้เสมอ

ในการออกแบบเว็บไซต์ จิตเกษม พัฒนาศิริ (2539) เสนอให้พิจารณาประเด็นต่อไปนี้

1) ควรมีรายการสารบัญแสดงรายละเอียดของเว็บนั้นๆ เพื่อให้ผู้เข้าชมสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากการเข้ามาในเว็บไซต์ เปรียบเสมือนการอ่านหนังสือเล่มหนึ่ง การสร้างสารบัญหรือจุดเชื่อมโยงให้กับผู้ใช้ได้เลือกช่องทางไปยังส่วนใดส่วนหนึ่งของเว็บไซต์ จากจุดเริ่มต้นหรือโฮมเพจ จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง

2) มีการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังเป้าหมายให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด หากข้อมูลมีเนื้อหามากเกินไป และเว็บไซต์ไม่สามารถนำข้อมูลทั้งหมดมาแสดง ควรสร้างจุดเชื่อมโยงให้ผู้ใช้งานสามารถติดตามแหล่งข้อมูลอื่นต่อไปได้ โดยจุดเชื่อมโยงนั้นควรมีลักษณะเข้าใจได้ง่าย สร้างให้ต่อเนื่องจากข้อมูลที่อยู่ในเว็บไซต์

3) เนื้อหาสั้นกระชับ ทันสมัย นำเสนอเนื้อหาที่มีความสำคัญ อยู่ในความสนใจของผู้ใช้งาน และควรปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

4) สามารถตอบโต้กับผู้ใช้ได้อย่างทันท่วงที โดยกำหนดช่องทางให้ผู้ใช้งานสามารถแสดงความคิดเห็น หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับเว็บไซต์ เช่น การใส่อีเมลหรือที่อยู่เพื่อติดต่อผู้จัดทำเว็บไซต์ ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ด้านล่างของเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาได้โดยง่าย

5) การใส่ภาพประกอบ การเลือกรูปภาพมาประกอบการบรรยายเป็นส่วนสำคัญหนึ่งที่สร้างความน่าสนใจให้กับเว็บไซต์ ภาพที่นำมาใช้นั้นควรมีการจัดวางให้พอดีกับหน้าเว็บเพจและไม่ควรมีขนาดใหญ่หรือมีจำนวนมากเกินไปเพราะอาจจะทำให้เนื้อหาสาระของเว็บไซต์ลดความสำคัญลง

6) เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง โดยสิ่งที่คุณสร้างเว็บไซต์ต้องคำนึงมากที่สุดคือกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการให้เข้าชมเว็บไซต์ เนื่องจากการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้สร้างสามารถกำหนดเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

7) ใช้งานง่าย เนื่องจากผู้เข้าชมเว็บไซต์มีประสบการณ์และความถนัดที่แตกต่างกัน ดังนั้นการสร้างเว็บไซต์ที่ใช้งานง่ายจะเพิ่มโอกาสในการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จสูงขึ้น โดยอาจขึ้นอยู่กับเทคนิคและประสบการณ์ของผู้สร้างเว็บไซต์แต่ละคน

8) เป็นมาตรฐานเดียวกัน เว็บไซต์ที่สร้างขึ้นอาจมีข้อมูลมากมายหลายหน้า การกำหนดให้รูปแบบเว็บไซต์เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยจัดเป็นกลุ่มหรือหมวดหมู่เนื้อหาออกเป็นส่วนๆ เป็นการเพิ่มความเป็นระเบียบและทำให้ผู้ใช้งานไม่สับสนกับข้อมูลนั้น

กิตติ ภักดีวัฒนะกุล (2540) ได้อธิบายลักษณะของการออกแบบเว็บไซต์ที่ดีว่าควรมีการแสดงผลข้อมูลที่เห็นได้ชัดเจน ผู้เข้าชมเว็บไซต์ไม่ต้องจัดการหรือตั้งค่าใดๆ ในการรับรู้ข้อมูล ดังนั้นในการออกแบบควรให้ความสำคัญกับการแสดงผลทางหน้าจอมากกว่าส่วนอื่นๆ โดยมีข้อแนะนำ ดังนี้

1) ควรมีการจัดวางข้อมูลให้เหมาะสม เว้นวรรคและสร้างย่อหน้าในระดับพอดีเพื่อไม่ให้ผู้เข้าชมสับสนในข้อมูล

2) สร้างข้อมูลที่เป็นตารางหรือรายการเพื่อให้สามารถกำหนดหรือเลือกใช้ได้ง่าย

3) ไม่บีบอัดข้อมูลให้แน่นจนเกินไป ควรใช้พื้นที่ในเว็บไซต์ให้เป็นประโยชน์

4) การแสดงผลข้อมูลแต่ละส่วน ควรมีความสอดคล้องต่อเนื่องกัน หากข้อมูลมีมากเกินไปให้แบ่งขึ้นย่อหน้าใหม่

5) ถ้าข้อมูลมีความยาวมาก ควรใช้การเชื่อมโยงเว็บเพจเข้ามาช่วย โดยแบ่งข้อมูลสร้างเป็นเว็บเพจใหม่ที่ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงไปได้

6) ใช้รูปภาพหรือลักษณะทางกราฟิกเข้ามาช่วยเพิ่มความน่าสนใจ

7) การตั้งชื่อหัวข้อเรื่องควรเป็นคำหรือวลีที่น่าสนใจ สั้นกระชับ ได้ใจความและไม่ทำให้เกิดการเข้าใจผิดในภายหลัง

ชัยมงคล เทพวงษ์ (2544) ได้ระบุว่าองค์ประกอบของการออกแบบเว็บไซต์มี ดังนี้

1) ความเรียบง่าย ได้แก่ มีรูปแบบที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน และใช้งานได้สะดวก ไม่มีกราฟิกหรือตัวอักษรที่เคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ชนิดและสีของตัวอักษรไม่มากจนเกินไปทำให้วุ่นวาย

2) ความสม่ำเสมอ ได้แก่ ใช้รูปแบบเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์ เช่น รูปแบบของหน้าสไตล์ของกราฟิก ระบบเมนูและโทนสี ควรมีความคล้ายคลึงกันตลอดทั้งเว็บไซต์

