



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างยั่งยืนสู่
ชุมชนแหลมทองพัฒนา

The development of sustainable information system at
Lamthongpattana Community.

ผู้วิจัย

อาจารย์เมอริสา นันทา

TNI

คณะบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ปีการศึกษา 2559

ชื่อเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างยั่งยืนสู่ชุมชนแหลมทองพัฒนา
 ผู้วิจัย เฌอริสา นันทา
 สถาบัน สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
 ปีที่พิมพ์ 2559
 สถานที่พิมพ์ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
 แหล่งที่เก็บรายงานฉบับสมบูรณ์ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

บทคัดย่อ

รายงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างยั่งยืนสู่ชุมชนแหลมทองพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ให้กับชุมชนแหลมทองพัฒนา 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมที่มีต่อเว็บไซต์แหลมทองพัฒนา 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าชมที่มีต่อเว็บไซต์แหลมทองพัฒนา จำแนกตามปัจจัยด้านต่างๆ 4) เพื่อสร้างเพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสัมพันธ์การถดถอยพหุของความพึงพอใจของผู้เข้าชมที่มีต่อเว็บไซต์แหลมทองพัฒนา ที่เกิดจากปัจจัยด้านต่างๆ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ จำนวนประชากรของชุมชนทั้งหมด 920 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าใช้เว็บไซต์จำนวน 313 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และวิเคราะห์ความสัมพันธ์การถดถอยพหุ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าใช้เว็บไซต์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่า ระดับปริญญาตรี ความถี่ในการในการเข้าใช้เว็บไซต์ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจขึ้นอยู่กับความจำเป็น ผู้เข้าใช้เว็บไซต์มีระดับความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์ และด้านความสะดวก และระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของความพึงพอใจต่อเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ชุมชนแหลมทอง ความพึงพอใจต่อการออกแบบเว็บไซต์ชุมชนแหลมทอง สามารถทำนายผลความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของชุมชนแหลมทองพัฒนาในภาพรวม (Y) เมื่อพิจารณาโดยรวมตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์ของชุมชนแหลมทองพัฒนาในภาพรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสหสัมพันธ์พหุมีค่าเท่ากับ 0.778 และค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.606 สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจได้ ร้อยละ 60.60 ดังสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุ $\hat{Y} = 0.309 + 0.486(\text{เนื้อหา}) + 0.438(\text{การออกแบบ})$ โดย ความพึงพอใจต่อ

เนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งานของชุมชนแหลมทองพัฒนา ส่งผลมากที่สุด รองลงมา
คือ ความพึงพอใจต่อการออกแบบเว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, บริการชุมชน, เว็บไซต์



Research Title	The development of sustainable information system at Lamthong Pattana Community.
Researcher	Cherisa Nantha
Institution	Thai-Nichi Institution of Technology
Year of Publication	2016
Publisher	Thai-Nichi Institution of Technology
Source	Thai-Nichi Institution of Technology

Abstract

This research of the development of sustainable information system at Lamthong Pattana Community, Thailand has the objectives to 1) develop the Lamthong Pattana community's website. 2) study the visitor's satisfaction of Lamthong Pattana community's website. 3) compare factors from the visitor's satisfaction of Lamthong Pattana community's website. 4) create the proper equation for predicting the visitor's satisfaction of Lamthong Pattana community's website. This quantitative research chooses the 313 samples of website's visitors from the community's population 920 people. The analysis statistics are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Multiple Regression Analysis.

The result recover that most of respondents are female, age under 20 years old and 20-30 years old, and almost under graduated. The frequency of use depends on the necessary. All respondents have the satisfaction at high level in the content and propose of use, the design and format of website, the convenience and the total satisfaction level. The result of Multiple Regression Analysis of the satisfaction level in content and propose of use and design of Lamthong Pattana's website to forecast the satisfaction level at a significant of 0.05 and a correlation coefficient of 0.778. The coefficient of R square is 0.606 which found all independent factors can explain the satisfaction for 60.6%. And the MRA equation is $\hat{Y} = 0.309 + 0.486(Content) + 0.438(Design)$. The most effective factor is the satisfaction in the content and propose of use, and in the design of Lamthong Pattana community's website respectively.

Keywords: Satisfaction, Community Service Responsibility, Website.

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิเศษ ชัยดิเรก อาจารย์จากมหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.รัชตะ รุ่งตระกูลชัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยชนะ ตีรสุกิตติมา อาจารย์เอกสิทธิ์ เข้มงวด อาจารย์จากคณะ บริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น และคุณกอบชัย สิริพงศ์ดี นักศึกษาปริญญาเอก คณะ วิศวกรรมศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้คำปรึกษา เมตตา ดูแลให้คำแนะนำในการดำเนินการจัดทำวิจัย จนทำให้งานวิจัยสำเร็จ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณตัวแทนจากชุมชนแหลมทองพัฒนา ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการ ให้ข้อมูลจัดทำเว็บไซต์ ทดสอบเว็บไซต์พร้อมข้อเสนอแนะต่างๆ ด้วยดีเสมอมาจนทำให้งานวิจัย ขึ้นนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ที่ได้สนับสนุน งบประมาณในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ญาติ ทุกคนที่คอยให้กำลังใจและดูแลเอาใจทุกด้านเป็นอย่างดียิ่ง ตลอดมา

ณณณณณ

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตระยะเวลา	3
1.5 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์	3
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.8 กรอบแนวความคิด	4
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ข้อมูลทั่วไปของการสร้างเว็บไซต์	5
2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับ WordPress	16
2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	19
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
3.3 การพัฒนาเว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา	29
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	50
5.1 สรุปผลการวิจัย	50
5.2 อภิปรายผล	52
5.3 ข้อเสนอแนะ	55
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	61



TNI

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	36
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ.....	36
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้เข้าใช้เว็บไซต์ที่ตอบ แบบสอบถาม.....	37
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของเวลาที่ผู้เข้าใช้เว็บไซต์ที่ตอบแบบสอบถาม.....	37
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้ เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาเป็นรายด้าน	38
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้ เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาเป็นโดยภาพรวม.....	38
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้ เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน.....	39
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้ เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์.....	40
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้ เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ด้านความสะดวก.....	41
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้ เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาเป็นรายด้าน และโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ.....	42
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้ เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา จำแนกตามอายุ.....	43
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้า ใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	44
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้า ใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้.....	45

ตารางที่ 4.14 แสดงการหาความสัมพันธ์ระหว่างด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน	
ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์ และด้านความสะดวก	
กับความพึงพอใจของผู้ใช้ ที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของชุมชนแหลมทองพัฒนา	
ในภาพรวม.....	46
ตารางที่ 4.15 แสดงผลการสอบถามจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุงของเว็บไซต์ และข้อเสนอแนะ	
เพิ่มเติมของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา.....	47



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 แสดงส่วนประกอบหลักในหน้าเว็บไซต์.....	6
ภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างเว็บไซต์แบบเรียงลำดับ.....	9
ภาพที่ 2.3 ภาพแสดงโครงสร้างเว็บไซต์แบบระดับชั้น.....	9
ภาพที่ 2.4 ภาพแสดงโครงสร้างเว็บไซต์แบบตาราง.....	10
ภาพที่ 2.5 ภาพแสดงโครงสร้างเว็บไซต์แบบใยแมงมุม.....	11
ภาพที่ 2.6 ตัวอย่างการกำหนดโครงสร้างของเว็บ.....	12
ภาพที่ 2.7 ตัวอย่างการเชื่อมโยงไปยังหน้า Homepage.....	13
ภาพที่ 2.8 ตัวอย่างการออกแบบหน้า Homepage.....	14
ภาพที่ 2.9 ส่วนประกอบของเว็บไซต์.....	15
ภาพที่ 3.1 การออกแบบเว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา.....	29

TNI

TAHITI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมและเครือข่าย ก่อให้เกิดการปฏิวัติครั้งยิ่งใหญ่ต่อการดำเนินธุรกิจแบบดั้งเดิม ไปสู่การดำเนินธุรกิจที่สามารถติดต่อสื่อสารระยะไกลได้ทั่วโลกผ่านระบบเครือข่าย ที่นอกจากนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแล้ว ยังสามารถเชื่อมโยงการทำธุรกิจระหว่างองค์กรกับบริษัทคู่ค้าในระดับสากลได้ถึงกันทั่วโลก โดยใช้อินเทอร์เน็ต และเว็บอัตราการเติบโตของอินเทอร์เน็ต เป็นปรากฏการณ์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง อินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในด้านเครือข่ายของเครือข่ายที่มีการเชื่อมโยงถึงกัน เสมือนเป็นทางด่วนสารสนเทศ ผู้คนสามารถท่องเที่ยวได้ทั่วทุกมุมโลก (โอกาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2554) การพัฒนาเว็บไซต์เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรที่ดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนี้ โดยเว็บไซต์ (Website) เป็นการสร้างหน้าเว็บเพจหลายหน้า ซึ่งเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ ส่วนใหญ่จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลสารสนเทศผ่านคอมพิวเตอร์ โดยถูกจัดเก็บไว้ใน World Wide Web (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2559) การมีเว็บไซต์สามารถช่วยในการเพิ่มเสริมศักยภาพของธุรกิจ ให้แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้นได้ เนื่องจากเป็นโลกที่เปิดกว้างทางด้านข้อมูล ทำให้สินค้าและบริการเป็นที่รู้จักได้อย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้นไปได้

ประชาชนในชุมชนแหลมทองพัฒนา เป็นคนในพื้นที่ดั้งเดิมอยู่อาศัยกันมากกว่า 80 ปีมาแล้ว มีบ้านพักอาศัยและที่ดินของชุมชนเป็นที่เอกชน ปลูกบ้านเรือนบริเวณ สองฝั่งคลองบางโคล่ หรือรู้จักกันในนาม คลองบ้านป่า ชุมชนแหลมทองพัฒนาได้รับการจัดตั้งเป็นชุมชนตามระเบียบของกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2535 ปัจจุบันมีคณะกรรมการชุมชนรวม 8 ท่าน ได้พยายามประสานงานกับหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาชุมชน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนองค์กรเอกชนที่สามารถให้การสนับสนุน และช่วยเหลือในการพัฒนาบุคคลและพัฒนาชุมชน ปัจจุบันชุมชนแหลมทองพัฒนานับได้ว่าเป็นชุมชนเข้มแข็งและน่าอยู่แห่งหนึ่งในเขตสวนหลวง แต่ยังขาดด้านการพัฒนาทางด้านระบบสารสนเทศหรือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเข้ามาเพื่อช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม และสินค้าต่างๆ ของชุมชนแห่งนี้ ผู้นำชุมชนจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้สื่อดิจิทัล (ธิดารัตน์ คิตติจิรัง, 2559 อ้างอิงใน <http://porschkub.exteen.com/20110818/entry>) จึงมีความประสงค์ต้องการพัฒนาเว็บไซต์ดังกล่าว ทั้งนี้ได้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐที่มุ่งเน้นพัฒนา

กลุ่มการปรับเปลี่ยนกระบวนการ ในการให้บริการประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (e-Government Service) กลุ่มการส่งเสริมการสร้างโอกาสในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบธุรกิจ โดยเฉพาะผู้ประกอบการ SMEs (Digitized SMEs) โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินธุรกิจ

ผู้วิจัยเป็นคณะกรรมการบริการวิชาการของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ได้มีโอกาสได้ร่วมงานกับผู้นำชุมชนและตัวแทนชุมชน จึงได้นำปัญหาดังกล่าวมาปรึกษากับผู้บริหารในสถาบันฯ ได้มีมติให้พัฒนาเว็บไซต์ให้กับชุมชนแหลมทองพัฒนา เพื่อให้ชุมชนได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญออกสู่สาธารณชน สร้างโอกาส และรายได้ให้แก่ชุมชนเพื่อให้ชุมชนเป็นชุมชนที่เข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ให้กับชุมชนแหลมทองพัฒนา
- 1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมที่มีต่อเว็บไซต์แหลมทองพัฒนา
- 1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าชมที่มีต่อเว็บไซต์แหลมทองพัฒนา จำแนกตามปัจจัยด้านต่างๆ
- 1.2.4 เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสัมพันธ์การถดถอยพหุของความพึงพอใจของผู้เข้าชมที่มีต่อเว็บไซต์แหลมทองพัฒนา ที่เกิดจากปัจจัยด้านต่างๆ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ให้กับชุมชนแหลมทองพัฒนา ด้วยโปรแกรม WordPress เวอร์ชัน 4.7.2 กับ AppServ 2.5.10 และศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ต่อเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน ต่อการออกแบบเว็บไซต์ และด้านความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของชุมชนแหลมทองพัฒนาในภาพรวม

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนในเขตชุมชนแหลมทอง จำนวนประชากร 920 คน ณ กุมภาพันธ์ 2559 (เฟสบุ๊คชุมชนแหลมทอง, 2559)

กลุ่มตัวอย่าง

ใช้อ้างอิงจากตารางกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ขนาดประชากร 1,000 คน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน และจากตารางของเครจซีและมอร์แกนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เช่นกัน ขนาดประชากร 800 คน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน หรือผู้ที่เข้าใช้บริการเว็บไซต์ ดังนั้นเมื่อพิจารณาแล้วผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 315 คน โดยใช้แบบสอบถาม

1.4 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่ 5 มกราคม 2559 – 5 มกราคม 2560

1.5 สมมติฐานของการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาอยู่ในระดับมากขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.6 นิยามศัพท์

ชุมชน คือ กลุ่มบุคคลหลายกลุ่มมารวมกันอยู่ในอาณาเขตและภายใต้กฎหมายหรือข้อบังคับอันเดียวกัน มีการสังสรรค์กัน มีความสนใจร่วมกัน มีผลประโยชน์คล้ายๆ กัน มีแนวพฤติกรรมเป็นอย่างเดียวกัน เช่น ภาษาพูด ขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือพูดอีกอย่างหนึ่งก็คือ มีวัฒนธรรมร่วมกัน (Oland Warran อ้างใน จีรพรรณ กาญจนะจิตรา, 2530 : 11 อ้างใน มูลนิธิเสียงธรรมเพื่อประชาชน : <http://www.siangdham.com/>)

การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) คือ การพัฒนาที่สนองตอบต่อความต้องการของคนรุ่นปัจจุบันโดยไม่ทำให้คนรุ่นต่อไปในอนาคตต้องประนีประนอมยอมลดทอนความสามารถในการที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง (สันติ บางอ้อ, 2546)

เว็บไซต์ คือ (Website, Web site หรือ Site) หมายถึง หน้าเว็บเพจหลายหน้า ซึ่งเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ ส่วนใหญ่จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ โดยถูกจัดเก็บไว้ในเว็ลด์ไวด์เว็บหน้าแรกของเว็บไซต์ที่เก็บไว้ที่ชื่อหลักจะเรียกว่า โฮมเพจเว็บไซต์โดยทั่วไปจะให้บริการต่อผู้ใช้ฟรี แต่ในขณะเดียวกันบางเว็บไซต์จำเป็นต้องมีการสมัครสมาชิกและเสียค่าบริการเพื่อที่จะดูข้อมูล ในเว็บไซต์นั้น ซึ่งได้แก่ข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลตลาดหลักทรัพย์ หรือข้อมูลสื่อต่างๆ ผู้ทำเว็บไซต์มีหลากหลายระดับ ตั้งแต่สร้างเว็บไซต์ส่วนตัว จนถึงระดับเว็บไซต์

สำหรับธุรกิจหรือองค์กรต่างๆ การเรียกดูเว็บไซต์โดยทั่วไปนิยมเรียกดูผ่านซอฟต์แวร์ในลักษณะของ เว็บเบราว์เซอร์ (สารานุกรมเสรี, เว็บไซต์, 2015)

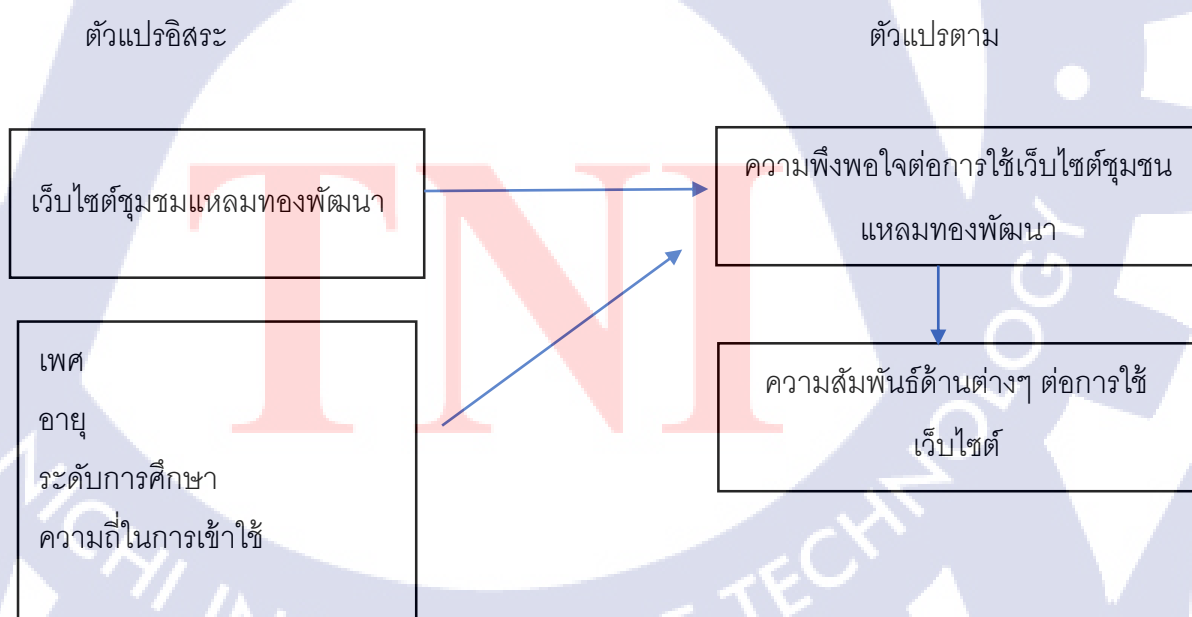
ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำและสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กร (ดิเรก, 2528 อ้างอิงใน <https://www.gotoknow.org/posts/492000>)

ผู้ใช้เว็บไซต์ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนแหลมทองพัฒนาทุกเพศ ทุกวัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.7.1 ได้เว็บไซต์เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลสารสนเทศของชุมชนแหลมทองพัฒนา
- 1.7.2 ได้วิธีการใช้งานเว็บไซต์ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 1.7.3 ได้รูปแบบและวิธีการใช้งานเพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการของเว็บไซต์