3) ความเป็นเอกลักษณ์ การออกแบบเว็บไซต์ควรคำนึงถึงลักษณะขององค์กร เพราะรูปแบบของเว็บไซต์จะสะท้อนถึงเอกลักษณ์และลักษณะขององค์กรนั้นๆ เช่น ถ้าเป็นเว็บไซต์ของทางราชการ จะต้องดูน่าเชื่อถือ ฯลฯ

4) เนื้อหาที่มีประโยชน์ เนื้อหาเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในเว็บไซต์ ดังนั้นควรจัดเตรียมเนื้อหาและข้อมูลที่ใช้ต้องการให้ถูกต้อง สมบูรณ์ มีการปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลให้ทันเหตุการณ์เสมอ เนื้อหาไม่ควรซ้ำกับเว็บไซต์อื่น

5) ระบบเมนูที่ใช้งานง่าย ต้องออกแบบให้ผู้ใช้เข้าใจง่ายและใช้งานสะดวก ใช้กราฟิกที่สื่อความหมายร่วมกับคำอธิบายที่ชัดเจน มีรูปแบบและลำดับของรายการที่สม่ำเสมอเช่นการวางไว้ในตำแหน่งเดียวกันของทุกหน้า

6) ลักษณะที่น่าสนใจ หน้าเว็บไซต์จะต้องมีความสัมพันธ์กับคุณภาพตามองค์ประกอบต่างๆ เช่น คุณภาพของกราฟิกที่จะต้องสมบูรณ์ การใช้ตัวอักษรที่อ่านง่าย สบายตา การใช้โทนสีเว็บไซต์ที่เข้ากัน

7) การใช้งานอย่างไม่จำกัด ผู้ใช้ส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงได้มากที่สุด เลือกใช้เบราว์เซอร์ชนิดใดก็ได้ในการเข้าถึงเนื้อหา สามารถแสดงผลได้ทุกระบบ ปฏิบัติการและความละเอียดหน้าจอต่างๆ เป็นลักษณะสำคัญสำหรับเว็บไซต์ที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก

8) คุณภาพในการออกแบบ มีการออกแบบและเรียบเรียงเนื้อหาอย่างรอบคอบ สร้างความรู้สึกว่าเว็บไซต์มีคุณภาพ มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

9) ระบบการใช้งานที่ถูกต้อง การใช้แบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูลต้องสามารถใช้งานได้จริง ลิงค์ต่าง ๆ จะต้องเชื่อมโยงไปหน้าที่มีอยู่จริง ระบบการทำงานต่างๆ ในเว็บไซต์จะต้องมีความแน่นอนและทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง

ธวัชชัย ศรีสุเทพ (2544) กล่าวว่าองค์ประกอบสำคัญในการออกแบบเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1) มีความเรียบง่าย เว็บไซต์ขององค์กรขนาดใหญ่ มักจะออกแบบให้มีความเรียบง่าย ไม่ซับซ้อนและใช้งานได้สะดวก แม้ว่าจะมีข้อมูลในเว็บไซต์เป็นจำนวนมาก แต่ไม่ควรมีกราฟิกหรือตัวอักษรที่เคลื่อนไหวตลอดเวลา ซึ่งจะรบกวนสายตา หรือสร้างความรำคาญต่อผู้เข้าชม นอกจากนั้น

ยังใช้ชนิดและสีของตัวอักษรไม่มากเกินไปจนวุ่นวาย ในส่วนเนื้อหานิยมใช้ตัวอักษรสีดำบนพื้นหลังสีขาวและไม่มีการเปลี่ยนแปลงสีของการเชื่อมต่อให้สับสน

2) ความสม่ำเสมอ ผู้ออกแบบเว็บไซต์ควรออกแบบให้เว็บไซต์มีความสม่ำเสมอ โดยใช้รูปแบบเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์ เนื่องจากผู้ชมจะรู้สึกเว็บไซต์เป็นเสมือนสถานที่จริง ถ้าลักษณะของแต่ละหน้าในเว็บไซต์เดียวกันนั้นแตกต่างกันมาก ผู้ชมจะเกิดความสับสนและไม่แน่ใจว่ากำลังอยู่ในเว็บไซต์เดิมหรือไม่ ดังนั้น รูปแบบเว็บไซต์ ระบบเนวิเกชันและโทสนีที่ใช้ควรจะมี ความคล้ายคลึงกันตลอดทั้งเว็บไซต์

3) ความเป็นเอกลักษณ์ การออกแบบต้องคำนึงถึงลักษณะขององค์กร เนื่องจากรูปแบบของเว็บไซต์สามารถสะท้อนถึงเอกลักษณ์ขององค์กรนั้นได้ การใช้ชุดสีชนิดตัวอักษร รูปภาพและกราฟิกจะมีผลต่อรูปแบบของเว็บไซต์เป็นอย่างมาก ผู้ออกแบบจึงต้องเลือกใช้องค์ประกอบเหล่านี้ อย่างเหมาะสม

4) มีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ เนื่องจากเนื้อหาเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในเว็บไซต์ ดังนั้นผู้ออกแบบเว็บไซต์จึงควรเตรียมเนื้อหาและข้อมูลให้ผู้เข้าชมต้องการให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ โดยมีการปรับปรุงและเพิ่มเติมให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ เนื้อหาที่สำคัญที่สุด คือ เนื้อหาที่สร้างขึ้นมาเองโดยทีมงาน และไม่ซ้ำกับเว็บไซต์อื่นเพราะจะเป็นสิ่งที่ดึงดูดผู้ชมให้เข้ามาในเว็บไซต์อยู่เสมอ ต่างจากเนื้อหาที่นำข้อมูลมาจากเว็บไซต์อื่น ซึ่งเมื่อผู้เข้าชมทราบถึงแหล่งข้อมูลแล้วก็ไม่จำเป็นต้องกลับมาที่เว็บไซต์เดิม

5) มีระบบเนวิเกชัน มีการออกแบบให้สามารถเข้าใจง่ายและใช้งานสะดวก โดยใช้กราฟิกที่สื่อความหมายร่วมกับคำอธิบายที่ชัดเจน รวมทั้งมีรูปแบบและลำดับของรายการที่สม่ำเสมอ เช่น วางเอาไว้ในตำแหน่งเดียวกันของทุกๆ หน้า เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานและเพิ่มความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล

6) มีลักษณะที่น่าสนใจ ความน่าสนใจในแต่ละเว็บไซต์ขึ้นอยู่กับความชอบของแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตาม หน้าตาของเว็บไซต์จะมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบต่างๆ เช่น คุณภาพของกราฟิกที่จะต้องสมบูรณ์ มีตัวอักษรที่อ่านง่าย สบายตา และการใช้โทสนีที่เข้ากันอย่างสวยงาม เป็นต้น

7) ไม่จำกัดการใช้งาน โดยไม่บังคับให้ผู้เข้าชมต้องติดตั้งโปรแกรมหรือเบราว์เซอร์เพิ่มเติม เป็นการรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากหรือกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลายได้ดียิ่งขึ้น

8) คุณภาพในการออกแบบ ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบเว็บไซต์เช่นเดียวกับการออกแบบสื่อประเภทอื่น ๆ มีการเรียบเรียงเนื้อหาอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด เนื่องจาก

เว็บไซต์ที่ไม่มีมาตรฐานการออกแบบและการจัดระบบข้อมูล เมื่อมีการเพิ่มข้อมูลไปเรื่อย ๆ จะเกิดปัญหาและไม่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือจากผู้ชมได้

9) ระบบการใช้งานถูกต้อง ระบบการทำงานต่าง ๆ ในเว็บไซต์จะต้องมีความแน่นอน และทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง เช่น หากเว็บไซต์มีแบบฟอร์มให้ผู้ชมกรอกข้อมูลจะต้องแน่ใจว่าฟอร์ม นั้นสามารถใช้งานได้จริง หรือการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ต่าง ๆ จะต้องเชื่อมโยงไปยังหน้าที่มีปรากฏ อยู่จริงและถูกต้อง ดังนั้นจึงต้องหมั่นตรวจสอบความถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ

พงษ์ศักดิ์ ไชยทิพย์ (2546) ให้ข้อแนะนำการออกแบบเว็บไซต์เพื่อให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนี้

1) การเลือกเนื้อหาเว็บไซต์ เป็นส่วนสำคัญในการเริ่มต้นทำเว็บไซต์ ทั้งการจัด โครงสร้างและรูปแบบตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำ เช่น เว็บไซต์ขององค์กร หรือเว็บไซต์เกมส์ โดย ศึกษาตามความต้องการของผู้เข้าชม

2) โครงสร้างของเว็บไซต์ การจัดโครงสร้างมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือการทำให้ผู้เข้าชม เว็บไซต์สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงความสามารถและ ความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น ถ้าเป็นเว็บไซต์ของหน่วยงาน ผู้ที่เข้าใช้งานเว็บไซต์อาจแบ่งประเภท เป็นบุคลากรภายในองค์กร หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจ

3) ทุกคนดูได้ และเว็บไซต์ดูดี โดยการออกแบบให้สามารถเปิดได้จากทุกเบราว์เซอร์ เช่น Internet explorer, Firefox, Google chrome เป็นต้น ซึ่งจะช่วยขยายฐานของผู้เข้าชม นอกจากนี้ยังมี ปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น สีที่ใช้ รูปภาพ Frames, Style sheet, Cookies, JavaScript และ Plug-ins ซึ่งนอกจาก จะสร้างเว็บไซต์ให้สามารถดูได้อย่างหลากหลายแล้ว ควรออกแบบให้ดูดีด้วย เนื่องจากการเปิด เว็บไซต์จากหลายเบราว์เซอร์อาจจะมีการแสดงผลหน้าจอที่แตกต่างกัน จึงควรทดสอบการแสดงผลใน ทุกๆ เบราว์เซอร์ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีรูปแบบที่เหมือนกัน

4) ความเร็วในการดาวน์โหลดเว็บไซต์ ผู้เข้าชมไม่ควรใช้เวลาในการดาวน์โหลด ในแต่ละหน้าเว็บเพจ โดยเฉพาะหน้าแรกของเว็บไซต์ หรือ โฮมเพจ (Home page) เพราะอาจส่งผลให้ผู้ เข้าชมหันไปเปิดเว็บไซต์อื่นแทน ปัจจัยที่จะกระทบต่อความเร็ว ได้แก่ ขนาดและความละเอียดของ รูปภาพที่ใช้ จำนวนรูปภาพ และปริมาณของตัวอักษรที่อยู่บนเว็บเพจ ซึ่งหากขนาดของรูปใหญ่เกินไป อาจตัดแบ่งให้มีขนาดเล็กลงและใช้ตารางช่วยจัดรูปภาพ ส่วนในหัวข้อที่มีเนื้อหามากๆ ควรตัดแบ่ง ออกเป็นตอนๆ เพื่อช่วยเพิ่มความเร็วในการดาวน์โหลด และยังช่วยให้ผู้เข้าชมอ่านง่ายยิ่งขึ้น

5) ความง่ายในการค้นหาข้อมูล หากผู้เข้าชมเว็บไซต์ต้องใช้เวลาในการค้นหา ข้อมูล อาจส่งผลให้เปลี่ยนไปหาช่องทางหรือเว็บไซต์อื่น จึงควรมีแถบนำทางหรือ Navigation bar ใน ทุกๆ หน้าของเว็บเพจ และให้บริการ Search และ Site map เพื่อช่วยให้ค้นหาข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น

6) ตัวอักษร ฉากหลัง และสี การออกแบบโดยไม่มีความเข้าใจในการใช้สีอาจทำให้เกิดปัญหาด้านการมองเห็นของผู้ใช้งานได้ การใช้สีในเว็บไซต์ส่วนใหญ่จึงมักใช้ตัวอักษรสีดำบนพื้นหลังสีขาว และมักกำหนดประเภทของตัวอักษรตามสากลนิยม เช่น ในกรณีภาษาอังกฤษมักใช้ Arial หรือ Times เป็นต้น ส่วนภาษาไทยอาจใช้ MS Sans Serif หรือตัวอักษร UPC อื่นๆ ที่เป็นสากลนิยมของภาษาไทย นอกจากนั้นแล้วภาพที่ใช้เป็นฉากหลังไม่ควรมีสีสันจุดขาดเด่นเกินตัวอักษร เพราะจะทำให้อ่านยากและลดความน่าสนใจของเนื้อหา

7) ภาพประกอบ ภาพประกอบบนเว็บไซต์มักมีอยู่ 2 ประเภท คือ ไฟล์ที่มีนามสกุล GIF หรือ JPEG จึงควรพิจารณาถึงจำนวนสีของรูปภาพนั้นๆ ถ้าเป็นภาพแต่งหรือภาพถ่ายที่มีจำนวนสีมาก ควรใช้ไฟล์ประเภท JPEG แต่ถ้าเป็นเพียงปุ่มหรือป้ายที่มีสีไม่มากควรใช้ไฟล์ประเภท GIF แทน เนื่องจากเป็นไฟล์ประเภทใช้พื้นที่ไม่มากซึ่งจะมีผลต่อความเร็วในการแสดงผลในหน้าเว็บเพจ สำหรับเว็บไซต์ที่รวบรวมรูปภาพ (Gallery) ควรมีการแสดงผลเป็นภาพเล็กๆ ให้ผู้เข้าชมเว็บไซต์มองเห็นภาพรวมและหากสนใจรายละเอียดจึงค่อยขยายภาพนั้นๆ

8) ส่วนประกอบหลักของเว็บไซต์ พิจารณาตามความสำคัญหรือความจำเป็นหลักที่เว็บไซต์ควรมี เช่น หัวข้อเกี่ยวกับองค์กร ประวัติความเป็นมา ข้อมูลติดต่อ ช่องทางการค้นหา แผนที่เว็บไซต์ เหล่านี้จะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับผู้เข้าชมต่อหน่วยงาน

9) การทดสอบก่อนเผยแพร่เว็บไซต์ ก่อนที่จะอัปโหลด (Upload) ไปยังเซิร์ฟเวอร์ (Server) ควรจะมีการทดสอบกับทุกเบราว์เซอร์ ในด้านการแสดงผลหน้าจอ ความเร็วในการเปิด การเชื่อมโยงข้อมูลภายในเว็บไซต์ ตรวจสอบว่ามีความถูกต้องหรือไม่ อ่านข้อมูลต่างๆ ถึงความครบถ้วนสมบูรณ์ และทดสอบความแตกต่างของหน้าจอขนาดต่างๆ เช่น 600X800 พิกเซล 800X600 พิกเซล เป็นต้น การทดสอบเหล่านี้จะช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

10) หลังจากเผยแพร่เว็บไซต์แล้ว ผู้ดูแลเว็บไซต์ต้องตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการสำรวจ ปรับปรุงเว็บไซต์ และทำการแก้ไขทันทีเมื่อมีโอกาสนอกจากนั้นควรให้ความสำคัญต่อผลย้อนกลับหรือการวิพากษ์วิจารณ์ของผู้เข้าชม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงและปรับปรุงให้ตรงต่อความต้องการตามความเหมาะสม

ส่วน สุวิษ ธีระโคตร (2554) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการออกแบบเว็บไซต์ พร้อมทั้งอธิบายว่า เป็นส่วนที่สร้างความน่าสนใจ ดึงดูดความสนใจของผู้เข้าชม อีกทั้งยังสร้างความได้เปรียบในด้านการสื่อสาร โดยความสำเร็จของการออกแบบ วัดได้จากมีผู้เข้าชมเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลมาจาก 4 ปัจจัย อันเป็นพื้นฐานในการออกแบบเว็บไซต์ ดังนี้

1) มีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้

2) มีการปรับปรุงข้อมูลภายในเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้ข้อมูลล้าสมัย โดยที่องค์กรหรือหน่วยงานอาจต้องปรับปรุงเป็นระยะตามความเคลื่อนไหวของข่าวสาร แต่ต้องมีความต่อเนื่องเหมาะสม

3) ใช้เวลาน้อยในการแสดงผลบนหน้าเว็บ

4) การใช้งานสะดวก เข้าใจง่าย สามารถเข้าใจการใช้งานได้ในระยะเวลาอันสั้น

ดังนั้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบและการออกแบบเว็บไซต์มีความสำคัญและส่งผลถึงการใช้งานของผู้ใช้บริการมี 3 ด้าน คือ

1) ด้านการออกแบบ ได้แก่ ความยาวของหน้าเพจ การออกแบบที่เป็นเอกลักษณ์ สีพื้น สีตัวอักษร การจัดวางรูปภาพ การนำทาง การใช้สัญลักษณ์ เป็นต้น

2) ด้านเนื้อหา ได้แก่ มีเนื้อหาที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง น่าสนใจ มีข้อมูลที่ทันสมัย เป็นต้น

3) ด้านประสิทธิภาพ ได้แก่ ความเร็วของเว็บไซต์ ความถูกต้องของลิงค์ สามารถค้นหาที่สะดวก เป็นต้น

2.3.3 ประโยชน์ของเว็บไซต์

ถนอมพร เลาหจรัสแสง (2543) อธิบายว่าเว็บไซต์เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้จะได้รับประโยชน์จากเว็บไซต์ในแหล่งต่างๆ ทั่วโลก เว็บไซต์จำนวนมากเน้นการให้บริการข้อมูลสารสนเทศแบบสาธารณะ เช่น เว็บไซต์ของสถาบันการศึกษา องค์กรของรัฐ ตลอดจนองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรและมูลนิธิเพื่อสังคม เป็นต้น ส่วนประโยชน์ในแง่ของธุรกิจ ผู้เป็นเจ้าของเว็บไซต์มักใช้เป็นสื่อโฆษณาสินค้าและบริการ โดยประโยชน์ของเว็บไซต์อาจสรุปได้ดังนี้

1) เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ที่เข้าชมได้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น นิตยสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-magazine) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) และใบโฆษณา (Brochure) เป็นต้น

2) เว็บไซต์เป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับการค้นคว้า วิจัย โดยสามารถสืบค้นข้อมูลทั้งในรูปแบบข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว หรือในรูปแบบสื่อประสม โดยการสืบค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั่วโลก อีกทั้งยังสามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา

3) นักเรียน นักศึกษา สามารถเข้าถึงข้อมูลทางด้านการศึกษาและการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอนต่างสถาบัน อาจมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสถาบัน เช่น ภาพนิ่งภาพเคลื่อนไหวการสอนในชั้นเรียน เสียงประกอบการสอนของวิชาต่างๆ การประชุมวิชาการ การทดลองวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

4) การเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้เรียนเกิดทักษะในด้านการคิดวิเคราะห์ที่
อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการวิเคราะห์สืบค้นข้อมูล เนื่องจากผู้เรียนจำเป็นต้องแยกแยะข้อมูลที่เป็น
ประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง

5) ห้องสมุดที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์สู่ระบบอินเทอร์เน็ต จะทำให้ผู้เข้าชมเว็บไซต์
สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ห่างไกลได้ เช่น การสืบค้นข้อมูลระบบออนไลน์ไปยัง
ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้จากบ้านหรือที่ทำงานได้

6) เพื่อสืบค้นสารสนเทศ เว็บไซต์เพื่องานสืบค้นแบ่งออกได้ 2 แบบ คือ เว็บไซต์ที่
ติดตั้งเครื่องมือสำหรับสืบค้นข้อมูลหรือ Search engine และเว็บไซต์ที่แสดงรายชื่อหรือแคตตาล็อก
แสดงรายชื่อเว็บไซต์ที่ใช้เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับสืบค้น หรือเป็น Directory

7) ใช้เพื่อการตลาด เช่น เป็นสื่อโฆษณาสินค้าและบริการ ตลอดจนเผยแพร่ศักยภาพใน
การดำเนินงานของบริษัท เป็นต้น เป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ส่งผลให้ธุรกิจได้รับ
ความนิยมมากขึ้น

8) เพื่อจำหน่ายสินค้าและบริการ เช่น การขายสินค้าออนไลน์ การให้บริการการ
ท่องเที่ยวตลอดจนการจองโรงแรมที่พัก โดยแสดงภาพถ่าย ราคาสินค้าหรือค่าบริการไว้บนเว็บไซต์

9) เพื่อให้บริการลูกค้าในด้านต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาหลังการขาย หรือจัดเป็น
โสมเพจสำหรับลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น

10) เพื่อแสดงความคิดเห็น เป็นช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อสินค้า
หรือบริการ ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์บนโสมเพจซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงสินค้าและ
บริการ

สมาน ลอยฟ้า (2544) ได้ให้รายละเอียดว่าประโยชน์ของเว็บไซต์ตามวัตถุประสงค์ของ
ผู้ออกแบบแบ่งเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1) เว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นเว็บไซต์ที่จัดทำโดยองค์กรต่างๆ เปรียบเสมือน
จดหมายข่าวหรือแผ่นพับ ที่สามารถเพิ่มเติมข้อมูลได้อย่างไม่จำกัด โดยส่วนมากมักนำเสนอข้อมูล
เกี่ยวกับองค์กร แนวคิด ภารกิจ หรือข่าวสารอื่นๆ ขององค์กร โดยปกติที่อยู่ของเว็บไซต์มักลงท้ายด้วย
.org เช่น เว็บไซต์ขององค์การอนามัยโลก World Health Organization (www.who.org)

2) เว็บไซต์เพื่อธุรกิจและการตลาด เป็นเว็บไซต์ที่จัดทำโดยบริษัทธุรกิจต่างๆ มี
วัตถุประสงค์เพื่อโฆษณาสินค้าและบริการ เป็นช่องทางให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็ว ใช้
ประกอบในการพิจารณาซื้อหรือเลือกบริการ โดยอาจมีทั้งข้อมูลที่เชื่อถือได้และอาจมีการโฆษณาเกิน
จริง ผู้เข้าชมจึงควรวิเคราะห์ด้วยความรอบคอบ ที่อยู่ของเว็บไซต์มักลงท้ายด้วย .com เช่น National
Geographic

(www.nationalgeographic.com)

3) เว็บไซต์เพื่อข่าวสาร เป็นเว็บไซต์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและแลกเปลี่ยนสารสนเทศเกี่ยวกับผลการวิจัย ข้อมูลบางอย่างมีลักษณะคล้ายข่าวสารที่มักพบได้ตามหน่วยงานต่างๆ ซึ่งมีประโยชน์สำหรับเป็นข้อมูลพื้นฐาน แต่เนื้อหาเป็นข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งขาดความลุ่มลึก โดยที่อยู่ของเว็บไซต์มักลงท้ายด้วย .gov เช่น United States Census Bureau (www.census.gov)

4) เว็บไซต์ข่าวและเหตุการณ์ เป็นเว็บไซต์ที่มีวัตถุประสงค์หลักในการให้ข่าวสารที่เป็นปัจจุบันที่สุดในฐานะสื่อบริการสาธารณะ เว็บไซต์เหล่านี้มักจะมีบริษัทหรือองค์กรต่างๆ เป็นผู้ให้การสนับสนุน ดังนั้น จึงมักพบโฆษณาแฝงปรากฏอยู่บนเว็บไซต์ ผู้ใช้จึงควรระมัดระวังในเรื่องของความลำเอียงในบทความข่าวสารที่นำเสนอด้วย ที่อยู่ของเว็บไซต์เหล่านี้ มักลงท้ายด้วย .com เช่น CNN (www.cnn.com)

5) เว็บไซต์ส่วนบุคคล เป็นเว็บไซต์ของบุคคลเพื่อเสนอแนวคิดหรือเพื่อประชาสัมพันธ์บุคคลในด้านต่างๆ ที่อยู่ของเว็บไซต์เหล่านี้มักลงท้ายด้วย .edu หรือ .com

ธนพล ฉันทจรวิชัย (2545) กล่าวว่าเว็บไซต์ให้ประโยชน์ต่อผู้ใช้หลายประการ เช่น ช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการส่งจดหมาย โดยสามารถส่งข้อมูลได้ทั้งรูปแบบตัวอักษร ภาพ และเสียงไปยังบุคคลต่างๆ ทั่วโลกในระยะเวลาอันรวดเร็ว ลดเวลาในการสืบค้นรายการหนังสือหรือสารสนเทศที่มีอยู่ในสถาบันต่างๆ ทั่วโลก โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่นั้นด้วยตนเอง สามารถพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ หรือแสดงความคิดเห็นในหัวข้อต่างๆ ที่มีผู้สนใจในเรื่องเดียวกัน เช่น วัฒนธรรม ประเพณี กีฬา เป็นต้น สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วารสาร ฯลฯ ทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านเว็บไซต์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