1.8 กรอบแนวความคิด



บทที่ 2

ทฤษฎีแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างยั่งยืนสู่ชุมชนแหลมทองพัฒนา มีทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปของการสร้างเว็บไซต์
- 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับ WordPress
- 2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปของการสร้างเว็บไซต์

2.1.1 คำนิยามต่างๆ (สุธีร์ นวกุล, 2550)

อินเทอร์เน็ต หมายถึง การเชื่อมโยงของเครือข่ายระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกัน โดยใช้การโอนย้ายข้อมูลผ่านทางแพ็กเก็ตสวิตช์ ซึ่งทำงานบนมาตรฐานอินเทอร์เน็ต โปรโตคอล (Internet Protocol หรือ IP) ในการเชื่อมต่อเน็ตเวิร์กเข้าด้วยกันทำให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการศึกษา ธุรกิจ หรือเครือข่ายด้านการปกครอง ทำให้เกิดข้อมูลและบริการต่างๆมากมาย เช่น e-mail, Chat online, การโอนย้ายไฟล์ และการเชื่อมโยงกันระหว่างเว็บเพจและเอกสารอื่นๆ

Word Wide Web (WWW หรือ Web) เป็นระบบการลิงก์ต่อกันไป เป็นการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านเอกสาร โดยใช้ Web Browser ในการเข้าเยี่ยมชม ซึ่งในเว็บเพจประกอบด้วย ข้อความ รูปภาพ และไฟล์มีเดียอื่นๆ เราสร้างข้ามไปยังเพจต่างๆ โดยใช้ Hyperlinks

Web Site หรือเว็บไซต์ เป็นเว็บเพจทั้งหมดที่ถูกจัดเก็บไว้ในเครื่อง Server ของตนเอง และยอมให้ผู้อื่นเข้าไปเปิดดูข้อมูลในเว็บไซต์ได้

Web page หรือเว็บเพจ เป็นส่วนของเอกสารในแต่ละหน้า ซึ่งในแต่ละข้อมูลอาจจะมีหลายหน้าประกอบกันได้

Home page หรือโฮมเพจ หมายถึงหน้าเว็บเพจหน้าแรกของเว็บไซต์

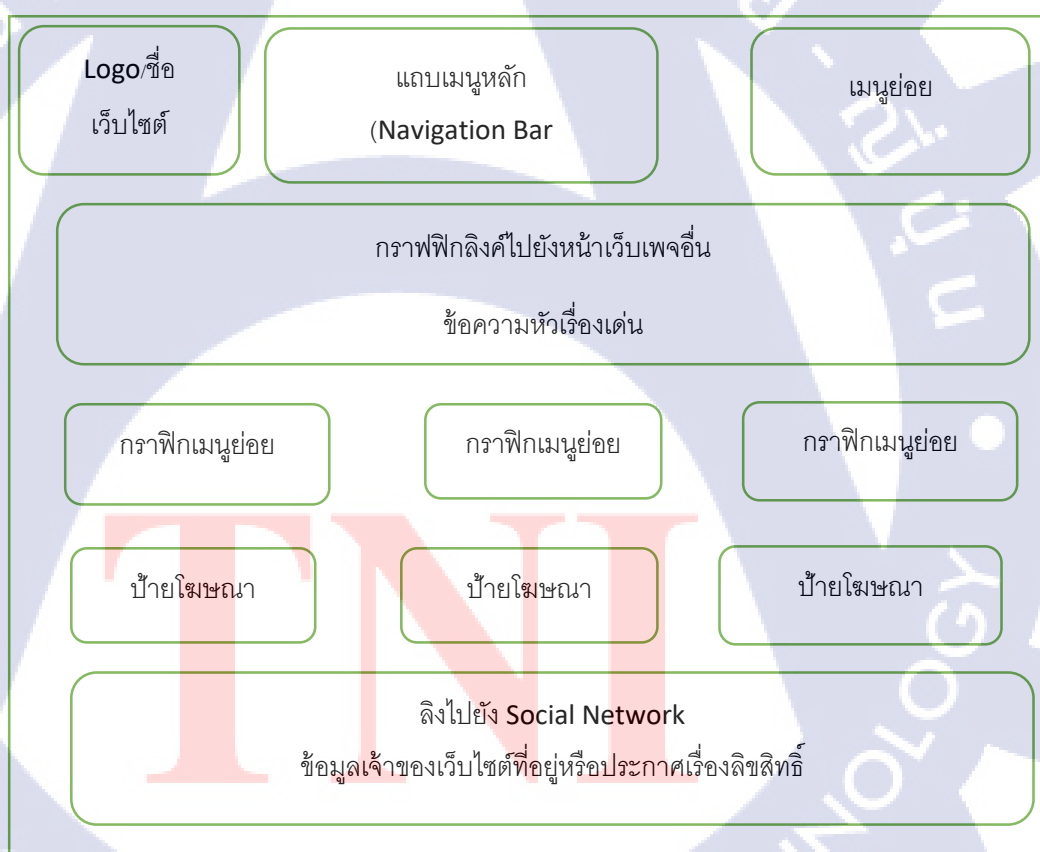
TCP/IP (Transmission Control Protocol/ Internet Protocol) เป็นภาษาและโปรโตคอลพื้นฐานที่ใช้ในการติดต่อกันบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้ในการติดต่อสื่อสารผ่านโปรโตคอลนี้ในเน็ตเวิร์กส่วนตัว และเมื่อกำหนดค่าแล้วไปใช้งานบนอินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์จะทำการคัดลอก TCP/IP ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อส่งข้อความหรือรับข้อมูล

DNS Server (Domain Name System) DNS ทำหน้าที่จัดเก็บและแปลงข้อมูลในโดเมนเนม (ชื่อโฮสต์เนมบนเครื่องคอมพิวเตอร์) ไปเป็น IP Address เมื่อเราเข้าใช้เว็บไซต์เราจะพิมพ์ชื่อโดเมนแทน ชื่อ IP Address เช่น www.se-ed.net เราจะไม่พิมพ์ 66.200.100.50

IP Address (Internet Protocol Address) เป็นหมายเลขที่ระบุลงไปบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และใช้ติดต่อสื่อสารกับเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นบนเครือข่าย โดยมีรูปแบบเป็นไอพีมาตรฐาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ทางด้านเน็ตเวิร์ก เครื่องพิมพ์ โดยหมายเลขไอพี จะไม่ซ้ำกันประกอบด้วยตัวเลข 1 ชุด คั่นด้วย จุด ตัวเลขดังกล่าวมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 255 เช่น 134.199.99.200 เป็นต้น

URL (Uniform Resource Locator) เป็นตำแหน่งของเว็บไซต์ เราสามารถพิมพ์ URL บนช่อง Address บนโปรแกรม Web Browser เช่น http://www.se-ed.com เป็นต้น

2.1.2 ส่วนประกอบหลักในหน้าเว็บไซต์ (ดวงพร เกียงคำ, 2556)



ภาพที่ 2.1 แสดงส่วนประกอบหลักในหน้าเว็บไซต์

2.1.3 หลักการออกแบบเว็บไซต์ (ปิยะดนัย วิเคียน, 2560)

1) การกำหนดขนาดเว็บเพจ

ขนาดของเว็บไซต์ที่นิยมในปัจจุบันมี 2 ขนาด คือ

- ขนาดเว็บไซต์แบบ 800x600 pixels สามารถใช้ได้กับหน้าจอทุกขนาดในปัจจุบัน เป็นขนาดของการออกแบบเว็บไซต์ที่ใช้ในอดีต เนื่องจากในอดีตขนาดของจอคอมพิวเตอร์มีขนาดเล็ก
- ขนาดเว็บไซต์แบบ 1024x768 pixels เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ผู้ใช้นิยมใช้จอคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ขึ้นเนื่องจากราคาคอมพิวเตอร์ที่ถูกลง

2) รูปแบบการออกแบบเว็บไซต์

โดยเว็บไซต์ในปัจจุบันนี้มีเนื้อหาที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งการออกแบบหน้าเว็บไซต์ส่วนใหญ่ จะมองดูองค์ประกอบขององค์กร หน่วยงาน หรือเนื้อหาเรื่องที่เราต้องการนำเสนอ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 แบบคือ

- การออกแบบเว็บไซต์ที่เน้นการนำเสนอเนื้อหา มากกว่ารูปภาพโครงสร้างใช้รูปแบบตารางเป็นหลักมีการออกแบบหน้าตาที่ง่าย เช่น มีเมนูสารบัญ และเนื้อหา
- การออกแบบเว็บไซต์ที่เน้นกราฟิก เน้นภาพกราฟิกที่สวยงาม โดยสามารถใช้โปรแกรม Photoshop เพื่อตกแต่งภาพ ทำให้ภาพที่สวยงาม น่าสนใจ อาจจะต้องใช้เวลาเยอะในการตกแต่ง และดาวโหลดบนเว็บ
- การออกแบบเว็บไซต์ที่มีทั้งภาพและเนื้อหา เป็นที่นิยมในปัจจุบันประกอบด้วยข้อความ รูปภาพ โดยมีการจัดองค์ประกอบของเว็บเพื่อให้มีความน่าสนใจ

3) การออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์

คือการวางแผนการจัดลำดับ เนื้อหาสาระของเว็บไซต์ออกเป็นหมวดหมู่ เพื่อจัดโครงสร้างในการจัดวางหน้าเว็บเพจทั้งหมด เราสามารถเห็นโครงสร้างทั้งหมดของเว็บไซต์ ช่วยให้ผู้ออกแบบเว็บไซต์ไม่หลงทาง การจัดโครงสร้างเว็บไซต์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์สามารถค้นหาข้อมูลในเว็บเพจได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ที่สามารถสร้างความสำเร็จให้กับผู้ที่ทำหน้าที่ออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ (Webmaster) โดยมีหลักในการพิจารณาออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์ ดังนี้

- กำหนดวัตถุประสงค์ พิจารณาถึงเป้าหมายของการสร้างเว็บไซต์เพื่ออะไร
- ศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมกลุ่มเป้าหมาย ที่ผู้สร้างเว็บต้องการสื่อสาร

ข้อมูลอะไรที่เขาต้องการ ขั้นตอนนี้ทำควบคู่กับขั้นตอนที่ 1

- วางแผนเกี่ยวกับรูปแบบโครงสร้างเนื้อหาสาระ การออกแบบเว็บไซต์ที่ต้องการจัดโครงสร้างหรือจัดระเบียบข้อมูลที่ชัดเจน การที่เนื้อหาไม่มีความต่อเนื่องไปไม่สิ้นสุดหรือกระจายมากเกินไป อาจทำให้เกิดความสับสนต่อผู้ใช้ได้ ควรออกแบบให้มีความชัดเจนแยกย่อยออกเป็นส่วนต่างๆ จัดหมวดหมู่ในเรื่องที่สัมพันธ์กัน แสดงให้ผู้ใช้เห็นแผนที่โครงสร้างเพื่อป้องกันความสับสนได้
- กำหนดรายละเอียดให้กับโครงสร้าง ซึ่งพิจารณาจากวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยตั้งเกณฑ์ในการใช้ เช่น ผู้ใช้ควรทำอะไรบ้าง จำนวนหน้าควรมีเท่าใด มีการเชื่อมโยงมากน้อยเพียงใด
- หลังจากนั้น ทำการสร้างเว็บไซต์แล้วนำไปทดลองเพื่อหาข้อผิดพลาดและทำการแก้ไขปรับปรุง แล้วจึงนำเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นขั้นสุดท้าย

4) องค์ประกอบที่ดีของการออกแบบเว็บไซต์

- โครงสร้างที่ชัดเจน ผู้ออกแบบเว็บไซต์ควรจัดโครงสร้างหรือ จัดระเบียบของข้อมูลที่ชัดเจน แยกย่อยเนื้อหาออกเป็นส่วนต่างๆ ที่สัมพันธ์กันและให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน จะทำให้งานใช้งานและง่ายต่อการอ่านเนื้อหา
- การใช้งานง่าย จะช่วยให้ผู้ใช้รู้สึกสบายใจ ต่อการอ่านและสามารถทำความเข้าใจกับเนื้อหาได้อย่างเต็มที่ ไม่ต้องเสียเวลา ผู้ออกแบบควรกำหนดปุ่มในการใช้งานที่ชัดเจนเหมาะสม เช่น ปุ่ม เส้นทางการเข้าสู่เนื้อหา (Navigation) ไม่ว่าจะเดินหน้าหรือถอยหลัง หากเป็นเว็บไซต์ที่มีเว็บเพจจำนวนมากควรจัดทำแผนผังของเว็บไซต์ (Site Map) ที่ช่วยให้ผู้ใช้ทราบว่าตอนนี้อยู่ ณ จุดใด หรือ Search Engine ที่ช่วยการค้นหาที่ต้องการด้วย
- การเชื่อมโยงที่ดี Hypertext ที่ใช้ในการเชื่อมโยง ควรอยู่ในแบบที่เป็นมาตรฐานทั่วไปและระมัดระวังเรื่องของตำแหน่งในการเชื่อมโยง คำที่ใช้ในการเชื่อมโยงต้องเข้าใจง่าย มีความชัดเจนและไม่สับสนเกินไป เว็บเพจที่สร้างขึ้น ควรมีจุดเชื่อมโยงกลับมายังหน้าแรกของเว็บไซต์ที่กำลังใช้งานอยู่ ทั้งนี้เพื่อผู้ใช้เกิดหลงทาง ควรมีปุ่มในการกลับสู่หน้าเริ่มต้นใหม่ ระวังอย่าให้มีหน้าที่ไม่มีการเชื่อมโยงเพราะจะทำให้ผู้ใช้ไม่รู้จะทำอย่างไรต่อไป
- ความเหมาะสมในหน้าจอ เนื้อหาที่นำเสนอแต่ละหน้าจอควรสั้น กระชับ และทันสมัย หลีกเลี่ยงการใช้หน้าจอที่เลื่อนขึ้นลง แต่ถ้าจะต้องมีควรให้ข้อมูลที่มีความสำคัญอยู่บริเวณด้านบนของหน้าจอ หลีกเลี่ยงการใช้กราฟิกด้านบนของหน้าจอ จะทำให้ผู้ใช้เสียเวลาในการได้รับข้อมูลที่ต้องการ แต่ถ้าต้องมีภาพประกอบก็ควรให้สอดคล้องกับเนื้อหาเท่านั้น การใช้รูปภาพเพื่อเป็น Background ไม่ควรเน้นสีสันที่ดูฉูดฉาดมากนัก เพราะจะไปลดความเด่นชัดของเนื้อหาหลัง ภาพควรใช้สีอ่อนๆ ไม่สว่างจนเกินไป รวมถึงการใช้เทคนิคต่างๆ เช่น ภาพเคลื่อนไหว หรืออักษรวิ่ง ควรใช้ที่จำเป็น

- ความรวดเร็ว ผู้ใช้อาจเกิดความเบื่อหน่าย และหมดความสนใจกับเว็บที่ใช้เวลาในการแสดงผลนาน นั่นคือ การใช้ภาพกราฟิกหรือภาพเคลื่อนไหว การออกแบบจึงควรหลีกเลี่ยงการใช้ภาพขนาดใหญ่ หรือภาพที่ไม่จำเป็น พยายามใช้กราฟิกแทนตัวอักษรธรรมดาให้น้อยที่สุด โดยไม่ควรใช้มากเกินไปกว่า 2-3 บรรทัดในแต่ละหน้าจอ

5) โครงสร้างของเว็บไซต์

- เว็บที่มีโครงสร้างแบบเรียงลำดับ (Sequential Structure) เป็นโครงสร้างแบบธรรมดา ใช้กันมากที่สุด ง่ายต่อการจัดระบบข้อมูล ลักษณะเป็นเรื่องราวตามลำดับของเวลา เช่น การเรียงลำดับตามตัวอักษร ดรรชนี สารานุกรมหรืออภิธานศัพท์ โครงสร้างนี้เหมาะสมกับเว็บไซต์ขนาดเล็ก เนื้อหาไม่ซับซ้อน ใช้การ Link ไปทีละหน้า ทิศทางของการเข้าสู่เนื้อหา ภายในเว็บจะดำเนินการเป็นแบบเส้นตรง โดยมีปุ่มเดินหน้า ถอยหลัง เป็นเครื่องมือหลักในการกำหนดทิศทางข้อเสีย คือ ผู้ใช้ไม่สามารถกำหนดทิศทางเข้าสู่เนื้อหาของตนเองได้ ทำให้เสียเวลาเข้าสู่เนื้อหา



ภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างเว็บไซต์แบบเรียงลำดับ

- เว็บที่มีโครงสร้างแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) เป็นวิธีที่สะดวกอีกวิธีหนึ่งสำหรับการจัดการโครงสร้างเว็บที่ซับซ้อน แบ่งเนื้อหาออกเป็นส่วนต่างๆ และมีรายละเอียดแบบย่อยๆ ในแต่ละส่วนลดหลั่นกันมาในลักษณะแนวความคิดเดียวกับ แผนภูมิองค์กร งานต่อการทำความเข้าใจ จุดเด่นคือมีจุดเริ่มต้นจุดเดียวกันคือ Homepage และเชื่อมโยงไปสู่เนื้อหา ลักษณะเป็นลำดับจากบนลงล่าง



ภาพที่ 2.3 ภาพแสดงโครงสร้างเว็บไซต์แบบระดับชั้น

- เว็บที่มีโครงสร้างแบบตาราง (Grid Structure) มีความซับซ้อนมากกว่ารูปแบบที่ผ่านมา เพิ่มความยืดหยุ่น ให้แก่การเข้าสู่เนื้อหาของผู้ใช้ โดยเพิ่มการเชื่อมโยงซึ่งกันและกันระหว่างเนื้อหาแต่ละส่วน เหมาะสมในการแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของเนื้อหา การเข้าสู่เนื้อหาของผู้ใช้ จะไม่เป็นเส้นตรง เนื่องจากผู้ใช้สามารถเปลี่ยนทิศทางการเข้าสู่เนื้อหาของตนเองได้ หลักการออกแบบคือ นำหัวข้อทั้งหมดมาบรรจุลงในที่เดียวกันซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นหน้าแผนภาพ (Map page) ที่แสดงลักษณะเดียวกับโครงสร้างของเว็บ เมื่อผู้ใช้คลิกเลือกหัวข้อใด ก็จะเข้าสู่หน้าเนื้อหา (Topic Page) ที่แสดงรายละเอียดของหัวข้อนั้นๆ และภายในหน้านั้น จะเชื่อมโยงไปยังหน้ารายละเอียดของหัวข้ออื่น ที่เป็นเรื่องเดียวกัน สามารถนำโครงสร้างแบบเรียงลำดับ และแบบลำดับชั้นมาใช้ร่วมกันได้ด้วย โครงสร้างแบบนี้อาจทำให้ยากต่อการทำความเข้าใจได้ ปัญหาองค์ร่างของหัวข้อ แต่จะมีประโยชน์ที่สุด เมื่อผู้ใช้ได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ ระหว่างเนื้อหา ในส่วนของการออกแบบต้องมีการวางแผนที่ดี เนื่องจากมีการเชื่อมโยงที่เกิดขึ้น ได้หลายทิศทาง การปรับปรุง อาจเกิดความยุ่งยากเมื่อต้องเพิ่มเนื้อหาภายหลัง



ภาพที่ 2.4 ภาพแสดงโครงสร้างเว็บไซต์แบบตาราง

- เว็บที่มีโครงสร้างแบบใยแมงมุม (Web Structure) โครงสร้างแบบนี้มีความยืดหยุ่นมากที่สุด ทุกหน้าในเว็บสามารถเชื่อมโยงถึงกันหมด เป็นการสร้างรูปแบบการเข้าสู่เนื้อหาที่เป็นอิสระ ผู้ใช้สามารถกำหนดวิธีการเข้าสู่เนื้อหาได้ด้วย ตนเอง การเชื่อมโยงเนื้อหาแต่ละหน้า อาศัยการเชื่อมโยงข้อความที่มีมโนทัศน์ (Concept) เหมือนกันแต่ละหน้าของ Hypertext หรือ Hypermedia จัดเป็นโครงสร้างที่มีรูปแบบไม่แน่นอนตายตัว (Unstructured) สามารถเชื่อมโยงไปสู่เนื้อหาเว็บภายนอกได้ด้วย ข้อดีคือ ง่ายต่อผู้ใช้ในการท่องเที่ยวนบนเว็บ โดยผู้ใช้สามารถกำหนดทิศทาง การเข้าสู่เนื้อหาได้ด้วยตนเอง ข้อเสียคือ ถ้ามีการเพิ่มเนื้อหาใหม่ๆ อยู่เสมอ เป็นการยากในการปรับปรุง นอกจากนี้การเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลที่มีมากมายนั้น อาจทำให้ผู้ใช้เกิดการสับสนและเกิดปัญหาค้างคั่งของหัวข้อ (Cognitive Overhead)



ภาพที่ 2.5 ภาพแสดงโครงสร้างเว็บไซต์แบบใยแมงมุม

6) องค์ประกอบของการออกแบบเว็บไซต์

- ความเรียบง่าย (Simplicity) คือ การจำกัดองค์ประกอบเสริมให้เหลือเฉพาะองค์ประกอบหลัก กล่าวคือ การสื่อสารกับผู้ใช้เราต้องเลือกข้อมูลที่ต้องการสื่อสารจริงๆ ออกมาในส่วนของกราฟิก สี สัน ตัวอักษร และภาพเคลื่อนไหว ต้องเลือกให้พอเหมาะ
- ความสม่ำเสมอ (Consistency) คือ การสร้างความสม่ำเสมอให้เกิดขึ้นตลอดทั้งเว็บไซต์ โดยเลือกใช้รูปแบบเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์ก็ได้ ถ้าหากแต่ละหน้ามีความแตกต่างกันมากเกินไปอาจเกิดความสับสน การออกแบบเว็บไซต์ควรมีรูปแบบ สไตล์กราฟิก ระบบเนวิเกชัน และโทนสีที่มีความคล้ายคลึงกันตลอดทั้งเว็บไซต์
- ความเป็นเอกลักษณ์ (Identity) การออกแบบเว็บไซต์ต้องคำนึงถึงลักษณะองค์กรเป็นหลัก เนื่องจากเว็บไซต์สะท้อนถึงความเป็นเอกลักษณ์ และลักษณะขององค์กร การเลือกใช้ตัวอักษร ชุดสี รูปภาพหรือกราฟิก จะมีผลต่อรูปแบบของเว็บไซต์เป็นอย่างมาก
- เนื้อหา (Useful Content) เป็นสิ่งสำคัญที่สุดของเว็บไซต์ ต้องมีความสมบูรณ์ และได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ ผู้พัฒนาต้องเตรียมข้อมูลและเนื้อหาที่ผู้ใช้งานต้องการให้ถูกต้องและสมบูรณ์ ห้ามซ้ำกับเว็บอื่น เป็นสิ่งที่ดึงดูดให้ผู้ใช้เว็บไซต์เข้ามาอยู่เสมอ
- ระบบเนวิเกชัน (User-Friendly Navigation) เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของเว็บไซต์มาก ช่วยให้ผู้ใช้ไม่เกิดความสับสนระหว่างดูเว็บไซต์ ซึ่งเปรียบเสมือนป้ายบอกทาง การออกแบบเนวิเกชัน จึงควรให้เข้าใจง่าย ใช้งานได้สะดวก ตำแหน่งของการวางเนวิเกชันควรวางให้สม่ำเสมอ เช่น อยู่ตำแหน่งบนสุดของทุกหน้า เป็นต้น ถ้าจะให้ดีควรเพิ่มระบบเนวิเกชันที่เป็นตัวอักษรอยู่ด้านล่าง เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ที่ยกเลิกการแสดงผลภาพกราฟิกบนเว็บเบราว์เซอร์
- คุณภาพของสิ่งที่ปรากฏให้เห็นในเว็บไซต์ (Visual Appeal) ลักษณะของเว็บไซต์ขึ้นอยู่กับความชอบส่วนบุคคลเป็นสำคัญ เว็บไซต์ที่น่าสนใจส่วนประกอบต่างๆ ควรมีคุณภาพ เช่น กราฟิกควรสมบูรณ์ไม่มีรอย ชนิดตัวอักษรอ่านง่ายสบายตา มีกาเลือกใช้โทนสีที่เข้ากันอย่างสวยงาม

- ความสะดวกของการใช้ในสภาพต่างๆ (Compatibility) ต้องสามารถใช้งานได้ดีในสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย ไม่มีการบังคับให้ผู้ใช้ต้องติดตั้งโปรแกรมอื่นใดเพิ่มเติม ควรเป็นเว็บที่แสดงผลได้ดีทุกระบบปฏิบัติการ ทุก Web Browser สามารถแสดงได้ในทุกความละเอียดหน้าจอ ซึ่งหากเป็นเว็บไซต์ที่ผู้ใช้บริการมากและกลุ่มเป้าหมายหลากหลายควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ให้มาก
- ความคงที่ในการออกแบบ (Design Stability) ถ้าต้องการให้ผู้ใช้รู้สึกว่าการใช้เว็บไซต์มีคุณภาพ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบเว็บไซต์อย่างมาก ต้องมีการวางแผนและเรียบเรียงเนื้อหาอย่างรอบคอบ ถ้าเว็บไซต์มีการออกแบบไม่ดี ทำแบบรวดเร็ว ไม่ได้มาตรฐานอาจทำให้ผู้ใช้หมดความเชื่อถือได้
- ความคงที่ในการทำงาน (Function Stability) ระบบการทำงานต่างๆ ของเว็บไซต์ควรมีความถูกต้องแน่นอน ต้องได้รับการออกแบบและสร้างสรรค์อยู่เสมอ เช่น Link ต่างๆ ในเว็บไซต์ ต้องตรวจสอบว่าสามารถลิงค์ข้อมูลได้ถูกต้องหรือไม่ เพราะเว็บไซต์อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

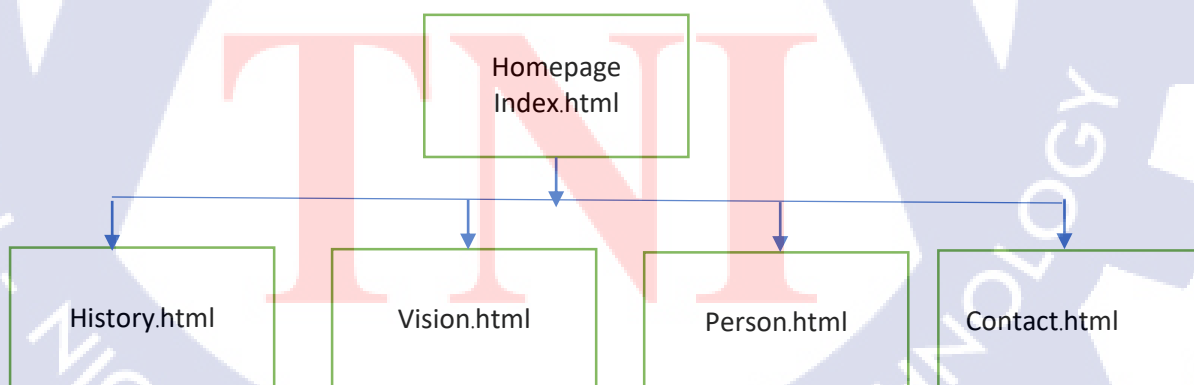
7) ขั้นตอนการสร้างเว็บไซต์

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนการจัดทำเว็บไซต์

เป็นการกำหนดชื่อเรื่อง เนื้อหา และรายละเอียดของเว็บไซต์ที่จัดทำเพื่อให้เห็นมุมมองคร่าวๆ ก่อนจะลงมือสร้างเว็บไซต์ เราต้องทำการแบ่งเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ต่างๆ ตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ง่ายต่อการจัดทำโครงสร้างของเว็บ

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดโครงสร้างของเว็บ

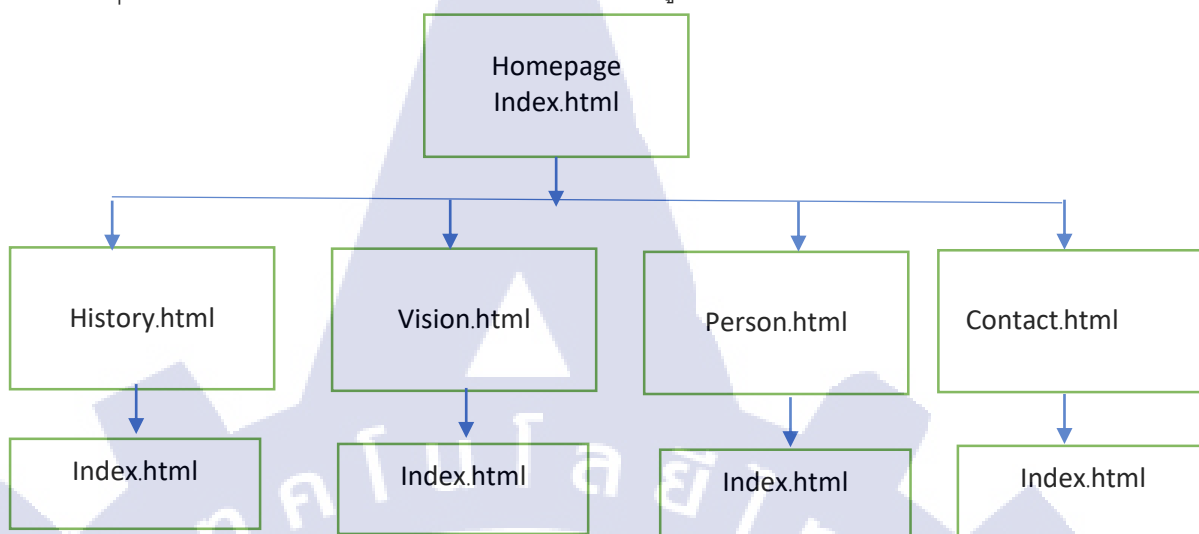
ขั้นตอนการกำหนดผังของเว็บ เพื่อให้ทราบองค์ประกอบทั้งหมดของเว็บ ดังตัวอย่าง



ภาพที่ 2.6 ตัวอย่างการกำหนดโครงสร้างของเว็บ

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดการเชื่อมโยงเว็บเพจ

เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ของการเชื่อมโยงในแต่ละหน้าเว็บเพื่อให้กลับไปมาระหว่างหน้าต่างๆ โดยแต่ละไฟล์จะมีความสัมพันธ์กัน ตัวอย่างดังรูป



ภาพที่ 2.7 ตัวอย่างการเชื่อมโยงไปยังหน้า Homepage

ขั้นตอนที่ 4 การตั้งชื่อไฟล์และโฟลเดอร์

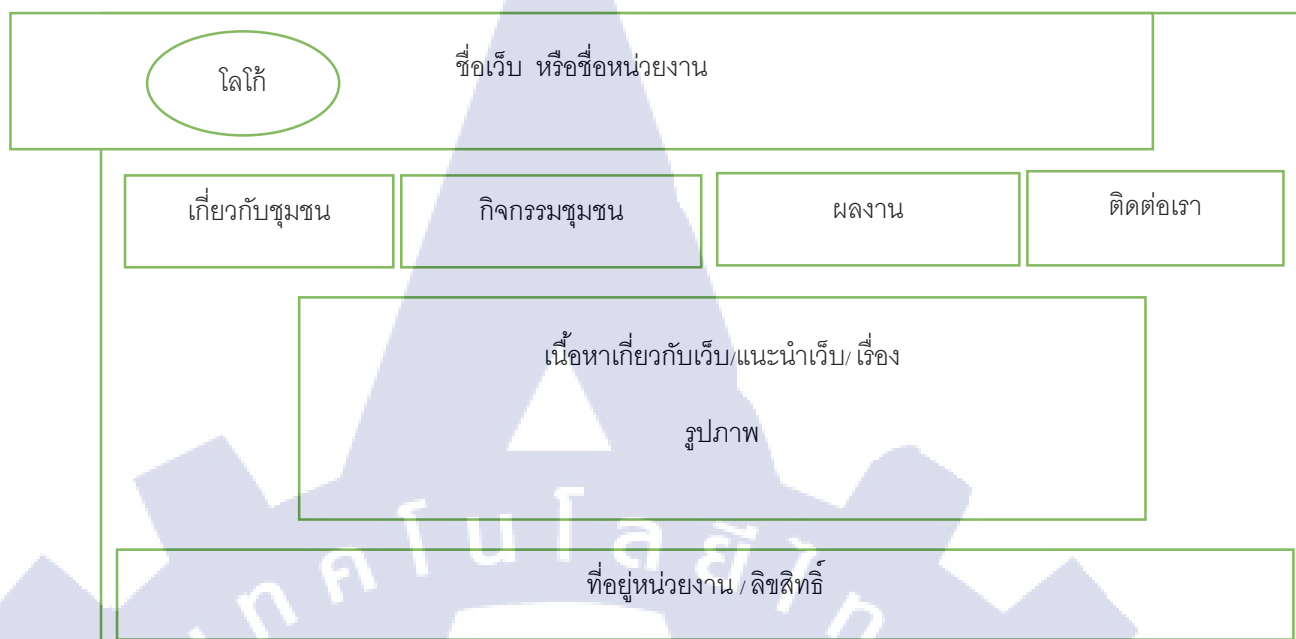
การสร้างโฟลเดอร์ ให้สร้างเป็นชื่อหน่วยงาน / เรื่องนั้นๆ ควรใช้ตัวอักษร ภาษาอังกฤษ ตัวพิมพ์เล็ก หรือผสมกับตัวเลข 0-9 เช่น lamthong จากนั้นภายในโฟลเดอร์ให้เราสร้างโฟลเดอร์ไว้เก็บรูปภาพ ไฟล์วิดีโอ หรือโฟลเดอร์อื่นเป็นภาษาอังกฤษ เช่น pic เป็นต้น

การตั้งชื่อไฟล์ ตั้งชื่อไฟล์เป็นตัวอักษร ภาษาอังกฤษตัวพิมพ์เล็ก หรือผสมกับตัวเลข 0-9 หรือขีดลบ / ขีดล่าง และตั้งชื่อไฟล์ให้ตรงกับเรื่องนั้นๆ เช่น History.html คือประวัติของชุมชน เป็นต้น

TNI

TAHITI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบเว็บเพจแต่ละหน้าในเว็บไซต์



ภาพที่ 2.8 ตัวอย่างการออกแบบหน้า Homepage

ส่วนประกอบของเว็บไซต์ที่ดี

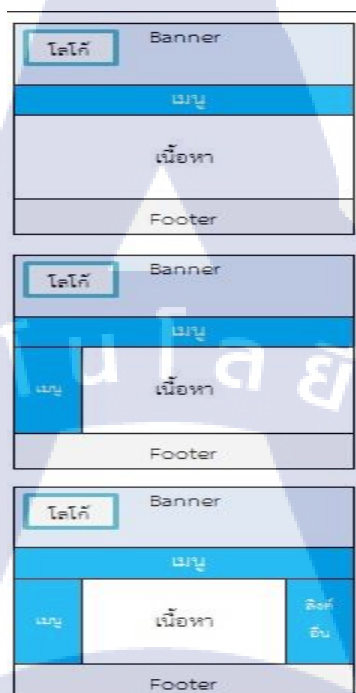
สร้างเว็บไซต์มีส่วนหลักๆ อยู่ด้วยกันทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนหัวของหน้า (Page Header) เป็นส่วนที่อยู่บนสุดของหน้า เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของหน้า เพราะเป็นวันที่ดึงดูดผู้ชมให้ติดตามเนื้อหาภายในเว็บไซต์ มักใส่ภาพกราฟิกเพื่อสร้างความประทับใจ ส่วนใหญ่ประกอบด้วย

- โลโก้ เป็นสิ่งที่เว็บไซต์ควรมี เป็นตัวแทนของเว็บไซต์ได้เป็นอย่างดี ทำให้เว็บมีความน่าเชื่อถือ
- ชื่อเว็บไซต์
- เมนูหลักหรือลิงค์ (Navigation Bar) เป็นจุดเชื่อมโยงไปสู่เนื้อหาของเว็บไซต์

- ส่วนของเนื้อหา (Page Body) ส่วนที่อยู่กลางหน้า ใช้แสดงข้อมูลเนื้อหาของเว็บไซต์ ซึ่งประกอบด้วยข้อความ ตารางข้อมูล วิดีโอ และอื่นๆ หรือมีเมนูหลัก หรือเมนูเฉพาะกลุ่มวางอยู่ในส่วนนี้ด้วย เนื้อหาควรแสดงใจความสำคัญที่เป็นหัวเรื่องไว้บนสุด ข้อมูลมีความกระชับ ใช้รูปแบบตัวอักษรที่อ่านง่าย จัด Layout ให้เหมาะสมและเป็นระเบียบ