นอกจากนั้น วิมลพรรณ อาภาเวท (2553) ได้อธิบายประโยชน์ของการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต โดยสถาบันหรือองค์กร ทั้งที่เป็นของรัฐและเอกชน ว่ามีวัตถุประสงค์พื้นฐานการนำเสนอสารสนเทศ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ คือ

1) เพื่อการบอกกล่าวหรือชี้แจงเผยแพร่ให้ทราบ เป็นการเผยแพร่ข้อมูลหรือบอกกล่าวชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน และผลงาน เพื่อให้ผู้เข้าชมเว็บไซต์รับทราบตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

2) เพื่อการป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด เป็นการหาหนทางที่อาจทำให้เกิดการเข้าใจผิด และหาทางป้องกันไว้ก่อน ซึ่งมีทั้งการแก้ไขความเข้าใจผิดทางตรง โดยใช้วิธีการแถลงการณ์ ประกาศ ชี้แจงความเข้าใจผิดนั้น ซึ่งต้องยึดหลักความจริง และดำเนินการอย่างรวดเร็วทันต่อ

เหตุการณ์ ไม่เย็นช้อ กะทัดรัดชัดเจน ส่วนการแก้ไขความเข้าใจผิดทางอ้อม จะยึดหลักความสุจริต ใช้ความจริงใจเป็นหลัก ให้ผู้เข้าชมรับรู้ด้วยตัวเอง

3) เพื่อการสำรวจประชามติ เป็นวิธีการเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับองค์กร ว่าต้องการอะไร ตลอดจนทัศนคติที่มีต่อองค์กร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการต่อผู้เข้าชม

จากรายละเอียดข้างต้น สรุปได้ว่าเว็บไซต์เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นตัวกลางสำคัญในการสื่อสาร มีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนและนำเสนอข้อมูลต่างๆ ทั้งด้านวิชาการ ธุรกิจ และความบันเทิงให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากแหล่งสารสนเทศทั่วโลก

2.4 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 2

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 2 จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวง ศึกษาธิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2553 อยู่ในการกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 2 มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการในการบริหารและการจัดการศึกษา พัฒนางานด้านวิชาการและจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาร่วมกับสถานศึกษารับผิดชอบในการพิจารณาแบ่งส่วนราชการภายในสถานศึกษาของสถานศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด

2) อำนาจหน้าที่ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.2553 ในการจัดทำนโยบาย แผนพัฒนาการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน วิเคราะห์และจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา กำกับดูแล ติดตาม ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การจัดการและพัฒนาการศึกษา จัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน สนับสนุนการวิจัย ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตพื้นที่การศึกษา และปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 2 จึงจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 และได้วางแผนกลยุทธ์เพื่อสนองนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามกลยุทธ์ที่ 5 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษา ตามแนวทางการกระจายอำนาจทางการศึกษา หลักธรรมาภิบาล เน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนและความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาและได้จัดโครงการพัฒนางานประชาสัมพันธ์โดยนำเว็บไซต์มาเป็นสื่อกลาง โดยมีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการดำเนินโครงการดังนี้

- 1) เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว กิจกรรมทาง การศึกษา
- 2) เพื่อเผยแพร่ระเบียบ กฎหมาย ความรู้ทางวิชาการ
- 3) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร เชื่อมความสัมพันธ์ ตลอดจนสร้างความเข้าใจอันดี

แก่หน่วยงานและบุคคลทั่วไป

ด้านการบริหารงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 2 รับผิดชอบการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัด ครอบคลุม เขตพื้นที่บริการ 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอบ้านโฮ่ง อำเภอเถิน อำเภอทุ่งหัวช้าง และ อำเภอเวียงหนองล่อง มีการแบ่งส่วนราชการภายในตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวง ศึกษาธิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2553 ดังนี้

- 1) กลุ่มอำนวยการ มีอำนาจหน้าที่ด้านงานสารบรรณ ดูแลงานอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และยานพาหนะ ประสานการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจการและผลงานและให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเขตและส่วนราชการในสังกัด

- 2) กลุ่มบริหารงานบุคคล มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนอัตรากำลัง กำหนดตำแหน่งและวิทยฐานะ การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย งานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ และพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ ตลอดจนการดำเนินงานวินัยบุคลากร

- 3) กลุ่มนโยบายและแผน มีอำนาจหน้าที่ในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมถึงการจัดทำนโยบายและแผนพัฒนาการศึกษา พร้อมทั้งวิเคราะห์ ตรวจสอบ ติดตาม ประเมิน และรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณพร้อมทั้งปฏิบัติงานเลขานุการคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา

- 4) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมงานการแนะแนว สุขภาพอนามัย กีฬาและนันทนาการ ลูกเสือ ยุวกาชาด เนตรนารี ผู้บำเพ็ญประโยชน์ นักศึกษาวิชาทหาร ประชาธิปไตย วินัยนักเรียน การพิทักษ์สิทธิเด็กและ

เยาวชน และงานกิจการนักเรียนอื่น รวมทั้งการประสานการป้องกันและแก้ไขปัญหาการใช้สารเสพติด และสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา

5) กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา มีอำนาจหน้าที่ในการประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตลอดจนหลักสูตรการศึกษาระดับก่อน ประถมศึกษา และหลักสูตรการศึกษาพิเศษ เพื่อนิเทศ ติดตาม ประเมินเกี่ยวกับการวัดและการ ประเมินผลการศึกษา พร้อมทั้งส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา

6) กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารการเงิน บัญชี พัสดุ สินทรัพย์ ให้คำปรึกษาด้านการบริหารการเงินและสินทรัพย์

7) กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ประสานส่งเสริม และสนับสนุนสถานศึกษาเอกชนตามกฎหมาย พร้อมทั้งออกใบอนุญาตจัดตั้งโรงเรียน และการ เปลี่ยนแปลงกิจการโรงเรียนเอกชน

8) หน่วยตรวจสอบภายใน มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบ กำกับ ดูแล ติดตาม ให้การ ดำเนินงานมีความโปร่งใส

ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาลำพูน เขต 2 จึงได้เริ่มนำเว็บไซต์มาใช้งานเพื่อเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารและประสานการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา โดยได้ นำเสนอข้อมูลตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงาน ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เป็นศูนย์กลางประสานงานและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 2) ใช้ติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนเอกสาร ข่าวสาร ระหว่างกันภายในองค์กร
- 3) เก็บข้อมูลและแบ่งปันองค์ความรู้ในองค์กร
- 4) สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 2 และโรงเรียนในเครือข่าย

2.5 การนำเว็บไซต์มาใช้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 2

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูนเขต 2 เริ่มนำเว็บไซต์มาใช้ในองค์กรเมื่อ พ.ศ. 2550 โดยมีผู้พัฒนาเว็บไซต์ คือ อาทิตย์ มาพิทักษ์ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 กรกฎาคม 2555) ออกแบบเว็บไซต์ประกอบด้วยหน้าเว็บหลักและเชื่อมโยงต่อไปยัง 8 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและ ประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน และหน่วยตรวจสอบภายใน ดังหน้าเว็บไซต์หลัก (ภาพที่ 2.1)



ภาพที่ 2.1 ภาพหน้าเว็บไซต์หลัก www.lp2.go.th

ทั้งนี้แต่ละกลุ่มงาน ได้นำเสนอและบริการข้อมูลตามอำนาจหน้าที่ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.2553 โดยเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูนเขต 2 ได้นำเสนอข้อมูลแยกตามกลุ่มงาน ดังนี้

- 1) กลุ่มอำนวยการ นำเสนอข้อมูล ข่าวประชาสัมพันธ์ จดสาร ระบบส่งหนังสือราชการ
- 2) กลุ่มนโยบายและแผน นำเสนอข้อมูลการดำเนินนโยบายและแผนขององค์กร การวิเคราะห์งบประมาณ การติดตามประเมินผลและรายงานผล ตลอดจนข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษาในสังกัด
- 3) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา นำเสนอข้อมูลด้านงานลูกเสือในเขตพื้นที่การศึกษา งานจัดการศึกษานักเรียนพิการเรียนร่วม การส่งเสริมคุณภาพและสวัสดิการนักเรียน
- 4) กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา นำเสนอข้อมูล ข่าวสารทางวิชาการ เผยแพร่ผลงานทางวิชาการ
- 5) กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ นำเสนอข้อมูล ประกาศสอบราคาจัดซื้อ-จัดจ้าง ข่าวสารจากกรมบัญชีกลาง ระบบ E-Money
- 6) กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน นำเสนอข้อมูลด้านนโยบายและวิสัยทัศน์ ข่าวกิจกรรมของกลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน ข้อมูลการติดต่อประสานงานบุคลากรในกลุ่ม

สำหรับกลุ่มบริหารบุคคล และกลุ่มตรวจสอบภายใน ปัจจุบัน (2557) อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอบนเว็บไซต์

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครือมาศ มันทาภรณ์ (2547) ได้ค้นคว้า กลยุทธ์และประสิทธิผลของการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการรับรู้และพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อการใช้บริการบนเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ การรับรู้ของผู้บริโภคและพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ โดยศึกษาจากเว็บไซต์ตัวแทนของหน่วยงานราชการ 2 หน่วยงาน คือ กรมสรรพากร และบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 455 คน ผลการศึกษาพบว่าเว็บไซต์ตัวแทนมีการวางกลยุทธ์การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ 4 ขั้นตอน คือกำหนดกลุ่มเป้าหมาย กำหนดวัตถุประสงค์ ออกแบบตัวสาร และส่วนประสมในการสื่อสารทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ จากการค้นคว้าพบว่าระดับการรับรู้ของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีไม่มากเท่าที่ควร โดยมีพฤติกรรมการใช้บริการในระดับน้อย และกลุ่มตัวอย่างมีข้อคิดเห็นว่าการนำเชื่อถือของผู้จัดทำเว็บไซต์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

เอื้อกานต์ ตั้งประสพทรัพย์ (2548) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการทางเว็บไซต์ การนำเสนอ การออกแบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์กรมสรรพากร ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามในการสำรวจดังกล่าวกับกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 384 คน พบว่าคุณภาพการให้บริการและการออกแบบ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือหากเว็บไซต์มีคุณภาพในการบริการและการออกแบบในระดับมาก ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างก็จะอยู่ในระดับมากเช่นกัน

สารทิ วิณิชสิริ (2549) ศึกษา การพัฒนาเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 เพื่อพัฒนาเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 ตามหลักการและวิธีการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ และศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อเว็บไซต์ โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการครูที่รับผิดชอบศูนย์คอมพิวเตอร์ในโรงเรียนเครือข่าย School Net จำนวน 29 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น ซึ่งได้สอบถามใน 7 ด้าน คือ ด้านข้อมูลที่น่าสนใจบนเว็บไซต์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการออกแบบหน้าเว็บเพจ ด้านระบบนำทาง ด้านกราฟิกและภาพเคลื่อนไหว ด้านตัวอักษรและการจัดรูปแบบข้อความ และด้านการใช้สีในเว็บเพจ จากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการครูที่รับผิดชอบศูนย์คอมพิวเตอร์ในโรงเรียนเครือข่าย School Net เขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 มีความคิดเห็นทุกด้านเกี่ยวกับการออกแบบหน้าโฮมเพจในระดับดี ได้แก่ด้านข้อมูลที่เสนอบนเว็บไซต์

ด้านการออกแบบหน้าเว็บ ด้านการใช้สีในเว็บเพจ ตามลำดับ และมีความคิดเห็นการออกแบบหน้าเว็บโดยรวมอยู่ในระดับดี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับดี 3 ด้านแรก คือ ด้านตัวอักษรและจัดรูปแบบข้อความ ด้านข้อมูลที่น่าสนใจบนเว็บไซต์ และด้านการใช้สีในเว็บเพจ

พงษ์นรินทร์ อาธิบุตร (2550) ศึกษา การใช้เว็บไซต์เพื่อการบริหารของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 เพื่อศึกษาสภาพการใช้เว็บไซต์และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการใช้เว็บไซต์เพื่อการบริหารของสถานศึกษา กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 348 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้รับผิดชอบการใช้เว็บไซต์ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้เว็บไซต์เพื่อการบริหารของสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีการใช้เว็บไซต์เพื่อการบริหารทั่วไปมากที่สุด ทั้งนี้ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง อาทิ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ และขนาดสถานศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีสภาพการใช้เว็บไซต์เพื่อการบริหารสถานศึกษาแตกต่างกันด้วย และพบปัญหาด้านการสนับสนุนงบประมาณในการดูแลรักษาอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการเข้าใช้เว็บไซต์