- ส่วนท้ายของหน้า (Page Footer) อยู่ด้านล่างสุดของหน้า มักวางระบบนำทางที่เป็นลิงค์ข้อความง่ายๆ และอาจแสดงข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเนื้อหาภายในเว็บไซต์ เช่น เจ้าของเว็บไซต์ ข้อความแสดงลิขสิทธิ์ วิธีการติดต่อกับผู้ดูแลเว็บไซต์ คำแนะนำการใช้เว็บไซต์ เป็นต้น



ภาพที่ 2.9 ส่วนประกอบของเว็บไซต์

ขั้นตอนที่ 6 การสร้างเว็บเพจ

เมื่อจัดวางองค์ประกอบของเว็บแต่ละหน้าแล้ว ต่อไปนี้คือ ขั้นตอนการเขียนเว็บโปรแกรมด้วยภาษา HTML เพื่อกำหนดให้แต่ละหน้าของเว็บเพจนำเสนอข้อความ รูปภาพ วิดีโอ และเสียงให้อยู่ในรูปแบบที่ต้องการได้

ขั้นตอนที่ 7 การลงทะเบียนขอพื้นที่เว็บไซต์

เมื่อทำการออกแบบและสร้างเว็บไซต์เสร็จแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การเผยแพร่เว็บไซต์สู่โลกของอินเทอร์เน็ตให้คนอื่นมาเยี่ยมชม วิธีการคือ การนำเว็บไซต์ไปฝากกับผู้ให้บริการพื้นที่ทั้งแบบเสียค่าใช้จ่าย หรือบริการ และแบบพื้นที่เว็บไซต์ฟรี

ขั้นตอนที่ 8 คือ การอัปโหลดเว็บไซต์

เมื่อเราทำการสมัครบริการพื้นที่ฝากเว็บแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือการอัปโหลดไฟล์เว็บไซต์ของเราไปยังเว็บที่ให้บริการพื้นที่ฝากเว็บซึ่งอาจจะทำการอัปโหลดผ่านเว็บเบราว์เซอร์ที่ให้บริการ หรือการอัปโหลดด้วยโปรแกรม เช่น CuteFTP, FileZilla, Ws_FTP เป็นต้น เพื่อให้ผู้คนได้เข้าเยี่ยมชมโดยสามารถดูในเว็บไซต์ของเราผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนที่ 9 การเรียกดูเว็บไซต์

เมื่อเราทำการอัปโหลดไฟล์เว็บไซต์ของเราขึ้นบนเว็บไซต์ที่ให้บริการพื้นที่ฝากเว็บแล้ว สามารถเปิดดูเว็บไซต์ของเราผ่านโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ เช่น Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome เป็นต้น โดยเว็บชุมชนแหลมทองสามารถดูโดยพิมพ์ www.lamthongpattana.com

2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับ WordPress (เดชา ไชยเมือง, 2550: 16-30)

2.2.1 ความหมายของ WordPress

WordPress อ่านว่า เวอร์ดเพรสส์ เป็นโปรแกรมช่วยสร้างบล็อก เป็นโปรแกรมที่ถูกสร้างจาก b2 ซึ่งเป็นโปรแกรมในการสร้าง Blog ยุคต้นๆ รวมถึง Open Source ตัวอื่นๆ โดย WordPress ถูกเขียนขึ้นมาด้วยภาษา PHP ใช้ฐานข้อมูล MySQL สามารถนำไปใช้งานได้เลย โดยไม่ต้องเสียค่าลิขสิทธิ์ใดๆ สามารถนำไปประยุกต์ ดัดแปลง เพิ่มเติมคุณสมบัติอะไรก็ได้ เพราะเป็น Open Source

WordPress ได้รับความนิยมจากบล็อกเกอร์ทั่วโลก สืบเนื่องมาจากความง่ายในการจัดการมีโปรแกรมเสริมหรือปลั๊กอิน (Plugin) พัฒนากันออกมามากมาย สามารถเปลี่ยนรูปแบบการแสดงผลธีม (Theme) ได้โดยง่าย มีคนสร้าง Theme สวยๆ ออกมาให้ใช้งานกันเยอะ

2.2.2 ลักษณะและคุณสมบัติเด่นของ WordPress

- Full Standards compliance รองรับมาตรฐานเว็บไซต์ เป็นไปตามหลักการของ W3C (World Wide Web Consortium) คือทุกครั้งที่เขียนเรื่องใหม่ แล้วโพสต์ ให้แสดงตัว WordPress จะสร้างหน้าเพจอัตโนมัติที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล
- No rebuilding ทุกครั้งที่มีการแก้ไขเรื่องราว หรือแม้กระทั่งการแก้ไข Theme จะไม่มีผลใดๆ ต่อเนื้อหาของเรื่องอื่นๆ ทุกเรื่องจะเลื่อนลงไปตามลำดับชั้นของเนื้อหาที่เพิ่มลงในแต่ละวัน

- WordPress Pages กำหนดให้ WordPress แสดงหน้าหลัก โดยเลือกหน้าเพจหรือเรื่องราวหนึ่งๆ ได้ คือ สมมุติว่าอยากให้หน้าที่เราเขียนดี ๆ แสดงเป็นหน้าหลักอยู่เสมอถึงแม้จะเขียนเรื่องอื่นๆ เพิ่มเข้าไป

- WordPress Links จัดการลิงค์ใน Blogroll ได้อย่างง่ายรวมทั้งกำหนดให้แสดงหรือไม่ให้แสดงก็ได้

- WordPress Themes เปลี่ยนรูปแบบการแสดงผลได้หลากหลาย มีคนพัฒนาออกมาให้ใช้กันเยอะ

- WordPress Plugins มีโปรแกรมเสริมหรือปลั๊กอิน (Plugins) ให้เลือกมาเติมความสามารถของ WordPress ได้มากมาย Spam Protection ป้องกันความคิดเห็นขยะ หรือสแปม (Spam) เหล่าว้ายร้าย มักทำการส่งความเห็นมั่วๆ เข้ามา ประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ตนเองบ้างหรือก่อกวนบ้าง สร้างความวุ่นวายบ้าง

- Full User registration สมัครสมาชิกได้อย่างง่ายดาย สามารถแสดงความคิดเห็นได้ง่าย

- Password Protected Posts ใช้รหัสป้องกันการเข้าถึงเรื่องราวที่สงวนสิทธิ์เฉพาะได้

- Easy Installation and upgrades ติดตั้งและปรับปรุงระบบได้ง่าย

- Easy Importing นำเข้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ ได้เช่น Movable Type, Textpattern, Greymatter, Blogger และ b2

- Multiple authors รองรับผู้เขียนหลายคน

- Ping away มีระบบ Ping ทุกครั้งที่มีการโพสต์เรื่องใหม่ลงบนบล็อก ทางระบบของ WordPress จะส่งข้อมูลไปยัง Blog Search Engine ให้เข้ามาเก็บข้อมูล โดย Ping Server ที่ติดมากับ WordPress มีเพียงหนึ่งเดียวคือ Ping-O-Matic

2.2.3 ทำไมต้องใช้ WordPress ทำบล็อก

- มีความรวดเร็วและง่ายต่อการจัดการ เพราะผู้เขียนไม่มีพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์มากนัก ไม่ต้องเสียเวลาในการทำความเข้าใจ ใช้งานง่าย มีคุณสมบัติ Ping หรือ Update Service ทำให้การสื่อสารทำได้ฉับไวขึ้น

- คั่นเคย คั่นหน้า เหมือนรู้จักกันมาก่อน คล้ายกับโปรแกรมพิมพ์เอกสารทำให้ผู้ใช้อาศัยความคุ้นเคย ใช้งานได้อย่างเข้าใจมากขึ้น

- เป็นโปรแกรมที่สร้างบล็อกได้อย่างสมบูรณ์แบบ เหมาะสมกับการทำบล็อกหรือทำเว็บทั่วไป มี Plugin ให้เราเลือกใช้มากมาย
- เป็นมิตรกับทุกคน เข้ากับเราได้ง่าย WordPress ออกแบบมาในลักษณะ Very User Friendly คือเข้ากับผู้ใช้ได้ง่าย ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ง่ายต่อการปรับปรุงเนื้อหา ง่ายต่อ Search Engine
- เปลี่ยนแปลงรูปแบบแสดงผลหรือหน้าตาได้ง่าย มีหน้ากาหรือธีม ให้เลือกปรับเปลี่ยนมากมาย ถ้าอยากเปลี่ยนโฉม ก็ทำได้ง่าย เพียงเข้าระบบโดยผู้ดูแลระบบ

2.2.4 WordPress ทำอะไรได้บ้าง

- ใช้ WordPress ทำเว็บไซต์แสดงผลงานของตนเอง แทนการใช้งาน CMS อื่นๆ เช่น Nuke, Mambo, XOOPS หรืออะไรอีกมากมาย ที่มีฟังก์ชันการทำงานที่มากกว่า WordPress สามารถประยุกต์นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการออกแบบ การถ่ายภาพ การแสดงผลงานด้านอื่นๆ
- ใช้ WordPress ทำเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ต้องอาศัย Plugin เข้ามาช่วย
- ใช้ WordPress ทำเว็บไซต์แกลลอรี (Gallery) หรือทำเว็บไซต์แสดงรูปภาพ
- ใช้ WordPress ทำเว็บไซต์เสนอข่าวหรือนิตยสารออนไลน์ สามารถปรับปรุงเนื้อหาได้ง่าย และรวดเร็ว เช่น Cebu Living
- ใช้ WordPress ทำเว็บไซต์รวบรวมบทความ สามารถแบ่งเป็นหมวดหมู่ของบทความได้เลย เปิดโอกาสให้คนอื่น ๆ ส่งบทความที่ต้องการเข้ามา
- ใช้ WordPress ทำเว็บไซต์ถ่ายทอดรายการทีวีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยอาศัยความสามารถ ของ RSS Feed ที่ติดมากับตัว WordPress ในการช่วยประชาสัมพันธ์

2.2.5 ความต้องการของระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อโปรแกรม WordPress

WordPress เป็นบล็อกแวร์ที่อาศัยความต้องการเพียงน้อยนิด ถ้าเทียบกับ CMS โดยทั่วไป โดยเฉพาะ PHP-Nuke ซึ่งเป็น CMS ในยุคแรกเริ่ม ถ้าเป็น WordPress มีความต้องการระบบน้อยมากได้แก่

- PHP 4.2 หรือมากกว่า
- MySQL 4.0 หรือมากกว่า

AppServ คืออะไร

คือโปรแกรมที่รวบรวมเอาโปรแกรมอย่าง Apache, PHP, MySQL และ PHPMyAdmin มาไว้ด้วยกัน เพื่อให้การติดตั้งเป็นไปพร้อมกันในช่วงขั้นตอนเดียวกัน จุดเด่นของ AppServ คือ ทุกไฟล์โปรแกรม ที่เอามารวมกันจะไม่ถูกแก้ไข ดัดแปลงหรือตัดตอนส่วนใดส่วนหนึ่งออกไป เป็นไฟล์ต้นฉบับดั้งเดิมที่มาจากทีมพัฒนาของแต่ละโปรแกรม และ AppServ ถูกพัฒนามาแบบเคียงคู่กัน คือมี 2 รุ่น ได้แก่ รุ่น 2..4.X กับรุ่น 2.5.X

2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ได้มีความหมายแน่นอนตายตัว เช่น อาจมีความรู้สึกถูกใจ ในระดับที่คาดหวัง หรือเกินระดับที่คาดหวังของผู้ใช้บริการนั้นๆ หรือ อาจหมายถึง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจากผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการในระดับที่ไม่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ในกรอบไม่ผิดวัตถุประสงค์จากผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่พอใจตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากได้รับการตอบสนองแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้ทบทวนได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

มณี โพธิเสน (2543 : 15) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

อเนก กลยณนี (2542 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหมายถึง การที่ผู้ให้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่ยังคงอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาหรือกระทำให้ได้ โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการนั้นๆ (อัญชลี ถนอมทรัพย์, 2553 : 14)

2.3.2 ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

อำรุง เหมรา (2533 : 17) ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
- 2) ความพึงพอใจเสริมสร้างให้บุคคลมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อหน่วยงาน
- 3) ความพึงพอใจเสริมสร้างความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

4) ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้มีกฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ สามารถใช้บังคับ ควบคุม ความประพฤติของบุคคลให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี

5) ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และมีการรวมพลังเพื่อขจัดปัญหาใน องค์การร่วมกัน

6) ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในหน่วยงานที่ปฏิบัติ

7) ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้บุคคลเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ

สรุปได้ว่า บุคคลที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่มีความท้าทาย ลักษณะงานที่มีความก้าวหน้า โดยมีปัจจัยเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมกับงาน ได้แก่ การ บริหารงานของหน่วยงาน การสนับสนุนส่งเสริม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน กลุ่มงาน และ ค่าจ้าง การวัดความพึงพอใจโดยการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมาก วิธีหนึ่ง (อัญชลี ถนอมทรัพย์, 2553 : 15)

2.3.3 ประโยชน์ที่ได้จากการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับ ทราบถึงเรื่องต่างๆ ที่สำคัญดังนี้

- 1) ทราบความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
- 2) ทราบความคาดหวังของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพที่ต้องการได้รับ
- 3) ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับ เพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม
- 4) ทราบความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะและคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่ ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจริง
- 5) ทราบความแตกต่างระหว่างคุณภาพของสินค้าและบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริง
- 6) ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ
- 7) ทราบข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพของบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการ

จากการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถนำมาใช้ปรับปรุงการผลิตการจำหน่าย และการให้บริการให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สมชัย พิศาลบุตร, 2549: 8-9)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นการที่ผู้ให้บริการได้รับในสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ต้อง อยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองให้ได้โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องใน การให้บริการ การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการทราบถึงความแตกต่างของ ผู้ใช้บริการในการได้รับบริการหรือสินค้า เพื่อนำไปปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงสินค้าและบริการให้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

2.3.4 การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

โดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธีคือ

1) วัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยสามารถวัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการให้บริการมาเป็นระยะเวลานานมากพอที่จะประเมินคุณภาพของผู้ใช้บริการที่ได้รับในแต่ละด้าน

2) วิธีการวัดความพึงพอใจ จากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของบริการนั้นๆ (สมชัย พิศาลบุตร, 2549: 12)

กฤษฎา หงศ์ทอง และขวัญตา เอกบุตร (2550: 21) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการซื้อหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกคำตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่จะถามอาจถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังบริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ให้บริการ พนักงานให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามโดยตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากได้รับการบริการ เช่น การสังเกตจากกิริยา ท่าทาง สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถวัดได้ 3 วิธี คือการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัย ได้ใช้แบบสอบถามเพื่อ วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์แหลมทองพัฒนา

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรภัทร จัตุชัย (2548) วิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต วัดอุปประสงค์เพื่อ ศึกษาและเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กลุ่มตัวอย่างเป็น นักศึกษาภาคปกติและภาคสมทบ ปี 2547 จำนวน 390 คน เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย

คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จัดอันดับ ผลการวิจัย นักศึกษามีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก นั่นคือ ด้านเนื้อหา ด้านโครงสร้างเว็บไซต์ ด้านเทคนิคที่ใช้ และด้านการใช้น้ำจอ นักศึกษาเปิดเว็บไซต์ เพื่อดูข่าวสารทางวิชาการเป็นอันแรก รองลงมาคือเพื่อดูข่าวสารอื่นๆ ความบันเทิง เปิดเมล์ และทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต นักศึกษาใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ภาพรวมในระดับปานกลาง คือ ด้านวิชาการ และด้านสังคมและบันเทิง

ชลิตา ไวรักษ์ (2551) ได้พัฒนาเว็บไซต์เรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์องค์กร: กรณีศึกษาสโมสรทหารอากาศ เพนท์ บอล เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์องค์กร วิธีการศึกษาเริ่มจาก ศึกษาและทำการวิเคราะห์ข้อมูลภาคเอกสาร รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดำเนินการออกแบบเว็บไซต์ และประเมินผลงานการออกแบบกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้เล่นแอร์ซอฟท์ และเพนท์บอล จำนวน 20 คน วิธีการประเมิน ใช้การรวบรวมผลการประเมินจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาในด้านเนื้อหา การประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับดี และในด้านความสวยงาม ความเข้าใจง่ายของการใช้งาน ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับดี

กัฟ้า จินตารักษ์ และคนอื่นๆ (2553) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ด้วยวิธีการวิเคราะห์กลุ่มพหุ ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ทั้งเพศหญิงและเพศชายรวมกัน ตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์มากที่สุดคือ สารสนเทศถูกแบ่งออกเป็นหัวข้อง่ายต่อการใช้งาน ตัวชี้วัดที่ส่งผลน้อยที่สุดคือ ความยาวของเว็บเพจแต่ละหน้าเหมาะสม และค่า MMRE ของแบบจำลองสมการเท่ากับ 18.20% การวิเคราะห์เฉพาะเพศชาย ตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์มากที่สุดคือ ความยาวของเว็บเพจแต่ละหน้าเหมาะสม ตัวชี้วัดที่ส่งผลน้อยที่สุดคือ ความสวยงามขององค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในเว็บไซต์ และค่า MMRE แบบจำลองสมการเท่ากับ 30.22% การวิเคราะห์ในส่วนเพศหญิง ตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์มากที่สุดคือ โครงสร้างของเว็บไซต์ไม่ซับซ้อนง่ายต่อการใช้งาน ตัวชี้วัดที่ส่งผลน้อยที่สุดคือ ความยาวของเว็บเพจแต่ละหน้าเหมาะสม และค่า MMRE ของแบบจำลองสมการ เท่ากับ 34.1%

อัญชลี ถนอมทรัพย์(2553) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระ

จอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 375 คน ใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก เช่น ด้านการยืมสารนิเทศด้วยตนเองอ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านการตรวจสอบการยืมสารนิเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านการจองสารนิเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.82 และด้านการสืบค้นสารนิเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.65 และ จำแนกตามเพศและคณะที่ศึกษาไม่แตกต่างกัน

สิริพงษ์ รอดลอย (2553) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี ประชากรที่ใช้สำหรับการศึกษา นักศึกษาระดับ ปวส. วิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี เครื่องมือที่ใช้วิจัยคือแบบสอบถาม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ด้านประมวณภาพกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการตรวจผลการเรียนนักศึกษา ด้านการตรวจตารางเรียน นักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร อยู่ในระดับน้อย และด้านกระดานสนทนาอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้อินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

ลลิตา อังสวานนท์ (2554) ทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับ และความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ i-Greenspace วัดอุปสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์ i-Greenspace ของผู้ใช้เว็บไซต์ในเขตกรุงเทพฯ และความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ ใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ผลการศึกษาพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 40 ปี กลุ่มคนทำงานอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่เป็นชาย ร้อยละ 51.5 อายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 51.2 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 56.5 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ร้อยละ 67.3 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 22.5

ความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ i-Greenspace จำแนกตามความพึงพอใจการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ พบว่า ผู้ที่เคยใช้เว็บไซต์ i-Greenspace เพศชายและเพศหญิง อายุระหว่าง

21-40 ปี กลุ่มคนทำงาน อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ มีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ด้านบันเทิงมากที่สุด ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 2.92 นิยมใช้เป็นช่องทางติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ด้านเอกลักษณ์บุคคลน้อยที่สุด ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.03 เพราะการนำเสนอข้อมูลข่าวสารมุ่งเน้นเรื่องราวเกี่ยวกับกรีนสเปซเป็นส่วนใหญ่ สามารถนำไปเป็นแบบอย่างในการดำเนินชีวิตได้ค่อนข้างน้อย ความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ i-Greenspace จำแนกตามความพึงพอใจในรูปแบบการใช้งานเว็บเพจ พบว่า มีความพึงพอใจในรูปแบบการใช้งานเว็บเพจ Home มากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.95 ได้แก่ พึงพอใจในการใช้สีสะดุดตา ภาพประกอบที่น่าสนใจ สื่อความหมายได้ และมีขนาดตัวอักษรที่เห็นชัดเจนเพราะเว็บเพจ Home มีการเลือกใช้สีที่มีความโดดเด่น ภาพประกอบการสื่อสารแสดงความเป็นกรีนสเปซได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความน่าสนใจเมื่อเข้าไปใช้งาน ความพึงพอใจในรูปแบบการใช้งานเว็บเพจ Music น้อยที่สุด อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.25 ได้แก่ พึงพอใจในการใช้สีสะดุดตา ภาพประกอบที่น่าสนใจ สื่อความหมายได้ ขนาดตัวอักษรที่เห็นชัดเจน

ชรินทร์ญา กล้าแข็ง (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย วัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อออกแบบและปรับปรุงเว็บไซต์ของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย และ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการใช้งานเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ ในการค้นคว้าองค์ความรู้ ข้อมูลสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบประเมินความพึงพอใจ วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 พบว่าความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเนื้อหา รองลงมาคือด้าน กราฟิกและออกแบบ และผลการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ด้านการออกแบบจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า การออกแบบภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับดี ค่าเฉลี่ย 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69

หัตสนัย วิทยาพันธ์ (2554) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์ศาลาพุ่มข้าวบิณฑ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้โปรแกรมแมโครมีเดีย ดรีมวีฟเวอร์และแฟลช ใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน วัดความพึงพอใจ 7 ด้านได้แก่ 1) ด้านการออกแบบหน้าเว็บเพจ 2) ด้านการระบบนำทาง 3) ด้านกราฟิกและภาพเคลื่อนไหว 4) ด้านตัวอักษรและการจัดรูปแบบข้อความ 5) ด้านการใช้สีในเว็บเพจ 6) ด้านการเข้าถึงข้อมูลในเว็บเพจ และ 7) ด้านข้อมูลที่น่าสนใจบนเว็บไซต์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีขั้นตอนในการพัฒนา คือ 1) ขั้นก่อน

การผลิต ศึกษาเนื้อหาเบื้องต้น 2) ขั้นตอนการผลิต เป็นการสร้างโฮมเพจ เว็บเพจหน้าต่างๆ และการเชื่อมโยง 3) ขั้นตอนหลังการผลิต เป็นการนำเว็บไซต์เผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ต และ 4) การประเมินผล เป็นการตรวจสอบและทดสอบระบบ มีการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายได้อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจในด้านตัวอักษรและการจัดรูปแบบข้อความ รองลงมาคือด้านการนำเสนอเว็บไซต์ ด้านการใช้สีในเว็บเพจ ด้านกราฟิกและภาพเคลื่อนไหว ด้านระบบนำทาง ด้านการออกแบบหน้าเว็บเพจ และด้านการเข้าถึงข้อมูล ตามลำดับ

มะลิวรรณ ระนุกา (2554) วิจัยเรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์และฐานข้อมูลโบราณวัตถุ : กรณีศึกษาพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติบ้านเชียง มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาเว็บไซต์และระบบฐานข้อมูลโบราณวัตถุของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติบ้านเชียง วิจัยเชิงพัฒนา ใช้วัฏจักรการพัฒนาระบบงาน (System Development Life Cycle) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ โปรแกรมจุมลา โปรแกรมภาษาพีเอชพี โปรแกรมจัดการฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล ผลการวิจัยทำให้ได้เว็บไซต์ใช้เป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติบ้านเชียงให้แก่ผู้ที่สนใจทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สำหรับฐานข้อมูลโบราณวัตถุ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติบ้านเชียง ประกอบด้วย ข้อมูลที่เป็นข้อความ และภาพโบราณวัตถุที่ผู้ใช้สามารถปรับปรุง เพิ่ม ลบ ค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์และระบบฐานข้อมูลโบราณวัตถุพบว่า ในภาพรวมผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการทำงานของระบบที่พัฒนาขึ้นในระดับดี

ปิติสันธ์ อินทพิชัย และทิพยา จินตโกวิท (2561) วิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการออกแบบเว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ทดลองความยากง่ายในการใช้งาน และมีความสนใจในการท่องเที่ยว ซึ่งมีการประเมินจากคุณลักษณะ 5 ด้านคือ ความสามารถในการเรียนรู้ ประสิทธิภาพการใช้งาน ความสามารถในการจดจำ ข้อผิดพลาดจากการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการเรียนรู้เว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้นของผู้สูงวัยสูงอายุ อยู่ในระดับง่าย (ค่าเฉลี่ย = 4.05) ความพึงพอใจต่อการใช้เว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.27)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างยั่งยืนสู่ชุมชนแหลมทองพัฒนา ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

3.2.2 การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

3.3 การพัฒนาเว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 ผลการพัฒนาเว็บไซต์

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนแหลมทองพัฒนา จำนวน 920 คน ที่มา : ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2559 จากเฟสบุ๊คชุมชนแหลมทองพัฒนา

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนในชุมชนแหลมทอง รวมทั้งสิ้น 920 คน ใช้อ้างอิงจากตารางกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดประชากร 1,000 คน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน และจากตารางของเครจซี่และมอร์แกนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เช่นกัน ขนาดประชากร 900 คน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 269 คน หรือผู้ที่เข้าใช้บริการเว็บไซต์ ดังนั้นเมื่อพิจารณาแล้วผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด 313 คน

จากสูตรคำนวณของเครจซี่และมอร์แกน

$$n = \frac{p(1-p)z^2}{e}$$

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

p แทน อัตราส่วนของประชากรที่ต้องการนำมาเป็นตัวอย่าง

z แทน ค่าที่ได้จากตารางแจกแจงปกติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ต้องการ
e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

สูตรคำนวณของ ทาโรยามาเน่

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

N แทน ขนาดของประชากร

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นปลายเปิด และปลายปิด โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ 3 ด้านคือ ด้านเนื้อหา และประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์ และด้านความสะดวก โดยการกำหนดลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert) มี 5 ระดับ

โดยมีเกณฑ์การปฏิบัติ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจ	มากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจ	มาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจ	ปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจ	น้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย จุดเด่นของเว็บไซต์ จุดที่ควรปรับปรุงของเว็บไซต์ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.2.2 การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1) ศึกษาแนวทางการสร้างเครื่องมือจากเอกสาร ตำรา ที่เกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการสร้างแบบสอบถาม การตั้งข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามตัวแปรที่จะศึกษา

3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิลงความคิดเห็นและให้คะแนน ดังนี้

- | | |
|----|--|
| +1 | หมายถึง เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ |
| 0 | หมายถึง เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ |
| -1 | หมายถึง เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่ได้วัดตรงกับวัตถุประสงค์ |

โดยรายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ มีดังนี้

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. ผศ.ดร.วชตะ รุ่งตระกูลชัย | อาจารย์ประจำ
หลักสูตร บธ.ม. สาขาวิชาการวางแผนและการ
จัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้ประกอบการ |
| 2. ผศ.ดร.ชัยชนะ ตีรสุกิตติมา | อาจารย์ประจำ
หลักสูตร การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ |
| 3. ดร.นฤตย์วิภา ทรัพย์ไพบูลย์ | อาจารย์ประจำ
หลักสูตร บธ.ม. สาขาการจัดการอุตสาหกรรม |

4) บันทึกผลการพิจารณาถึงความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคนในแต่ละข้อ

5) คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม แต่ละข้อกับคำนิยามศัพท์เฉพาะ (Index of Item Objective Congruence: IOC) (ยุทธ ไกยวรรณ, 2543)

คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับ
วัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจของผู้ทรงคุณวุฒิ
N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

6) นำค่าดัชนีที่ได้แต่ละข้อไปพิจารณาพร้อมกับเกณฑ์ โดยมีการพิจารณา ดังนี้

ค่า $IOC \geq 0.5$ แสดงว่า ข้อคำถามวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์

ค่า $IOC \leq 0.5$ แสดงว่า ข้อคำถามวัดไม่ตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะ

7) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ซึ่งได้ค่า IOC เท่ากับ 0.903

8) จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 การพัฒนาเว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา

งานวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งวิธีการพัฒนาเว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ดังนี้

3.3.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัย ได้เข้าไปสัมภาษณ์ กลุ่มประชากรตัวอย่าง ได้แก่ ผู้นำชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดปัญหาและความต้องการสำหรับการพัฒนาเว็บไซต์ให้กับชุมชน ซึ่งชุมชนต้องการเสนอสารสนเทศได้แก่ ข้อมูลชุมชนแหลมทองพัฒนา ผลงานเด่น ข่าวสารชุมชน ภาพกิจกรรมของชุมชน และผลิตภัณฑ์ของชุมชน และรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการนำเสนอต่อไปบนเว็บไซต์

3.3.2 เทคนิคในการพัฒนาเว็บไซต์

โปรแกรมที่นำมาใช้พัฒนาเว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ผู้วิจัยเลือกโปรแกรม WordPress 4.7.2 ซึ่งเป็นโปรแกรมนำมาสร้าง Blog แบบ Open Source โดยโปรแกรมนี้จะถูกเขียนด้วยภาษา PHP ใช้ฐานข้อมูล MySQL สามารถนำมาใช้งานได้โดยไม่ต้องเสียค่าลิขสิทธิ์ใดๆ สามารถนำมาประยุกต์ ดัดแปลงเพิ่มเติมคุณสมบัติได้ ได้รับความนิยมจากบล็อกเกอร์ทั่วโลก มีความง่ายในการจัดการมีโปรแกรมเสริมหรือปลั๊กอิน (Plugin) พัฒนากันออกมามากมายสามารถเปลี่ยนรูปแบบการแสดงผลหรือธีม (Theme) ได้ง่ายต่อการจัดการและรวดเร็ว รวมทั้งมีคนสร้าง Theme สวยๆ ออกมาให้ใช้กันเยอะ ใช้โปรแกรม AppServ 2.5.10 ที่รวบรวมเอาโปรแกรมอย่าง Apache, PHP, MySQL และ phpMyAdmin มาไว้ด้วยกัน เพื่อให้การติดตั้งเป็นไปพร้อมกันในขั้นตอนเดียว จุดเด่นของ AppServ คือทุกไฟล์โปรแกรม ที่เอามารวมกันจะไม่ถูกแก้ ดัดแปลงหรือตัดตอนส่วนใดส่วนหนึ่งออกไป เป็นไฟล์ต้นฉบับดั้งเดิมที่มาจากทีมพัฒนาของแต่ละโปรแกรม (เดชา ไชยเมือง, 2550)

3.3.3 การออกแบบและทดสอบเว็บไซต์

ผู้วิจัยได้ออกแบบเว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา และได้จดโดเมนเนมชื่อ lamthongpattana.com โดยมีโครงสร้างเว็บไซต์ดังต่อไปนี้

Logo	ชื่อชุมชน (พื้นเป็นภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน)					
Home	ข้อมูลชุมชนแหลมทอง	ผลงานเด่น	ข่าวสารชุมชน	ภาพกิจกรรม	กระดานสนทนา	ติดต่อเรา
- แนะนำชุมชนแหลมทอง - ทำเนียบบุคลากร - นโยบาย - ประชากร - ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนก่อนวัยเรียน - ศูนย์สุขภาพชุมชน						

ภาพที่ 3.1 การออกแบบเว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา

ทดสอบการใช้งานในแต่ละโมดูล

หลังจากที่พัฒนาเว็บไซต์ ผู้วิจัยได้ทดสอบการใช้งาน โดยนำเว็บไซต์นี้ส่งให้กับผู้นำชุมชน และตัวแทนชุมชน ได้ทดสอบเข้าใช้งาน และนำข้อแก้ไขมาปรับปรุงเพื่อให้ตรงกับความต้องการของชุมชนเป็นเวลา 1 เดือน โดยใช้วิธีเรียกผ่านทั้งในเครื่องคอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์เคลื่อนที่

3.3.4 อบรมการใช้งานเว็บไซต์

ผู้วิจัยได้จัดอบรมให้กับตัวแทนชุมชนเพื่อให้ ตัวแทนชุมชนสามารถเข้ามาบริหารจัดการเว็บไซต์ได้ด้วยตนเองหรือสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อมูลของชุมชนได้ด้วยตนเอง เป็นเวลา 1 วัน พร้อมจัดทำคู่มือการเข้าใช้งานให้กับตัวแทนชุมชน และเมื่อพัฒนาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในชุมชน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้มอบเว็บไซต์นี้ให้กับคณะกรรมการบริการวิชาการเป็นผู้บริหารจัดการเว็บไซต์เพื่อให้เว็บไซต์มีการพัฒนาปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้พัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในช่วงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้นำชุมชนและผู้ที่มีส่วนในการพัฒนาเว็บไซต์ในชุมชนจำนวน 315 ชุด เพื่อแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) หลังจากได้แบบสอบถามกลับคืนแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูล เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถาม มาทำการลงรหัส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2) นำแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์สถิติพื้นฐานด้วยค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด, 2538) โดยมีสูตร ดังต่อไปนี้

สูตร	$P = \frac{f}{n} \times 100$
เมื่อ	P แทน คะแนนเฉลี่ยร้อยละ
	F แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนเป็นค่าร้อยละ
	n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

3) นำแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มาเปรียบเทียบตัวแปรที่มีสองกลุ่มโดยใช้สถิติ t-test independent และเปรียบเทียบตัวแปรที่มีมากกว่าหรือเท่ากับสามกลุ่มขึ้นไปด้วยสถิติ ANOVA ถ้าพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe

ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2538)

สูตร	$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$
เมื่อ	$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง
	n แทน จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยของคะแนนในการแปลความหมายระดับความคิดเห็น ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็น	มากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความคิดเห็น	มาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความคิดเห็น	ปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความคิดเห็น	น้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความคิดเห็น	ควรปรับปรุง

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2538)

สูตร	$S.D = \frac{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$
------	---

เมื่อ	S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ด้วยกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

เปรียบเทียบตัวแปร โดยใช้สูตรสถิติ t-test (Independent) ดังนี้ (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538)

1) ในกรณีสมมติว่าค่าความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน เป็นอิสระจากกัน ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)s_1^2 + (n_2-1)s_2^2}{n_1+n_2-2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}, df = n_1 + n_2 - 2$$

2) ในกรณีสมมติว่าค่าความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากันเป็นอิสระจากกัน ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}, df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right)}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1-1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2-1}}$$

t	แทน	ค่าการแจกแจงความถี่ (t-distribution)
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ 2
s_1^2	แทน	ความแปรปรวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
s_2^2	แทน	ความแปรปรวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
n_1	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
n_2	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

เปรียบเทียบตัวแปรโดยใช้ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-Test (สายยศ, 2538) เปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe ใช้สูตรดังนี้

สูตร $F = \frac{MS_b}{MS_w}$

F	แทน	ค่าแจกแจงของ F (F-Distribution)
MS_b	แทน	ความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

เปรียบเทียบทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีการคิดของ Scheffe ใช้สูตร ดังนี้ (สายยศ, 2538)

$$FS = \frac{(c_1\bar{X}_1 + c_2\bar{X}_2 + \dots + c_k\bar{X}_k)^2}{MSE \left\{ \frac{c_1^2}{n_1} + \frac{c_2^2}{n_2} + \dots + \frac{c_k^2}{n_k} \right\}}$$

เมื่อ	FS	เป็น Scheffe's test statistic
	C	เป็น น้ำหนักหรือสัมประสิทธิ์ Orthogonal Contrasts
	$\bar{X}$	เป็น ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม
	MS_E	เป็น Mean Square Error

4) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression)

ถ้าตัวแปรอิสระ k ตัว ($X_1, X_2, \dots, X_k$) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y โดยที่ความสัมพันธ์อยู่ในรูปเชิงเส้น จะได้สมการความถดถอยเชิงซ้อน ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง Y และ $X_1, X_2, \dots, X_k$ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

โดยที่ β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงซ้อน (Partial Regression Coefficient) β_i เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยตัวแปรอิสระ X ตัวอื่นๆ มีค่าคงที่ เช่น ถ้า X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย ค่า Y จะเปลี่ยนไป β_1 หน่วย โดยที่ $X_2, X_3, \dots, X_k$ มีค่าคงที่

เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น

จะเหมือนกับเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย โดยที่สมการความถดถอยเชิงซ้อนเป็น

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

เงื่อนไขมีดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน e เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ

2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ นั่นคือ $E(e) = 0$
3. ค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า $V(e) = \sigma_e^2$
4. e_i และ e_j เป็นอิสระต่อกัน; $i \neq j$ นั่นคือ covariance $(e_i, e_j) = 0$ โดยมีเงื่อนไขที่เพิ่มคือ
5. ตัวแปรอิสระ X_i และ X_j ต้องเป็นอิสระกัน

การประมาณค่าพารามิเตอร์ของสมการความถดถอยเชิงเส้น

จากสมการความถดถอยเชิงซ้อน ซึ่งมีพารามิเตอร์ $k + 1$ ตัวคือ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$

การประมาณค่า $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ จะต้องใช้ข้อมูลตัวอย่างของตัวแปร $Y, X_1, X_2, \dots, X_k$ โดยใช้ตัวอย่างขนาด n จากสมการถดถอยเชิงซ้อน

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + e \quad (1)$$

จะประมาณค่า Y หรือประมาณสมการที่ (1) ด้วยสมการที่ (2)

หรือ

$$\hat{Y}_i = a + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} + \dots + b_k X_{ki} \quad (2)$$

โดยที่

$$\hat{\beta}_0 = a, \hat{\beta}_1 = b_1, \hat{\beta}_2 = b_2, \dots, \hat{\beta}_k = b_k$$

ดังนั้นค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า Y_i ด้วย $\hat{Y}_i$ คือ $Y_i - \hat{Y}_i = e_i$ หรือเรียกว่า

Residual

การประมาณค่า $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ ด้วยค่า $a, b_1, b_2, \dots, b_k$ ตามลำดับนั้นยังคงมีเป้าหมายเหมือนกับความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย คือ เพื่อให้ผลบวกของค่าคลาดเคลื่อนยกกำลังสองมีค่าน้อยที่สุด โดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด นั่นคือหาค่า $a, b_1, b_2, \dots, b_k$ ที่ทำให้ $\sum_{i=1}^n e_i^2 = \sum_{i=1}^n (Y_i - \hat{Y}_i)^2$

ความหมายของสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน

ถ้ามีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Y) 3 ตัวคือ X_1, X_2 , และ X_3 สมการความถดถอยเชิงซ้อนคือ

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

ค่าประมาณ Y คือ

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 \quad (3)$$

จากสมการที่ (3) พารามิเตอร์คือ a , b_1 , b_2 และ b_3 โดยที่

a คือ ส่วนหรือระยะตัดแกน Y ซึ่งหมายถึงเมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = X_3 = 0$

b_1 , b_2 และ b_3 เป็นค่าประมาณของสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงส่วน ซึ่งมีหน่วยเป็น Y และมีความหมายดังนี้

b_1 เป็นค่าซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง Y และ X_1 หมายถึง ถ้า X_1 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ Y เปลี่ยนไป b_1 หน่วย (ขึ้นอยู่กับเครื่องหมายของ b_1) โดยที่กำหนดให้ตัวแปรอิสระอื่นๆ คือ X_2 และ X_3 มีค่าคงที่

b_2 เป็นค่าซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง Y และ X_2 หมายถึงถ้า X_2 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ Y เปลี่ยนไป b_2 หน่วย โดยที่กำหนดให้ X_1 และ X_3 มีค่าคงที่

ในทำนองเดียวกัน b_3 จะแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง Y กับ X_3 โดยที่ถ้า X_3 เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ Y เปลี่ยนไป b_3 หน่วย โดยกำหนดให้ X_1 และ X_2 มีค่าคงที่

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างยั่งยืนสู่ชุมชนแหลมทองพัฒนา เป็นการ
พัฒนาเว็บไซต์ให้กับชุมชนแหลมทองพัฒนา โดยใช้วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้เข้าใช้งานที่มีต่อ
เว็บไซต์ชุมชนแหลมทอง ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลม
ทองพัฒนา

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์
ชุมชนแหลมทองพัฒนา จำแนกตามเพศ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์
ชุมชนแหลมทองพัฒนา จำแนกตามอายุ จำแนกตามระดับการศึกษา และความรู้ในการเข้าใช้

2.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การถดถอยพหุของความพึงพอใจต่อเนื้อหา
และประโยชน์ในการใช้งาน การออกแบบและความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อ
เว็บไซต์ของชุมชนแหลมทองพัฒนาในภาพรวม

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุงของเว็บไซต์ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของผู้เข้าใช้
เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้เข้าใช้ในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยที่มากกว่าสองกลุ่ม
t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของสองกลุ่ม
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามสถานภาพ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	97	30.99
หญิง	216	69.01
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้เข้าใช้เว็บไซต์ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง มีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 69.01 และเพศชาย มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 30.99

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	111	35.46
2. 20-30 ปี	112	35.78
3. 31-40 ปี	55	17.57
4. ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	35	11.19
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้เข้าใช้เว็บไซต์ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ช่วงอายุ 20-30 ปี มีมากกว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี และตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป โดยช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 111 เป็นร้อยละ 35.46 ช่วงอายุ 20-30 มีจำนวน 112 คิดเป็นร้อยละ 35.78 ช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 และช่วงอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.19

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาผู้เข้าใช้เว็บไซต์ที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	220	70.29
2. ปริญญาตรี	78	24.92
3. ปริญญาโท	15	4.79
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้เข้าใช้เว็บไซต์ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีมากกว่าทุกระดับการศึกษา โดยระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 70.29 ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.92 และระดับปริญญาโท มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.79

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ผู้เข้าใช้เว็บไซต์ที่ตอบแบบสอบถาม

ความถี่ในการเข้าใช้เว็บไซต์ชุมชน แหลมทองพัฒนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	33	10.54
2. ทุกสัปดาห์	62	19.81
3. ทุกเดือน	64	20.45
4. ไม่แน่ใจขึ้นอยู่กับความจำเป็น	154	49.20
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้เข้าใช้เว็บไซต์ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาความถี่ส่วนใหญ่ ไม่แน่ใจขึ้นอยู่กับความจำเป็น มีจำนวน 154 คิดเป็นร้อยละ 49.20 ทุกเดือน มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45 ทุกสัปดาห์ มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 19.81 และทุกวัน มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.54

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชน แหลมทองพัฒนา

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้
เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ ชุมชนแหลมทองพัฒนา	จำนวน (n = 313 คน)			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ	
1. ด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน	4.27	0.76	มาก	1
2. ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของ เว็บไซต์	4.20	0.69	มาก	2
3. ด้านความสะดวก	4.19	0.74	มาก	3
รวมเฉลี่ย	4.22	0.73	มาก	-

ตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนามีความพึงพอใจโดยภาพ
รวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูง
ไปหาต่ำ คือ ลำดับที่ 1) ด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.27$) ลำดับที่ 2) ด้านการ
ออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.20$) ลำดับที่ 3) และด้านความสะดวก ($\bar{X} = 4.19$)
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้
เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาเป็นโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ ชุมชนแหลมทองพัฒนา	จำนวน (n = 313 คน)			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ	
ด้านความพึงพอใจ	4.22	0.62	มาก	-
รวมเฉลี่ย	4.22	0.70	มาก	-

ตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการเข้าใช้เว็บไซต์อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 4.22$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้
เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน

ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ ชุมชนแหลมทองพัฒนา	จำนวน (n = 313 คน)			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ	
1. เว็บไซต์สามารถสื่อให้ผู้เข้าใช้ทราบว่าเป็น หน่วยงานใด	4.57	0.60	มากที่สุด	1
13. มีผู้ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นผลจาก การเข้าเว็บไซต์	4.34	0.71	มาก	2
3. มีข้อมูลของหน่วยงานเพียงพอกับความ ต้องการของผู้เข้าใช้	4.33	0.73	มาก	3
2. เว็บไซต์สามารถสื่อให้ผู้เข้าใช้ทราบได้ว่า หน่วยงานมีภาระกิจในการดำเนินงาน เกี่ยวกับอะไร	4.32	0.71	มาก	4
5. จำนวนภาษาที่ใช้สามารถสื่อให้ผู้เข้าใช้ ทราบได้ว่าต้องการประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งใด	4.31	0.74	มาก	5
7. เนื้อหามีความชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.27	0.72	มาก	6
12. เป็นสื่อเพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชนได้	4.26	0.73	มาก	7
9. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการ ค้นหา	4.25	0.78	มาก	8
4. มีความเคลื่อนไหวของข่าวสารใน หน่วยงาน	4.24	0.82	มาก	9
11. เป็นสื่อในการเผยแพร่ข่าว ประชาสัมพันธ์ของชุมชนได้	4.23	0.75	มาก	10
10. เป็นแหล่งข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ ของผู้เข้าใช้	4.19	0.77	มาก	11
6. ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์เป็นประโยชน์ต่อผู้ เข้าใช้ในการศึกษาข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงาน	4.18	0.79	มาก	12
8. ข้อมูลมีความทันสมัยน่าสนใจ	4.11	0.89	มาก	13
รวมเฉลี่ย	4.27	0.53	มาก	-

ตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกคือ ลำดับที่ 1) เว็บไซต์สามารถสื่อให้ผู้เข้าใช้ทราบว่าเป็นหน่วยงานใด ($\bar{X} = 4.57$) ลำดับที่ 2) มีผู้ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นผลจากการเข้าเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.34$) ลำดับที่ 3) มีข้อมูลของหน่วยงานเพียงพอกับความต้องการของผู้เข้าใช้ ($\bar{X} = 4.33$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ 3 อันดับสุดท้ายคือ ลำดับที่ 11) เป็นแหล่งข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้เข้าใช้ ($\bar{X} = 4.19$) ลำดับที่ 12) ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าใช้ในการศึกษาข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.18$) และลำดับที่ 13) ข้อมูลมีความทันสมัยน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.11$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์

ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ ชุมชนแหลมทองพัฒนา	จำนวน (n = 313 คน)			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	
3. รูปแบบตัวอักษร ขนาดตัวอักษรอ่านได้ง่าย	4.24	0.78	มาก	1
7. สีพื้นหลังกับสีตัวอักษรมีความเหมาะสมต่อการอ่าน	4.22	0.74	มาก	2
2. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสมและน่าสนใจ	4.21	0.75	มาก	3
6. รูปภาพที่ใช้สามารถสื่อถึงเรื่องราวได้อย่างเหมาะสม	4.21	0.74	มาก	3
4. รูปแบบตัวอักษร ขนาดตัวอักษรสวยงาม	4.20	0.76	มาก	5
5. ภาษามีความสอดคล้องกันสามารถสื่อถึงเรื่องราวได้อย่างเหมาะสม	4.16	0.75	มาก	6
1. หน้าโฮมเพจมีความสวยงาม เหมาะสมน่าสนใจ	4.14	0.73	มาก	7
รวมเฉลี่ย	4.19	0.59	มาก	-

ตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกคือ ลำดับที่ 1) รูปแบบตัวอักษร ขนาดตัวอักษรอ่านได้ง่าย ($\bar{X} = 4.24$) ลำดับที่ 2) สีพื้นหลังกับสีตัวอักษรมีความเหมาะสมต่อการอ่าน ($\bar{X} = 4.22$) ลำดับที่ 3) การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสมและน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.21$) และรูปภาพที่ใช้สามารถสื่อถึงเรื่องราวได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.21$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ลำดับที่ 7) หน้าโฮมเพจมีความสวยงามเหมาะสม น่าสนใจ ($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ด้านความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ ชุมชนแหลมทองพัฒนา	จำนวน (n = 313 คน)			ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ	
1. การสืบค้นง่ายและสะดวก	4.22	0.72	มาก	1
5. มีการเชื่อมโยงไปยัง Social Media เช่น Facebook	4.22	0.73	มาก	1
4. มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ	4.21	0.75	มาก	3
3. การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน	4.20	0.73	มาก	4
6. คำอธิบาย คำแนะนำบริการต่างๆ ชัดเจน	4.20	0.74	มาก	4
2. การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว	4.19	0.72	มาก	6
รวมเฉลี่ย	4.21	0.59	มาก	-

ตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ด้านความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ลำดับที่ 1) การสืบค้นง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.22$) และมีการเชื่อมโยงไปยัง Social Media เช่น Facebook ($\bar{X} = 4.22$) ลำดับที่ 3) มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ ($\bar{X} = 4.21$) ลำดับที่ 4) การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน ($\bar{X} = 4.20$) และคำอธิบาย คำแนะนำบริการต่างๆ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.20$) และลำดับที่ 6) การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.19$)

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชน แหลมทองพัฒนา จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test independent

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้
เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาเป็นรายด้าน และโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา	จำนวน (n = 313 คน)				t	Sig
	ชาย n = 97		หญิง n = 216			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน	4.22	0.51	4.30	0.54	-1.17	0.12
2. ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์	4.18	0.52	4.21	0.63	-.455	0.32
3. ด้านความสะดวก	4.19	0.57	4.22	0.60	-.44	0.33
4. ด้านความพึงพอใจ	4.20	0.56	4.22	0.66	-.36	0.36
รวมเฉลี่ย	4.20	0.54	4.24	0.61		

ตารางที่ 4.10 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทอง
พัฒนาในทุกด้าน จำแนกตามเพศชายและหญิงนั้น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
โดยมีระดับความพึงพอใจในทุกด้านที่ระดับมาก

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา จำแนกตามอายุ จำแนกตามระดับการศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้ โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยวิธีการความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยใช้ค่า F

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา	ต่ำกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป		F	Sig
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน	4.37	0.57	4.22	0.53	4.28	0.48	4.16	0.49	2.07	0.10
2. ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์	4.32	0.59	4.12	0.65	4.16	0.50	4.10	0.57	2.67	0.05
3. ด้านความสะดวก	4.35	0.62	4.10	0.60	4.26	0.46	4.06	0.54	4.45	0.04*
4. ด้านความพึงพอใจ	4.39	0.59	4.14	0.69	4.16	0.51	4.04	0.57	4.50	0.04*
รวมเฉลี่ย	4.36	0.59	4.15	0.62	4.22	0.49	4.09	0.54		

ตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาด้านความสะดวก ที่จำแนกตามอายุ มีอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มช่วงอายุที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเมื่อนำมาทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยสถิติ Post hoc test พบว่า ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ระดับ 4.35 สูงกว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี, ช่วงอายุ 20-30 ปีและ 40 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ที่ค่าเฉลี่ย 4.26, 4.10 และ 4.06 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจระดับมากในทุกช่วงอายุ

และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาด้านความพึงพอใจ ที่จำแนกตามอายุนั้น มีอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มช่วงอายุที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเมื่อนำมาทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยสถิติ Post hoc test พบว่า ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึง

พอใจในด้านความพึงพอใจที่ระดับ 4.39 สูงกว่า ช่วงอายุ 20-30 ปี, 31-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ที่ค่าเฉลี่ย 4.14, 4.16 และ 4.04 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจระดับมากในทุกช่วงอายุ

สำหรับในด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน และด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์นั้น พบว่าค่าระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ ชุมชนแหลมทองพัฒนาที่จำแนกตามอายุ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากทั้งสองด้าน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา	ต่ำกว่า ป.ตรี		ป.ตรี		ป.โท		F	Sig
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน	4.30	0.57	4.21	0.43	4.26	0.39	0.69	0.50
2. ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์	4.23	0.64	4.13	0.48	4.00	0.43	1.64	0.19
3. ด้านความสะดวก	4.24	0.61	4.15	0.55	4.10	0.47	1.00	0.37
4. ด้านความพึงพอใจ	4.27	0.64	4.11	0.59	4.12	0.54	1.93	0.15
รวมเฉลี่ย	4.26	0.61	4.15	0.51	4.12	0.46		

ตารางที่ 4.12 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาด้านความสะดวกและด้านความพึงพอใจ ที่จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้

ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา	ทุกวัน		ทุกสัปดาห์		ทุกเดือน		ไม่แน่ใจ		F	Sig
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน	4.43	0.52	4.20	0.58	4.37	0.45	4.23	0.54	2.47	0.06
2. ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์	4.40	0.57	4.13	0.64	4.28	0.47	4.14	0.62	2.44	0.06
3. ด้านความสะดวก	4.37	0.65	4.17	0.62	4.30	0.47	4.16	0.59	1.72	0.16
4. ด้านความพึงพอใจ	4.32	0.58	4.20	0.68	4.30	0.57	4.18	0.63	0.88	0.45

ตารางที่ 4.13 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาด้านความสะดวกและด้านความพึงพอใจ ที่จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้งาน ไม่มีความแตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

2.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การถดถอยพหุของความพึงพอใจต่อเนื้อหาและประโยชน์ ในการใช้งาน การออกแบบและความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์ ของชุมชนแหลมทองพัฒนาในภาพรวม

ตารางที่ 4.14 แสดงการหาความสัมพันธ์ระหว่างด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการออกแบบ
และจัดรูปแบบของเว็บไซต์ และด้านความสะดวก กับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการ
ใช้เว็บไซต์ของชุมชนแหลมทองพัฒนาในภาพรวม

Model	Unstandardized Coefficients		t-Score	Sig.
	B	Std. Error		
ค่าคงที่	.276	.186	1.482	.139
เนื้อหา(X_1)	.401	.066	6.044	.000
ออกแบบ(X_2)	.443	.062	7.120	.000
สะดวก(X_3)	0.88	.065	1.344	.180
R = 0.780 R ² = 0.608				

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของความพึงพอใจต่อเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ชุมชนแหลมทอง ความพึงพอใจต่อการออกแบบเว็บไซต์ชุมชนแหลมทอง สามารถทำนายผลความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของชุมชนแหลมทองพัฒนาในภาพรวม(Y) เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวมตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์ของชุมชนแหลมทองพัฒนาในภาพรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสหสัมพันธ์พหุมีค่าเท่ากับ 0.780 และค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.608 สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจได้ ร้อยละ 60.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้วพบว่า ความพึงพอใจต่อเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งานของชุมชนแหลมทองพัฒนา และความพึงพอใจต่อการออกแบบเว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา เป็นตัวแปรที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของชุมชนแหลมทองพัฒนาในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยส่งผลทางด้านบวกทั้ง 2 ตัวแปร นั่นคือความพึงพอใจต่อเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งานของชุมชนแหลมทองพัฒนา ส่งผลมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการออกแบบเว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ตามลำดับ โดยสามารถเขียนสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปแบบคะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.276 + 0.401(\text{เนื้อหา}) + 0.443(\text{การออกแบบ})$$

และความพึงพอใจต่อความสะดวกไม่ส่งผลต่อผู้ใช้เว็บไซต์ของชุมชนแหลมทองพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุงของเว็บไซต์ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของผู้ใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการสอบถามจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุงของเว็บไซต์ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา

จุดเด่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สีสันหนังสือชัดเจน สีสันชวนใช้งาน น่าอ่าน ภาพสวยตัวหนังสือสวยงาม	5	15.75
3. รูปภาพสวยใหญ่ ชัดเจน สดใส รูปภาพเยอะ	4	12.60
5. จัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษรและสี มีความเหมาะสมรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่าย ออกแบบและจัดรูปแบบเว็บไซต์ได้ดี	4	12.60
4. มีความเคลื่อนไหวข่าวสารอย่างรวดเร็วและทันสมัย	2	6.30
2. มีกิจกรรมอะไรบ้างในชุมชนนี้	1	3.15
6. ภาษามีความสอดคล้องสื่อสารเรื่องราวได้อย่างเหมาะสม	1	3.15
7. มีการเชื่อมโยงไปยัง Social Media ไปยัง Facebook	1	3.15
จุดที่ควรปรับปรุง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ตัวหนังสือควรใหญ่ และชัดเจนกว่านี้	6	18.90
3. เนื้อหาน้อยไป รายละเอียดน้อย	4	12.60
2. สีสันหนังสือชัดเจน	1	3.15
4. เนื้อหาได้รูปภาพควรมีมากกว่านี้ และอธิบายให้ละเอียดกว่านี้	1	3.15
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ควรเพิ่มเนื้อหามากกว่านี้ ควรเพิ่มรายละเอียดของแต่ละภาพเพื่อสร้างความเข้าใจมากขึ้น	7	22.05

2. ควรปรับตัวอักษรใหญ่ขึ้น	3	9.45
3. ควรชี้แจงรายละเอียดของกิจกรรมหรือสินค้าเพิ่มขึ้น	1	3.15
4. ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ	1	3.15

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาเห็นว่า

จุดเด่นด้านสีตัวหนังสือชัดเจน สีสันทวนใช้งาน น่าอ่าน ภาพสวยตัวหนังสือสวย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 รูปภาพสวยใหญ่ ชัดเจน สดใส รูปภาพเยอะ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษรและสี มีความเหมาะสมรูป แบบตัวอักษรอ่านได้ง่าย ออกแบบและจัดรูปแบบเว็บไซต์ได้ดี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ตามลำดับ มีความเคลื่อนไหวข่าวสารอย่างรวดเร็วและทันสมัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 มีกิจกรรมอะไรบ้างในชุมชนนี้จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15 และมีการเชื่อมโยงไปยัง Social Media ไปยัง Facebook จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15 ตามลำดับ

จุดที่ควรปรับปรุง ตัวหนังสือควรใหญ่ และชัดเจนกว่านี้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 เนื้อหาน้อยไป รายละเอียดน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ตามลำดับ สีตัวหนังสือชัดเจน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15 และเนื้อหาได้รูปภาพควรมีมากกว่านี้ และอธิบายให้ละเอียดกว่านี้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15 ตามลำดับ

และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมควรเพิ่มเนื้อหามากกว่านี้ ควรเพิ่มรายละเอียดของแต่ละภาพเพื่อสร้างความเข้าใจมากขึ้น จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 22.05 ควรปรับตัวอักษรใหญ่ขึ้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.45 ควรชี้แจงรายละเอียดของกิจกรรมหรือสินค้าเพิ่มขึ้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15 และควรปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.15 ตามลำดับ

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างยั่งยืนสู่ชุมชนแหลมทองพัฒนา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม โดยให้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในช่วงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้นำชุมชนและผู้ที่มีส่วนในการพัฒนาเว็บไซต์ในชุมชน จำนวน 313 ชุด เพื่อแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างยั่งยืนสู่ชุมชนแหลมทองพัฒนา นั่นคือการพัฒนาเว็บไซต์ให้กับชุมชนแหลมทอง ผู้วิจัยใช้โปรแกรม WordPress เวอร์ชัน 4.7.2 และ ใช้ approve 2.5.10 โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาดังนี้ 1) ศึกษาเนื้อหาหรือข้อมูลเบื้องต้นของชุมชนแหลมทอง 2) ออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์ 3) การผลิตหรือสร้างโฮเพจ เว็บเพจหน้าต่างๆ และการเชื่อมโยง 4) ขั้นตอนหลังผลิต เป็นการนำเว็บไซต์ที่พัฒนาเสร็จแล้วขึ้นเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต 4) ประเมินผลและตรวจสอบและทดสอบระบบ 5) อบรมตัวแทนจากชุมชนแหลมทองเพื่อเป็น Admin

5.1.2 ประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในชุมชนแหลมทองพัฒนา พบว่า ผู้เข้าใช้เว็บไซต์ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง มีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 69.01 และเพศชาย มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 30.99 ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี และช่วงอายุ 20-30 ปี มีมากกว่าช่วงอายุ 31-40 ปีและตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป โดยช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 35.46 ช่วงอายุ 20-30 มีจำนวน 112 คิดเป็นร้อยละ 35.78 ช่วงอายุ 30-40 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 และช่วงอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.19 ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีมากกว่าทุกระดับการศึกษา โดยระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 70.29 ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.92 และระดับปริญญาโท มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.79 ความถี่ส่วนใหญ่ ไม่แน่ใจขึ้นอยู่กับความจำเป็น มีจำนวน 154 คิดเป็นร้อยละ 48.9

ทุกเดือนมีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ทุกสัปดาห์มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และทุกวันมีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

ความพึงพอใจในของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา

ผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนามีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ลำดับที่ 1) ด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.27$) ลำดับที่ 2) ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.20$) ลำดับที่ 3) และด้านความสะดวก ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$)

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาอยู่ในระดับมากขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจในของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาจำแนกตามด้านต่างๆ

พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาในทุกด้าน จำแนกตามเพศชายและหญิงนั้น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีระดับความพึงพอใจในทุกด้านที่ระดับมาก

และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาด้านความสะดวกและด้านความพึงพอใจ ไม่มีความแตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

รวมทั้งเมื่อจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้งาน พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาด้านความสะดวกและด้านความพึงพอใจ ไม่มีความแตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

มีเพียงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาด้านความสะดวก ที่จำแนกตามอายุ มีอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มช่วงอายุที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเมื่อนำมาทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยสถิติ Post hoc test พบว่า ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ระดับ 4.35 สูงกว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี, ช่วงอายุ 20-30 ปี และ 40 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ที่ค่าเฉลี่ย 4.26, 4.10 และ 4.06 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจระดับมากในทุกช่วงอายุ

และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาด้านความพึงพอใจ ที่จำแนกตามอายุนั้น มีอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มช่วงอายุที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเมื่อนำมาทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยสถิติ Post hoc test พบว่า ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจที่ระดับ 4.39 สูงกว่า ช่วงอายุ 20-30 ปี, 31-40

ปี และ 40 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ที่ค่าเฉลี่ย 4.14, 4.16 และ 4.04 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจระดับมากในทุกช่วงอายุ

สำหรับในด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน และด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์นั้น พบว่าค่าระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนาที่จำแนกตามอายุ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมากทั้งสองด้าน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การถดถอยพหุของความพึงพอใจต่อเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน การออกแบบและความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์ ของชุมชนแหลมทองพัฒนาในภาพรวม

แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของความพึงพอใจต่อเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ชุมชนแหลมทอง ความพึงพอใจต่อการออกแบบเว็บไซต์ชุมชนแหลมทอง สามารถทำนายผลความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของชุมชนแหลมทองพัฒนาในภาพรวม(Y) เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวมตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์ของชุมชนแหลมทองพัฒนาในภาพรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสหสัมพันธ์พหุมีค่าเท่ากับ 0.778 และค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.606 สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจได้ ร้อยละ 60.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ความพึงพอใจต่อเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งานของชุมชนแหลมทองพัฒนา และความพึงพอใจต่อการออกแบบเว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา เป็นตัวแปรที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของชุมชนแหลมทองพัฒนาในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยส่งผลทางด้านบวกทั้ง 2 ตัวแปร นั่นคือความพึงพอใจต่อเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งานของชุมชนแหลมทองพัฒนา ส่งผลมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการออกแบบเว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา ตามลำดับ โดยสามารถเขียนสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปแบบคะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.309 + 0.486(\text{เนื้อหา}) + 0.438(\text{การออกแบบ})$$

5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

5.2.1 เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ให้กับชุมชนแหลมทองพัฒนา โดยนำเสนอข้อมูลสารสนเทศของชุมชนแหลมทองพัฒนาบนเว็บไซต์ ในโดเมนเนมชื่อ lamthongpattana.com อันได้แก่ เมนูชุมชนแหลมทองพัฒนา ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลแนะนำชุมชนแหลมทอง ข้อมูลทำเนียบของบุคลากร ข้อมูลบทบาทหน้าที่ ข้อมูลนโยบาย ข้อมูลประชากร ข้อมูลศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัย

เรียน และข้อมูลสุขภาพชุมชน, เมนูผลงานเด่น นำเสนอผลิตภัณฑ์หรือสินค้าต่างๆ ของชุมชน แหยมทองพัฒนา, เมนูข่าวสารชุมชน นำเสนอเรื่องราวข่าวสารที่เกิดขึ้นในชุมชน, เมนูภาพกิจกรรม นำเสนอกิจกรรมต่างๆของชุมชน, เมนูกระดานสนทนา สำหรับสิ่งข้อผลิตภัณฑ์ชุมชน, และเมนูติดต่อเรา นำเสนอช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ดูแลบริหารเว็บไซต์ได้ เว็บไซต์นี้จึงเป็น ศูนย์รวมข้อมูลสารสนเทศของชุมชนแหยมทองพัฒนา ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาเว็บไซต์โดยใช้โปรแกรม WordPress เวอร์ชัน 4.7.2 ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการสร้างและจัดการเนื้อหาบน อินเทอร์เน็ต (Contents Management System หรือ CMS) โดยข้อดีของ CMS คือ สะดวกต่อการ พัฒนาเว็บไซต์หรือใช้งาน โดยผู้พัฒนาเว็บไซต์ไม่ต้องเริ่มสร้างตั้งแต่การเขียนโปรแกรมพื้นฐาน ไม่ จำเป็นต้องมีความรู้ทางโปรแกรมเมอร์ เพราะระบบมีทุกอย่างไว้ให้ ผู้พัฒนาสามารถสร้างเว็บไซต์ ได้เพียงแค่ใส่เนื้อหาข้อมูลสารสนเทศที่ได้ออกแบบไว้ลงในโปรแกรมสำเร็จรูปดังกล่าวเท่านั้น ผู้วิจัยคิดว่ามีความเหมาะสมสำหรับส่งมอบเว็บไซต์ที่ได้พัฒนาดังกล่าวให้กับตัวแทนจากชุมชน ใช้ ในการบริหารจัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ของชุมชนแหยมทองพัฒนาบนเว็บไซต์ได้ อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ

5.2.2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมที่มีต่อเว็บไซต์แหยมทองพัฒนา จาก ผลการศึกษาการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างยั่งยืนสู่ชุมชนแหยมทองพัฒนา โดย ศึกษาความพึงพอใจต่อการเข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหยมทองพัฒนา ทั้ง 3 ด้านคือ 1) ด้านเนื้อหาและ ประโยชน์ในการใช้งาน 2) ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์ 3) ด้านความสะดวก และ 4) ด้านความพึงพอใจโดยรวม จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ไม่ว่าจะเป็น เพศใด ระดับการศึกษาใด หรือความถี่ในการเข้าใช้มากน้อยเพียงใด ผลวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่มีเพียงกลุ่มผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับ ความพึงพอใจในด้านความสะดวกต่อการเข้าใช้เว็บไซต์สูงกว่ากลุ่มช่วงอายุอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือกลุ่มวัยรุ่นอายุต่ำกว่า 20 ปี สามารถเรียนรู้วิธีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มี ประสบการณ์และทักษะในการใช้งานเว็บไซต์ สามารถสืบค้นสารสนเทศได้อย่างชำนาญ ค้นเคย กับความเจริญด้านเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ทันยุคสมัยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางด้านการอินเทอร์เน็ตซึ่งเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเด็กสมัยใหม่ มากขึ้น สามารถเชื่อมโยงถึงกันโดยไม่มีขีดจำกัด สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตได้ข้อมูลที่ทันสมัย รวดเร็วมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ อัญชลี ถนอมมทรัพย์ (2553) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ ให้บริการสืบค้นสารนิเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระ จอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งวิจัยในกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี ผลการวิจัย

พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก จำแนกตามเพศ และคณะที่ศึกษาไม่แตกต่างกัน

5.2.3) **จากสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุ** ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ **ปัจจัยด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน** ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นเดียวกัน โดยความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือเว็บไซต์ที่สามารถสื่อให้ผู้เข้าใช้ทราบว่าเป็นหน่วยงานใด มีผู้ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นผลจากการเข้าเว็บไซต์ มีข้อมูลของหน่วยงานเพียงพอกับความต้องการของผู้เข้าใช้ ดังนั้นปัจจัยในการสร้างเว็บไซต์ที่ผู้วิจัยต้องคำนึงถึงมากที่สุดคือ ความเป็นเอกลักษณ์ที่สามารถสื่อให้ผู้เข้าใช้เว็บไซต์ว่าเป็นชุมชนแหลมทองพัฒนา ไม่สับสน มีข้อมูลชุมชน มีชื่อชุมชนที่ชัดเจน ประกอบกับการเสริมรูปภาพกิจกรรมต่างๆ ผลลัพธ์ต่างๆของชุมชน และการทำวิดีโอเพื่อแนะนำชุมชน นอกจากนี้ยังมี **ปัจจัยด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์** ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นเดียวกัน โดย 3 อันดับแรกที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านรูปแบบตัวอักษร ขนาดตัวอักษรอ่านได้ง่าย และสีพื้นหลังกับสีตัวอักษรมีความเหมาะสมต่อการอ่าน ด้านการจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสมและน่าสนใจ รูปภาพที่ใช้สามารถสื่อถึงเรื่องราวได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หัสณัย รียาพันธ์ (2554) ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์ศาลาพุ่มข้าวบิณฑ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ศาลาพุ่มข้าวบิณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านตัวอักษร และการจัดรูปแบบข้อความ ด้านข้อมูลที่น่าสนใจบนเว็บไซต์ ด้านการใช้สีในเว็บเพจ ด้านกราฟิก และภาพเคลื่อนไหว ด้านระบบนำทาง ด้านการออกแบบหน้าเว็บเพจ และด้านการเข้าถึงข้อมูลในเว็บเพจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรินทร์ญา กล้าแข็ง (2554) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์ดีมาก โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเนื้อหา รองลงมาคือด้าน กราฟิกและออกแบบ และผลการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ด้านการออกแบบจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่าการ ออกแบบภาพรวมอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา อังสงานนท์ (2554) ได้ทำโครงการเฉพาะบุคคลเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับ และความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ i-Greenspace ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้เว็บเพจ Home มากที่สุด เช่น การใช้สีสะดุดตา ภาพประกอบที่น่าสนใจ สื่อความหมายได้ และมีขนาดตัวอักษรที่เห็นชัดเจน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รงรอง แรมลิเยอ (2556) วิจัยเรื่อง

การพัฒนาเว็บไซต์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการของฝ่ายปกครอง ตำบลสามัคคี อำเภอกุหลาบ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลในเว็บไซต์ในส่วนของคุณภาพข้อมูลถูกต้องครบถ้วน อธิบายข้อมูลได้ชัดเจนได้ ข้อมูลมีความทันสมัยน่าสนใจ ข้อมูลที่น่าเสนอเป็นประโยชน์ตรงกับความต้องการด้านรูปแบบของเว็บไซต์ในส่วนของการจัดรูปแบบหน้าจอรูปภาพ และ สีสันมีความเหมาะสม ตัวอักษรอ่านง่าย ด้านการใช้งานในส่วนของการรวดเร็วในการเข้าถึงหน้าเว็บเพจ ใช้งานง่ายและสะดวกในการค้นหา ข้อมูล และ มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติ แม้ว่าผลของตัวแปรอิสระด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน กับด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์ นั้นจะพบว่าอาจเกิดปัญหา Collinearity อยู่บ้าง ซึ่งในทางสถิติไม่ควรเกิดปัญหา Collinearity Statistic ว่าตัวแปรทั้งสองมีสหสัมพันธ์กันเองสูง แต่เมื่อผู้วิจัยได้ตรวจสอบ ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน ด้วยค่า Durbin Watson ผู้วิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อนมีค่าใกล้ 2 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ค่าคลาดเคลื่อนจากทั้งสองตัวแปรในด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน กับด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์นั้น ต่างเป็นอิสระจากกัน ดังนั้นถึงแม้ว่าตัวแปรทั้งสองด้านจะมีสหสัมพันธ์จริง แต่ค่าความคลาดเคลื่อนนั้นเป็นอิสระจากกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบและเข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองปรือในด้าน อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการนำผลวิจัยดังกล่าวมาปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศของเทศบาลตำบลหนองปรืออย่างยั่งยืน โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.1 เว็บไซต์ควรมีเนื้อหาที่มีความทันสมัยอยู่เสมอ การปรับปรุงเนื้อหาอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งสำคัญ ควรหาผู้บริหารจัดการเว็บดูแลเว็บ เช่น การตั้งคณะกรรมการดูแลจัดการเว็บ อาจเป็นตัวแทนจากชุมชน หรือเป็นตัวแทนจากสถาบันเพื่อให้คำแนะนำในการจัดการเว็บ

5.3.2 ตัวหนังสือควรมีขนาดใหญ่ และชัดเจนกว่านี้ เนื้อหาน้อยไป รายละเอียดน้อย สีตัวหนังสือให้ชัดเจน เนื้อหาได้รูปภาพควรมีมากกว่านี้ และอธิบายให้ละเอียดเพื่อสร้างความเข้าใจมากขึ้น

5.3.3 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การใช้งานเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ในกลุ่มสมาชิกที่มีอายุสูงกว่า 30 ปีขึ้นไป ให้มากยิ่งขึ้น โดยชักชวนให้กลุ่มสมาชิกที่มีอายุน้อยใน

ครอบครัวนั้นๆ เป็นผู้ชักชวนสมาชิกสูงวัยเข้าใช้งานเว็บไซต์ร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และทัศนคติต่างๆ ร่วมกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจัดอบรมตัวแทนกลุ่มผู้ดูแลเว็บไซต์จากชุมชนแหลมทองพัฒนา เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการออกแบบ จัดการ ปรับปรุงและดูแลเว็บไซต์ ระบบสารสนเทศของชุมชนได้อย่างยั่งยืน
2. ผู้วิจัยเห็นควรว่า ชุมชนอื่นๆ ควรมีเว็บไซต์ชุมชนเป็นของตัวเอง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ชุมชน และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศของชุมชนผ่านเว็บไซต์ได้เป็นอย่างดี อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสมาชิกชุมชน และผู้สนใจผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อสร้างรายได้และโอกาสให้กับชุมชนอีกหนทางหนึ่ง
3. ผู้วิจัยเสนอแนะในการวิจัยโอกาสต่อไปนั้น ควรเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่รองรับการออกแบบเว็บไซต์ในลักษณะแบบ Responsive เนื่องจากการออกแบบ Responsive จะรองรับการแสดงผลบนอุปกรณ์แท็บเล็ต และมือถือ หรืออุปกรณ์ Smart Phone ได้อย่างเหมาะสม ง่ายต่อการใช้งาน และยืดหยุ่นในการแสดงผลเว็บไซต์บนอุปกรณ์ใดก็ได้ อันเป็นแนวโน้มในการใช้งานเว็บไซต์บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่มีสูงมากขึ้นในอนาคต แต่ทั้งนี้ผู้พัฒนาและตัวแทนผู้ดูแลบริหารจัดการเว็บไซต์ของชุมชนจำเป็นต้องมีทักษะและความรู้ในด้านโปรแกรมเมอร์ที่สูงยิ่งขึ้น
4. นอกจากนี้ควรเพิ่มเมนูรองรับการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ชุมชนอื่นๆ เพื่อรองรับการสร้างเครือข่ายชุมชนให้มีความแข็งแกร่งและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น
5. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้มีจุดเริ่มต้นจากโครงการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนแหลมทองพัฒนาของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในละแวกใกล้เคียงสถาบันฯ ผู้วิจัยเห็นว่าสถาบันฯ ควรสนับสนุนและให้บริการชุมชนใกล้เคียงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเชื่อมโยงเว็บไซต์ชุมชนต่างๆ กับเว็บไซต์ของสถาบันฯ เพื่อสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันทางการศึกษากับเครือข่ายชุมชนรอบข้างอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

กฤษณา หงษ์ทอง และขวัญตา เอกบุตร. (2550). *ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี* (รายงานการวิจัย). เพชรบุรี: วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ก๊อฟ จินตารักษ์, สมชาย ปรากฏเจริญ, เกียรติศักดิ์ โยชนะนัง และธนพล เจนสุทธิเวชกุล. (2553). การพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ด้วยวิธีการวิเคราะห์กลุ่มพหุ. ในการประชุมทางวิชาการระดับชาติด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 6 (p.467-472). กรุงเทพฯ : คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ความหมายของการพัฒนาชุมชน. (2011, February 12). Retrieved from ความหมายของการพัฒนาชุมชน: <http://ultraman-bum.blogspot.com/2011/02/blog-post.html>

ชรินทร์ญา กล้าแข็ง. (2554). *การพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย* (รายงานผลการวิจัย). จังหวัดเลย: วิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

ชลิตา ไวรักษ์. (2551). *การพัฒนาเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์องค์กร: กรณีศึกษาสโมสรธาราน ฮัทเพนท์บอล เชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อศิลปะและการออกแบบสื่อ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

ดิเรก (2528). ทฤษฎีความพึงพอใจ. Retrieved from ความพึงพอใจ. 11 มีนาคม 2560. <https://www.gotoknow.org/posts/492000>

ดวงพร เกียงคำ. (2556). *คู่มือสร้าง Web Site ฉบับสมบูรณ์*. นนทบุรี: ไอดีซี พรีเมียร์.

เดชา ไชยเมือง. (2550). *WordPress กระแทกใจบล็อกเกอร์วัยจ๊าบ*. กรุงเทพฯ: พงษ์วินการพิมพ์.

ธิดารัตน์ คิดดีจริง. (2559, มกราคม 31). *สื่อดิจิทัลคืออะไร??? Retrieved from สื่อดิจิทัลคืออะไร???:*
<http://sai23734.blogspot.com/>

บุษบา เรืองรอง. (2015, November 14). *การสอนเรื่องชุมชนมีความสำคัญอย่างไร? Retrieved from สอน*
ลูกเรื่องชุมชน (Community): <http://taamkru.com/th/>

บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัยเล่ม 1*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 1 สำนักพิมพ์สุวิ
 ยาสาสน์.

ปิยะดนัย วิเคียน. (2560, มีนาคม 28). *หลักการออกแบบเว็บไซต์*. Retrieved from *เรียน ICT ง่ายๆ*
สไตล์ ครูปิยะดนัย: https://krupiyadanai.wordpress.com/บทเรียน-html/การออกแบบเว็บไซต์

ปิตีสนธ์ อินทพิชัย และทิพยา จินตโกวิท (2561). การพัฒนาแนวทางการออกแบบเว็บไซต์ด้านการ
 ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ. *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม มจพ.* 9(1) หน้า 1-9.

มณี โพธิเสน. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของ*
โรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. (รายงานค้นคว้าอิสระปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).

มะลิวรรณ ระบุภา. (2554). *การพัฒนาเว็บไซต์และฐานข้อมูลโบราณวัตถุ: กรณีศึกษา*
พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติบ้านเชียง. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แผนก
วิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).

ยุทธ ไทยวรรณ. (2543). *พื้นฐานการวิจัย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุวิยาสาสน์.

ลลิตา อังสวานนท์. (2554). *พฤติกรรมการเปิดรับ และความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ i-Greenspace.*
(วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และ
สื่อสารมวลชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วรภัทร์ จัตุชัย. (2548). *การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. สาขาวิชานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2015, November 15). *เว็บไซต์*. Retrieved from เว็บไซต์:

<https://th.wikipedia.org/wiki/เว็บไซต์>

_____. (2015, June 10). *ระบบสารสนเทศ*. Retrieved from ระบบสารสนเทศ:

<https://th.wikipedia.org/wiki/ระบบสารสนเทศ>

สมชัย พิศาลบุตร. (2549). *สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ*. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.

สันติ บางอ้อ. (2546, มิถุนายน 21). *การพัฒนาที่ยั่งยืนของไทย. หนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์ คอลัมน์ "สภาพัฒน์ กับการพัฒนาประเทศ, p. 2.*

สุรีย์ นวกุล. (2550). *อินเทอร์เน็ต & อีเมล*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สิริพงษ์ รอดลอย (2553). *ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี*. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สำนักหอสมุด).

หัตถ์นิยาพันธ์. (2554). *การพัฒนาเว็บไซต์ศาลาพุ่มข้าวบิณฑ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อัญชลี ถนอมทรัพย์. (2553). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการสืบค้นสารนิเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง*. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง).

อเนก กลยณี. (2542). ความพึงพอใจของนักศึกษานอกโรงเรียนสามัญศึกษา ระดับมัธยมศึกษาวิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. (รายงานค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).

อำรุง เหมรา. (2533). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 2. (ปริญญานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา).

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2554). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น .



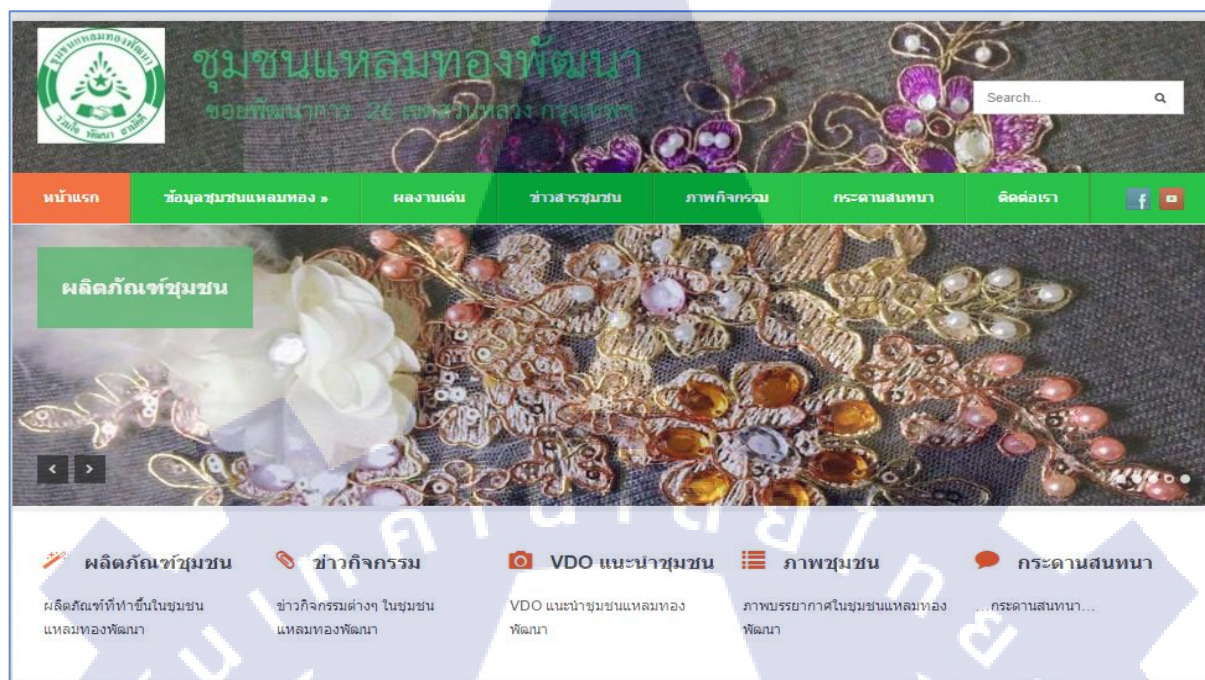
ภาคผนวก

ภาพเว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา

TNI

ผลการพัฒนาเว็บไซต์ของชุมชนแหลมทองพัฒนา

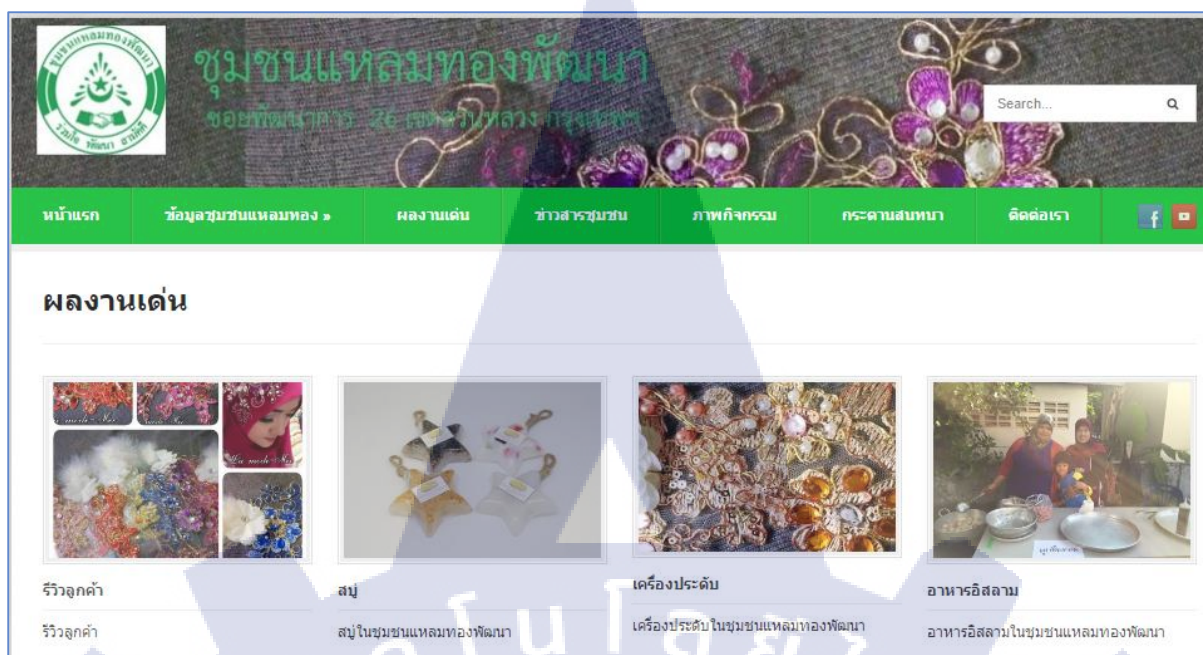
สามารถเข้าหน้าเว็บไซต์ด้วย URL : www.lamthongpattana.com หน้า Home page



ภาพที่ 1 แสดงหน้า Home page ของเว็บไซต์ชุมชนแหลมทอง



ภาพที่ 2 แสดงข้อมูลชุมชนแหลมทองพัฒนา



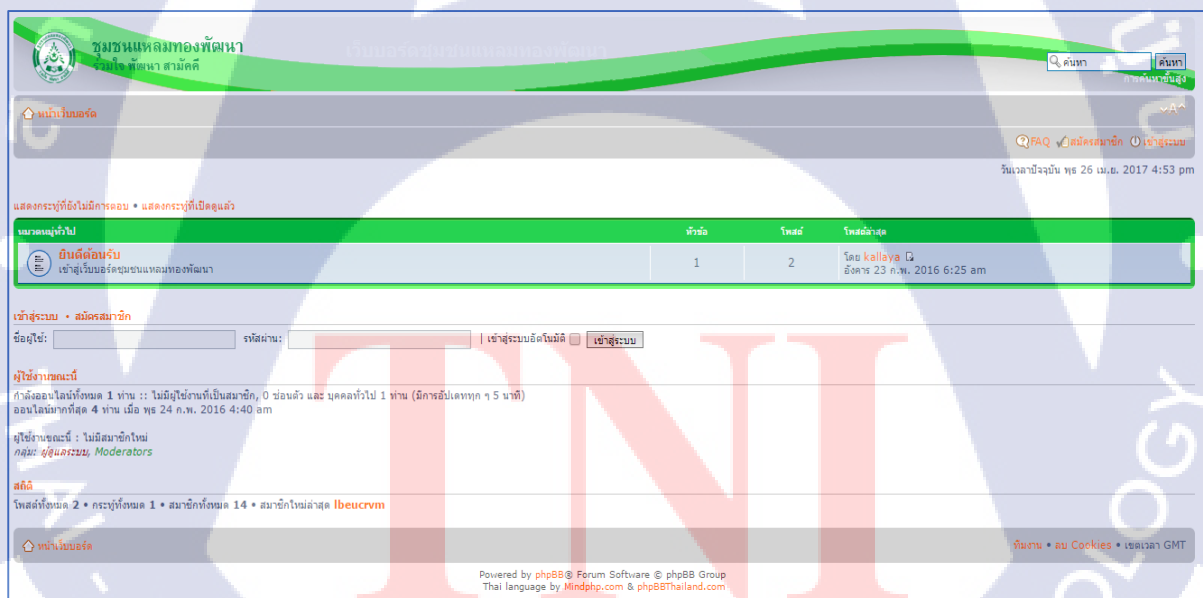
ภาพที่ 3 แสดงผลงานเด่น ของชุมชนแหลมทองพัฒนา



ภาพที่ 4 แสดงข่าวสารชุมชนแหลมทองพัฒนา



ภาพที่ 5 แสดงภาพกิจกรรมชุมชนแหลมทองพัฒนา



ภาพที่ 6 แสดงเว็บไซต์ ของชุมชนแหลมทองพัฒนา

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อและนามสกุล : นางสาวเมธริสา นันทา

วัน เดือน ปีที่เกิด : 25 พฤศจิกายน 2518

สถานที่เกิด : 35/5 บ้านนาเชือก ต.หนองแปน อ.กมลาไสย จ.กาฬสินธุ์

สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 1268 หมู่ 2 หมู่บ้านริมบึง ต.วังก้ง อ.ปรางค์บุรี จ.พระจวบคีรีขันธ์

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน : อาจารย์หมวดวิชาพื้นฐาน และผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ
การศึกษา คณะบริหารธุรกิจ

สถานที่ทำงานปัจจุบัน : สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 1771/1 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง
เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250

ประวัติการศึกษา :

ปริญญาตรี : คอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ

ปริญญาโท : เทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

TNI

THAI - JAPANESE INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ตัวอย่างแบบสอบถามวิจัย

TNI

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าใช้เว็บไซต์ชุมชนแหลมทองพัฒนา

แบบประเมินฉบับนี้ต้องการถามความคิดเห็นของผู้เข้าใช้เว็บไซต์(lamthongpattana.com)เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงเว็บไซต์ให้ดียิ่งขึ้น คำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการครั้งนี้

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและคำตอบ ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ (ช่วงอายุ) ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 30 ปี
☐ 31 – 40 ปี ☐ ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. ความถี่ในการเข้าใช้ ☐ ทุกวัน ☐ ทุกสัปดาห์
☐ ทุกเดือน ☐ ไม่แน่ใจ ขึ้นอยู่กับความจำเป็น
☐ ไม่เคยเข้าใช้

ตอนที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจในการเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์มากน้อยเพียงใด

แบบประเมินนี้ต้องการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งความหมายของระดับความคิดเห็นมีดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = ควรปรับปรุง

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด
1.ด้านเนื้อหาและประโยชน์ในการใช้งาน					
1.1 เว็บไซต์สามารถสื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าเป็นหน่วยงานใด					
1.2 เว็บไซต์สามารถสื่อให้ผู้ใช้ทราบได้ว่าหน่วยงานมีภาระกิจในการดำเนินงานเกี่ยวกับอะไร					
1.3 มีข้อมูลของหน่วยงานเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้					
1.4 มีความเคลื่อนไหวของข่าวสารในหน่วยงาน					
1.5 สำนวนภาษาที่ใช้สามารถสื่อให้ผู้ใช้ทราบได้ว่าต้องการประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งใด					
1.6 ข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในการศึกษาข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน					
1.7 เนื้อหามีความชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ					
1.8 ข้อมูลมีความทันสมัยน่าสนใจ					
1.9 การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการค้นหา					
1.10เป็นแหล่งข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้					
1.11เป็นสื่อในการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของชุมชนได้					
1.12เป็นสื่อเพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชนได้					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด
1.13 มีผู้ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นผลจากการเข้าเว็บไซต์					
2. ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์					
2.1 หน้าโฮมเพจมีความสวยงาม เหมาะสม น่าสนใจ					
2.2 การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสมและน่าสนใจ					
2.3 รูปแบบตัวอักษร ขนาดตัวอักษรอ่านได้ง่าย					
2.4 รูปแบบตัวอักษร ขนาดตัวอักษรสวยงาม					
2.5 ภาษามีความสอดคล้องกันสามารถสื่อถึงเรื่องราวได้อย่างเหมาะสม					
2.6 รูปภาพที่ใช้สามารถสื่อถึงเรื่องราวได้อย่างเหมาะสม					
2.7 สีพื้นหลังกับสีตัวอักษรมีความเหมาะสมต่อการอ่าน					
3. ด้านความสะดวก					
3.1 การสืบค้นง่ายและสะดวก					
3.2 การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว					
3.3 การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน					
3.4 มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ					
3.5 มีการเชื่อมโยงไปยัง Social Media เช่น Facebook					
3.6 คำอธิบาย คำแนะนำบริการต่างๆ ชัดเจน					
4. ด้านความพึงพอใจ					
4.1 ความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์โดยภาพรวม					
4.2 มีทัศนคติที่ดีต่อเว็บไซต์					
4.3 มีความรู้สึกอยากใช้เว็บไซต์					

จุดเด่นของเว็บไซต์

.....

.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุงของเว็บไซต์

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านสำหรับการตอบแบบสอบถาม