สมทรง งามวงษ์ (2550) ศึกษา พฤติกรรมการเปิดรับ ความสนใจ และความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักงานกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อศึกษาการใช้บริการเว็บไซต์ www.bic.moe.go.th กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 389 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร ครูผู้สอน และเจ้าหน้าที่ ในเขตกรุงเทพมหานครที่อยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการเว็บไซต์ www.bic.moe.go.th แต่มีความสนใจจะเข้าใช้ในอนาคต ส่วนกลุ่มตัวอย่างเคยที่ใช้บริการเว็บไซต์มีการเข้าใช้อัติตย์ละครั้ง ในแต่ละครั้งใช้ระยะเวลาระหว่างครึ่งชั่วโมงถึงหนึ่งชั่วโมง โดยมีความต้องการให้เว็บไซต์นำเสนอเนื้อหาด้านข่าวสาร ความก้าวหน้า ด้านการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษาต่างประเทศ และบทความทางการศึกษา ตามลำดับ ในส่วนความพึงพอใจต่อเนื้อหาสาระที่น่าสนใจในเว็บไซต์ด้านข่าวสารอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นการนำเสนอเรื่องทุนการศึกษา และการเรียนภาษาอังกฤษผ่านเว็บไซต์ โดยกลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะปัญหาด้านการโหลดข้อมูลที่มีความล่าช้า ไม่สามารถเข้าใช้ได้บางช่วงเวลา และได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของเว็บไซต์ให้เร็วขึ้น รวมถึงปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย

เจริญศรี แซ่กิม (2551) ได้ค้นคว้า การประเมินเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในเขตภาคใต้ เพื่อวิเคราะห์เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในเขตภาคใต้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามโดยทำการใช้เกณฑ์การประเมินเว็บไซต์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเนื้อหาและข้อมูล ด้านการเชื่อมโยงข้อมูล ด้านความทันสมัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเป็น

มัลติมีเดีย ด้านการเข้าถึงข้อมูล และด้านรูปแบบการนำเสนอและการออกแบบ ผลการวิจัยปรากฏว่า ภาพรวมของเว็บไซต์อยู่ในระดับดีทุกด้าน ทั้งนี้ยังมีข้อเสนอแนะว่าเนื้อหาที่มีมากเกินไปจะทำให้เว็บไซต์ขาดความน่าสนใจ ควรมีการแสดงเฉพาะหัวข้อหรือภาพที่เกี่ยวข้องแล้วเชื่อมโยงไปยังรายละเอียดของข้อมูลในภายหลัง เนื้อหาของหน้าโฮมเพจควรมีการจัดกลุ่มไว้ในตำแหน่งที่ใกล้เคียงกัน ควรมีการใช้ตัวอักษร สีของตัวอักษร สีพื้นเว็บ สีภาพประกอบให้เกิดความกลมกลืนสบายตาอย่างเหมาะสม และควรมีการปรับปรุงให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน

วชิราภรณ์ คชสิทธิ์ (2551) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาเว็บไซต์สถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2” เพื่อศึกษาความเหมาะสมของแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ สถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 ศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 413 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเว็บไซต์ จำนวน 413 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือประเมินผลการพัฒนาเว็บไซต์ 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นการวางแผน ขั้นการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ ขั้นการเตรียมเนื้อหา ขั้นการออกแบบ และขั้นการพัฒนาเว็บไซต์ในอนาคต ผลการศึกษาพบว่ามีการพัฒนาเว็บไซต์ได้อย่างเหมาะสมทุกขั้นตอน อีกทั้งยังมีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลภายในเว็บไซต์ให้มีความถูกต้องทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงการพัฒนารูปแบบการนำเสนอเว็บไซต์เพื่อให้เกิดความน่าสนใจแก่ผู้ใช้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์

รุ่งรัตน์ เกรืออ่อน (2552) ได้ค้นคว้า การจัดทำเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในเขตภาคเหนือ เพื่อศึกษารูปแบบและแนวทางการจัดทำเว็บไซต์การจัดการความรู้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในเขตภาคเหนือ จากกลุ่มตัวอย่างผู้ดูแลเว็บไซต์จำนวน 10 คน เว็บไซต์จำนวน 10 แห่ง โดยใช้แบบบันทึกเนื้อหา รูปแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้และแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยวิเคราะห์เว็บไซต์ 3 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบเว็บไซต์ และด้านแนวทางการออกแบบเว็บไซต์ พบว่าเว็บไซต์มีการนำเสนอเนื้อหาที่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน เว็บไซต์ส่วนใหญ่ใช้สีโทนเย็น พื้นหลังสีขาว ตัวหนังสือมีขนาดที่เหมาะสมอ่านง่าย สมาชิกสามารถนำเสนอบทความข่าว และยึดหลักนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นแนวทางในการออกแบบเว็บไซต์ โดยได้กล่าวถึงปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในการดูแลเว็บไซต์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

สิริกาญจน์ สุขผล (2552) ได้ค้นคว้า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อศึกษา วิเคราะห์ ถึงปัจจัยตามโมเดลในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาครัฐที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (EGOVST) โดยประเมินผลใน 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการใช้ประโยชน์ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ปัจจัยด้าน

ประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านตรงความต้องการ ปัจจัยด้านความยืดหยุ่นต่อการใช้งาน และปัจจัยด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คนประกอบด้วยกลุ่มผู้ใช้งานภายในองค์กรและกลุ่มผู้ใช้งานภายนอกองค์กร ด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม ผลการวิจัยปรากฏว่า ปัจจัยทั้ง 5 ประการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ในระดัปลานกลาง อีกทั้งยังมีข้อเสนอแนะด้านการออกแบบเว็บไซต์ให้ทันสมัย มีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้ใช้งาน ให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือและเป็นปัจจุบัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำไปใช้ประกอบการดำเนินงานการค้นคว้าตามขั้นตอน ดังรายละเอียดที่นำเสนอในบทต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved