



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Website Development Approach of Personnel Division,
Office of President Rajabhat Maha sarakham University

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เฉลิมพล เขตชั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2560)



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Website Development Approach of Personnel Division,

Office of President Rajabhat Maha sarakham University

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เฉลิมพล เขตชั้นธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2560)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

ในการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาให้คำแนะนำ และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก นางลำดวน ดวงคมทา ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล ที่ให้คำปรึกษาชี้แนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหารสถาบันวิจัยและพัฒนาที่ให้ข้าพเจ้าได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย R2R จากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามในครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว และตลอดจนญาติพี่น้องทุกคนที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุน และให้กำลังใจอันมีค่าแก่ผู้วิจัยเสมอมา ทำให้วิจัยฉบับนี้ลุล่วงไปด้วยดี



เฉลิมพล เขตขันธ

2561

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชื่อเรื่อง	การศึกษาแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผู้วิจัย	นายเฉลิมพล เขตพันธ์
หน่วยงานคณะ :	กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปีที่ได้รับทุน :	2560
ปีที่แล้วเสร็จ :	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจต่อเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2) เสนอแนวทางเพื่อการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 293 คน ตามวิธีของทาร์โยมาเน่ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.13$) และด้านการออกแบบเว็บไซต์อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.10$)

ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทางด้านเนื้อหาควรมีการปรับปรุงระบบ การค้นหาได้ง่าย ไม่ซับซ้อนหลายขั้นตอน เพื่อความสะดวกในการเรียกดูข้อมูลในแต่ละด้าน ส่วนการออกแบบเว็บไซต์ควรออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้เป็นแบบทันสมัย เพิ่มช่องทางในการติดต่อให้หลากหลายช่องทาง เช่น Facebook Line การส่งข้อความถึงผู้ดูแลระบบ จัดรูปแบบเมนูมีความชัดเจน และเข้าถึงการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคลได้ง่าย

Title Website Development Approach of Division of Personnel,
Office of President Rajabhat Maha sarakham University

Research Team Chalermpon Khetkhan

Organization : Division of Personnel
Rajabhat Maha Sarakham University

Year Of Grant : 2017

Research Completed : 2018

ABSTRACT

The objectives of this were (1) to study the satisfaction of the Web site Personnel Division, Office of the President Rajabhat Maha sarakham University (2) Proposed Website Development Guidelines for Personnel Division, Office of the President Rajabhat Maha sarakham University. The samples used in the study were 293 Rajabhat Maha sarakham University personnel, based on Taro Yamane method. Contains a questionnaire. Data was analyzed by frequency, percentage, mean and standard deviation.

This research were as follows: There was a good level of satisfaction with using the website of Personnel Division, Office of the President Rajabhat Maha sarakham University ($\bar{X} = 4.11$). Satisfied with the content of the website in level good ($\bar{X} = 4.13$) and was a good level of satisfied with the design of the website ($\bar{X} = 4.10$).

Website Development Guideline for Personnel Division, Office of the President Rajabhat Maha sarakham University. The content should be improved search system to find easily, uncomplicated, to facilitate the browsing of each section. Website design should be designed to be modern. Additional channels for contacts such as Facebook, Line, messaging to the administrator. Menu design is clear. And easy access to the Human Resource Management services.



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Website Development Approach of Personnel Division,
Office of President Rajabhat Maha sarakham University

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เฉลิมพล เขตชั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2560)



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Website Development Approach of Personnel Division,

Office of President Rajabhat Maha sarakham University

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เฉลิมพล เขตชั้นธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2560)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

ในการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาให้คำแนะนำ และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก นางลำดวน ดวงคมทา ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล ที่ให้คำปรึกษาชี้แนะตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหารสถาบันวิจัยและพัฒนาที่ให้ข้าพเจ้าได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย R2R จากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามในครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว และตลอดจนญาติพี่น้องทุกคนที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุน และให้กำลังใจอันมีค่าแก่ผู้วิจัยเสมอมา ทำให้วิจัยฉบับนี้ลุล่วงไปด้วยดี



เฉลิมพล เขตขันธ

2561

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชื่อเรื่อง	การศึกษาแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผู้วิจัย	นายเฉลิมพล เขตพันธ์
หน่วยงานคณะ :	กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปีที่ได้รับทุน :	2560
ปีที่แล้วเสร็จ :	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจต่อเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2) เสนอแนวทางเพื่อการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 293 คน ตามวิธีของทาร์โยมาเน่ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.13$) และด้านการออกแบบเว็บไซต์อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.10$)

ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทางด้านเนื้อหาควรมีการปรับปรุงระบบ การค้นหาได้ง่าย ไม่ซับซ้อนหลายขั้นตอน เพื่อความสะดวกในการเรียกดูข้อมูลในแต่ละด้าน ส่วนการออกแบบเว็บไซต์ควรออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้เป็นแบบทันสมัย เพิ่มช่องทางในการติดต่อให้หลากหลายช่องทาง เช่น Facebook Line การส่งข้อความถึงผู้ดูแลระบบ จัดรูปแบบเมนูมีความชัดเจน และเข้าถึงการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคลได้ง่าย

Title Website Development Approach of Division of Personnel,
Office of President Rajabhat Maha sarakham University

Research Team Chalermpon Khetkhan

Organization : Division of Personnel
Rajabhat Maha Sarakham University

Year Of Grant : 2017

Research Completed : 2018

ABSTRACT

The objectives of this were (1) to study the satisfaction of the Web site Personnel Division, Office of the President Rajabhat Maha sarakham University (2) Proposed Website Development Guidelines for Personnel Division, Office of the President Rajabhat Maha sarakham University. The samples used in the study were 293 Rajabhat Maha sarakham University personnel, based on Taro Yamane method. Contains a questionnaire. Data was analyzed by frequency, percentage, mean and standard deviation.

This research were as follows: There was a good level of satisfaction with using the website of Personnel Division, Office of the President Rajabhat Maha sarakham University ($\bar{X} = 4.11$). Satisfied with the content of the website in level good ($\bar{X} = 4.13$) and was a good level of satisfied with the design of the website ($\bar{X} = 4.10$).

Website Development Guideline for Personnel Division, Office of the President Rajabhat Maha sarakham University. The content should be improved search system to find easily, uncomplicated, to facilitate the browsing of each section. Website design should be designed to be modern. Additional channels for contacts such as Facebook, Line, messaging to the administrator. Menu design is clear. And easy access to the Human Resource Management services.

ตารางที่ ข.1 ค่าเฉลี่ยความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามคำศัพท์แบบสอบถาม
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์

คำถาม ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	เฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านการออกแบบ						
1	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง
4	+ 1	+ 1	0	2	0.67	สอดคล้อง
5	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง
6	+ 1	+ 1	0	2	0.67	สอดคล้อง
7	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง
8	+ 1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
9	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการออกแบบเว็บไซต์						
10	+ 1	+ 1	0	2	0.67	สอดคล้อง
11	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง
12	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง
13	0	+ 1	+ 1	2	0.67	สอดคล้อง
14	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง
15	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง
16	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง
17	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง
18	+ 1	0	+ 1	2	0.67	สอดคล้อง
19	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง
20	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง
21	+ 1	+ 1	0	2	0.67	สอดคล้อง
22	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง
23	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	สอดคล้อง

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นายเฉลิมพล เขตพันธ์
วัน/เดือน/ ปีเกิด 24 ธันวาคม 2530
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 95 หมู่ 13 ตำบลเขวาใหญ่ อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2553 วิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
ABSTRACT.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	2
- ตัวแปรที่ศึกษา.....	2
- เนื้อหาการวิจัย.....	3
- พื้นที่วิจัย.....	3
- ระยะเวลาการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเว็บไซต์.....	5
การประชาสัมพันธ์.....	8
หลักการออกแบบเว็บไซต์.....	16
โครงสร้างเว็บไซต์.....	17
การประเมินระบบสารสนเทศ.....	19
ขั้นตอนการพัฒนาเว็บไซต์ด้วย SDLC	21
บริบทของบริการงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี	

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	31

สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล.....	41
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	42
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	42
สรุปผลการวิจัย.....	42
อภิปรายผล.....	43
ข้อเสนอแนะ.....	44
บรรณานุกรม.....	45
ภาคผนวก.....	47
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ.....	54

ประวัติผู้วิจัย..... 57



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวน และค่าร้อยละ	37
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในภาพรวม	38
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพึงพอใจต่อเว็บไซต์ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านเนื้อหา	39
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อเว็บไซต์ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการออกแบบเว็บไซต์	40
ก.1	ค่าเฉลี่ยความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามคำศัพท์แบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์	54

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	องค์ประกอบในการพัฒนา SEO (Search Engine Optimization)	15
2.2	โครงสร้างเว็บไซต์แบบเรียงลำดับ(Sequence Structure)	18
2.3	โครงสร้างเว็บไซต์แบบลำดับชั้น (Hierarchies)	18
2.4	โครงสร้างเว็บไซต์แบบตาราง (Grid Structure)	19
2.5	โครงสร้างเว็บไซต์แบบใยแมงมุม (Web Structure)	19
2.6	โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน กองบริหารงานบุคคล	28
2.7	หน้าเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล	29
2.8	กรอบแนวคิดในการวิจัย	31

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญ

ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตถูกนำมาใช้เป็นสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในเวลาอันรวดเร็ว และได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งอินเทอร์เน็ตยังเป็นระบบเครือข่ายเปิดที่สามารถติดต่อเชื่อมโยงได้ตลอด 24 ชั่วโมง จึงสามารถเข้าถึงข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยข้อความ ภาพ และเสียง ที่มีผู้นำเสนอไว้โดยผ่านรูปแบบและเนื้อหาที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังเป็นที่สื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ที่หลากหลายอีกด้วย (นาริรัตน์ โสติถิมานนท์ 2556 : 1) องค์กรต่างๆ ได้นำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามานำเสนอข้อมูลสารสนเทศขององค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ได้มากขึ้น มีบริการต่างๆ มากมายที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตให้กับผู้ที่สนใจและต้องการติดต่อกับองค์กรในรูปแบบต่างๆ และยังเป็นส่วนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์องค์กร โดยการนำสื่อเข้ามาใช้ในการประชาสัมพันธ์องค์กร ซึ่งส่วนใหญ่แล้วสื่อที่นิยมใช้ในการประชาสัมพันธ์ คือสื่อเว็บไซต์ที่เป็นแหล่งรวบรวมเว็บเพจเรื่องเดียวกัน จำนวนมากมายหลายหน้ามารวมอยู่ด้วยกัน ในการเสนอเรื่องราวที่อยู่บนเว็บไซต์มีข้อแตกต่างจากการนำเสนอผ่านโทรทัศน์ นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์ เนื่องจากการทำงานบนเว็บไซต์จะไม่มีวันสิ้นสุด เนื่องจากเราสามารถเปลี่ยนแปลงและเพิ่มสารสนเทศบนเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา และแต่ละเว็บเพจมีการเชื่อมโยงกันภายในเว็บไซต์ หรือเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถอ่านได้ในเวลาอันรวดเร็ว นับว่าเว็บไซต์เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร ที่สำคัญที่สุดทางหนึ่งที่สามารถเข้าถึงง่าย และแพร่หลาย มีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบ Two-Way Communication และ Action ประกอบด้วย ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน รวมทั้งเป็นช่องทางที่เปิดรับฟังความคิดเห็นและแนวความคิดของผู้รับบริการ ทั้งนี้จะต้องมีบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อทำหน้าที่พัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ รวมถึงข้อมูลข่าวสารในส่วนเนื้อหาของเนื้อหาในเว็บไซต์ (จักรพงษ์ เจือจันทร์ 2543 : 24)

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานในการส่งเสริมการบริหารงานบุคคลให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล พัฒนา ปรับปรุง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้ทันสมัย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคม ส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ควบคู่ไปกับคุณธรรม จริยธรรม อย่างภาคภูมิใจและเป็นมืออาชีพ ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัย เพื่อความโปร่งใส รองรับการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริม สร้างผู้บริหารรุ่นใหม่และสร้างเครือข่ายกระจายความรู้ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2560 : ออนไลน์) ฉะนั้นการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร รวมถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ด้านการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ และติดต่อสื่อสาร กองบริหารงานบุคคลจึงได้พัฒนาเว็บไซต์ขึ้น เพื่อใช้เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และให้บริการข้อมูลแก่บุคคลทั้งภายในและภายนอก ซึ่งเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคลในปัจจุบันมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่

อาจจะยังไม่ครอบคลุม และข้อมูลบางส่วนยังไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงในบางส่วนของเว็บไซต์มีการออกแบบที่ซับซ้อนเข้าถึงข้อมูลได้ยาก

จากการศึกษาสภาพปัญหาของเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล โดยศึกษาความพึงพอใจและความต้องการจากผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล ในด้านเนื้อหาของเว็บไซต์และด้านการออกแบบเว็บไซต์ เพื่อนำผลวิจัยที่ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล ให้มีเนื้อหาที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงการออกแบบเว็บไซต์ที่ง่ายต่อการใช้งานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1.1.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 1,090 คน (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2560 : ออนไลน์)

1.1.2 ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และบุคคลภายนอก จำนวน 293 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น คือ สภาพและความต้องการพัฒนาเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.2 ตัวแปรตาม คือ แนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในด้านต่อไปนี้

2.2.1 ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์

2.2.2 ด้านการออกแบบเว็บไซต์

3. เนื้อหาการวิจัย

3.1 ศึกษาความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ใช้งานในปัจจุบัน โดยศึกษาในด้านเนื้อหาของเว็บไซต์ และด้านการออกแบบเว็บไซต์

3.2 เสนอแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน ทั้งในด้านเนื้อหาของเว็บไซต์ และด้านการออกแบบเว็บไซต์

4. พื้นที่วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

5. ระยะเวลาการวิจัย

1 ตุลาคม 2559 ถึง 30 กันยายน 2560

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

เว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม หมายถึง แหล่งที่เก็บรวบรวมข้อมูล และแสดงข้อมูลต่างๆ ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ต้องการให้ข้อมูลกับผู้ที่เข้ามาชมเว็บไซต์หน่วยงาน ประกอบไปด้วย ข้อความ ภาพ และเสียง

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เป็นการสร้างความประทับใจไปสู่ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สร้างภาพพจน์ที่ดี ซึ่งจะทำให้การบริหารงานบุคคลประสบผลสำเร็จ

การพัฒนาเว็บไซต์ หมายถึง หลักการ ขั้นตอน องค์ประกอบในการดำเนินงานการพัฒนาเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (งบประมาณแผ่นดิน) พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา(งบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัย) พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

กองบริหารงานบุคคล หมายถึง หน่วยงานระดับกองในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีหน้าที่ส่งเสริมการบริหารงานบุคคลให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล พัฒนา ปรับปรุง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้ทันสมัย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคม ส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ควบคู่ไปกับคุณธรรม จริยธรรม อย่างภาคภูมิใจและเป็นมืออาชีพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบสภาพ และความต้องการพัฒนาเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. ทำให้ทราบแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาตามเนื้อหา ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเว็บไซต์
2. การประชาสัมพันธ์
3. หลักการออกแบบเว็บไซต์
4. รูปแบบโครงสร้างเว็บไซต์
5. การประเมินระบบสารสนเทศ
6. ขั้นตอนการพัฒนาเว็บไซต์ด้วย SDLC
7. บริบทเกี่ยวกับกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเว็บไซต์

1.1 ความหมายของเว็บไซต์

เว็บไซต์ (Web Site) เป็นแหล่งเก็บข้อมูลเว็บเพจหลายๆ เว็บเพจเข้าด้วยกันเพื่อจัดตั้งขึ้นเป็นเว็บไซต์ โดยเว็บไซต์นั้นจะต้องมีรหัสหรือชื่อโดเมน (Domain Name) ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อการเชื่อมโยงเข้าหาเว็บไซต์บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

นิรุช อำนวยศิลป์ (2542 น.20) กล่าวถึงเว็บไซต์ว่า เป็นชื่อเรียก Host หรือ Server ที่ได้จดทะเบียนอยู่ในเว็ลด์ไวด์เว็บ ซึ่งก็คือชื่อ Host ที่ถูกกำหนดให้มีชื่อในเว็ลด์ไวด์เว็บ ขึ้นต้นด้วย http: และมีโดเมนหรือนามสกุลเป็น .com, .net, .org หรืออื่นๆ

ดวงพร เกียงคำ (2549 น.22) กล่าวว่า เว็บไซต์ หมายถึงกลุ่มของเว็บเพจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เช่น กลุ่มของเว็บเพจที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติ รวมทั้งสินค้าและบริการของบริษัทหนึ่ง เป็นต้น ภายในเว็บไซต์นอกจากเว็บเพจหรือไฟล์ HTML แล้วยังประกอบด้วยไฟล์ชนิดอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับสร้างเป็นหน้าเว็บเพจ เช่น รูปภาพ, มัลติมีเดีย, ไฟล์โปรแกรมภาษาสคริปต์และไฟล์ข้อมูลสำหรับดาวน์โหลด เป็นต้น

1.2 ประเภทของเว็บไซต์

สุรศักดิ์ นามนัย (2548 น. 17) กล่าวว่าอินเทอร์เน็ตเป็นศูนย์รวมของข้อมูลข่าวสารที่สามารถสื่อสารถึงกันได้ทุกมุมโลก ทุกครั้งที่เข้าไปใช้บริการอินเทอร์เน็ต ก็จะได้เห็นความแตกต่างและความหลากหลายของเว็บที่เกิดขึ้นมาทุกวัน ซึ่งล้วนแล้วแต่สร้างขึ้นมามีด้วยนิยามของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

ตลอดจนการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจการลงทุน ภาคธุรกิจและภาครัฐทำให้มีการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับการให้บริการมากขึ้นจึงทำให้หลายหน่วยงานพัฒนาเว็บไซต์ขึ้นมาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและผู้ให้บริการหรือเรียกได้ว่าออฟฟิศอัตโนมัติ ฉะนั้นด้วยความหมายของเว็บไซต์ที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงสามารถแบ่งประเภทของเว็บไซต์ออกกว้างๆได้ดังต่อไปนี้

1. Informational sites คือ เว็บไซต์ที่ให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร วารสาร หรือหน่วยงานเกี่ยวกับผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ขององค์กร เว็บจำพวกนี้มีมากที่สุดในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2. Transactional sites คือ เว็บไซต์ที่สามารถใช้เพื่อติดต่อทางธุรกิจการค้าการลงทุนของภาคธุรกิจโดยเป็นผู้ชักนำ เป็นนายหน้า

3. Community sites คือ เป็นเว็บไซต์ของกลุ่มบุคคล สมาคม ชมรม คณะบุคคล ซึ่งมีลักษณะเป็นนิติบุคคลและการสนับสนุนหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับสังคมหรือชุมชน ทัศนคติความเชื่อ ศาสนา กลุ่มเพื่อน

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

5. Other sites ประกอบด้วยเว็บไซต์เกี่ยวกับศิลปะ การแสดงออก รสนิยม ศาสนสถาน ประติมากรรมหรือเว็บสำหรับการทดลองความสามารถเว็บไซต์ส่วนบุคคล เช่น เว็บไซต์ของสามัญชนทั่วไป เว็บไซต์เกี่ยวกับการจัดประชุมสัมมนาหรืออนุสัญญาระเบียบแบบแผนหรือมีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับทางด้านเศรษฐศาสตร์ และสถานะทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ยังมีกลุ่มเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร การจัดการ การบริหาร ที่มีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการโดยสามารถแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มประเภทดังนี้

1. Commercial เว็บไซต์เกี่ยวกับธุรกิจการค้า พาณิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หรือเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซ (E – commerce) ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจ การลงทุนโดยส่วนมากจะอยู่ในรูปแบบขององค์กรหรือหน่วยงาน เว็บจำพวกนี้จะมีให้บริการมากที่สุดบนอินเทอร์เน็ต เพราะสังคมปัจจุบันอาศัยเว็บเป็นเครื่องมือในการให้บริการทางธุรกิจ ขายสินค้าแบบออนไลน์

2. Government เว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐบาลไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์กระทรวง ทบวง กรม กอง สำนักงานต่างๆ เกี่ยวกับสังคมสงเคราะห์หรือสถาบันเกี่ยวกับกฎหมายกับการปกครองท้องถิ่น โรงพยาบาลของรัฐ เป็นต้น

3. Educational เว็บไซต์เกี่ยวกับการศึกษาไม่ว่าจะเป็นสถานศึกษาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา แขนงแนวศึกษาต่อสถาบันกวตวิชา สถาบันฝึกอบรมโดยมีบทเรียนแบบอีเลิร์นนิ่งเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต มีแบบทดสอบ มีบทเรียนที่ผู้เรียนสามารถเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตมีการโต้ตอบระหว่างผู้เรียนได้

4. Charitable เว็บไซต์เกี่ยวกับกิจกรรมผู้ใจบุญ เช่น มูลนิธิ ชมรม สมาคม กลุ่มบุคคลที่ทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น เว็บไซต์ bannok.com

5. Personal เว็บไซต์ส่วนบุคคลที่จัดทำขึ้นเพื่อแนะนำตัวเอง แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจโดยจัดทำขึ้นทั้งเพื่อหวังผลกำไร และไม่หวังผลกำไรหรือเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับ

การแสดงออกถึงความสามารถของตนเอง เช่น การประดิษฐ์คิดค้น หรือการแนะนำความรู้เพื่อเผยแพร่ให้คนอื่นรู้จัก เป็นต้น

1.3 หลักการพัฒนาเว็บไซต์

การพัฒนาเว็บไซต์จะต้องดำเนินการให้มีคุณภาพ และการนำเสนอเนื้อหาเป็นสำคัญ โดยส่วนประกอบทั้งหมดที่แสดงผ่านเว็บไซต์ จะต้องมีการวางแผน การพัฒนาและออกแบบให้สอดคล้องกับเนื้อหา หรือวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการนำเสนอเว็บไซต์ โดยทั่วไปจะมีการพิจารณาในประเด็น ดังนี้

1.3.1 เนื้อหาบนเว็บไซต์

เนื้อหาบนเว็บไซต์แหล่งการเรียนรู้จะประกอบไปด้วย

1) ส่วนหัวเว็บไซต์เป็นภาพกราฟิกเคลื่อนไหวของอยู่ในตำแหน่งด้านบนของเว็บไซต์

2) ส่วนรายการเป็นรายการที่แสดงข้อมูลต่าง ๆ อยู่ในตำแหน่งด้านซ้ายของเว็บไซต์ โดยมีรายการ ดังนี้ รายการเกี่ยวกับเมนูต่าง ๆ รายการที่เป็นลิงค์ความรู้ รายการที่เป็นข่าวประชาสัมพันธ์ รายการที่เป็นวิดิทัศน์ รายการที่เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ รายการสำหรับดาวน์โหลดเอกสาร

3) ส่วนแสดงข้อมูลของแต่ละรายการ เป็นพื้นที่สำหรับแสดงข้อมูลต่าง ๆ อยู่ในตำแหน่งตรงกลางของเว็บไซต์เช่น ข้อความบรรยายต่าง ๆ ภาพต่าง ๆ วิดิทัศน์ต่าง ๆ หรือข่าวประกาศ

4) ส่วนเชื่อมโยงเป็นส่วนที่แสดงภาพแบนเนอร์ขนาดเล็ก สำหรับเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เห็นว่ามีค่าสำคัญและเป็นประโยชน์โดยจะกำหนดให้อยู่ในตำแหน่งพื้นที่ด้านขวาของเว็บไซต์

1.3.2 คุณภาพของเว็บไซต์

คุณภาพของเว็บไซต์หมายถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเว็บไซต์ที่สร้างขึ้น โดยผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคการออกแบบเว็บไซต์ คุณลักษณะของเว็บไซต์ด้านเนื้อหา หมายถึง สารสนเทศภายในเว็บไซต์ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์วิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้างหน่วยงาน บุคลากร โครงการวิจัยต่าง ๆ

1.3.3 แนวคิดในการออกแบบเว็บไซต์

การออกแบบเว็บไซต์ที่ดี คือ การออกแบบให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และลักษณะของเว็บไซต์ โดยคำนึงถึงความสะดวกในการใช้งานของผู้ใช้เป็นหลัก เว็บไซต์ที่ ออกแบบอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีความเรียบง่าย มีความสม่ำเสมอ สะท้อนเอกลักษณ์และลักษณะขององค์กรได้ มีเนื้อหาที่มีประโยชน์ มีระบบ Navigation ที่ใช้งานง่าย มีลักษณะที่น่าสนใจและดึงดูด มี

Logo และชื่อเว็บไซต์ทุกหน้า เข้าถึงข้อมูลได้โดยไม่ต้องเข้าเมนูที่ซับซ้อน สามารถเข้าถึงข้อมูลให้ได้มากที่สุดโดยไม่ต้องบังคับให้ผู้ใช้งานติดตั้ง โปรแกรมเพิ่มเติม หรือเลือกใช้ Browser ชนิดใด ชนิดหนึ่งที่สามารถแสดงผลใน หน้าจอที่มีความละเอียดต่าง ๆ กันได้ ควรหลีกเลี่ยงลวดลายพื้นหลัง (Background) ที่ลายตา เลือกสีพื้นหลังและสีตัวอักษร (Font) ให้เหมาะสม ขนาดตัวอักษรพอเหมาะ รองรับเว็บไซต์ที่ อาจมีข้อมูลเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ลิงค์ต่าง ๆ เชื่อมโยงไปยังหน้าที่มีอยู่จริง ไม่มี "Broken Link" ควรใช้เวลาในการดาวน์โหลดน้อย แสดงผลเร็ว และหมั่นปรับปรุงเนื้อหาอย่างสม่ำเสมอ (ธวัชชัย ศรีสุเทพ, 2544, น. 14-23 ; ดวงพร เกียรติคำ และวงศ์ประชา จันทร์สมวงศ์, 2546, น. 26-43 ; Sklar, 2003 ; Kentie, 2002)

สรุปได้ว่า เว็บไซต์ คือแหล่งรวมโฮมเพจ เว็บเพจทั้งหมดขององค์กร โดยนำเสนอผ่าน อินเทอร์เน็ต ผู้ใช้สามารถเปิดดูด้วย Browser เช่น IE หรือ Netscape เป็นต้น ข้อมูลในเว็บไซต์ สามารถเป็นได้ทั้งตัวอักษร ภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหวได้ ซึ่งมีหลายประเภท สามารถแบ่งออก ตามความต้องการใช้บริหารของผู้ใช้บริหาร เช่น ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านธุรกิจ ด้านบันเทิง ด้าน บุคคล และด้านศิลปะ เป็นต้น ทั้งนี้เว็บไซต์จะต้องออกแบบให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายนั้นๆ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. การประชาสัมพันธ์

2.1 ความหมายการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ มากจากภาษาอังกฤษว่า " Public Relations " ซึ่งคำว่า "Public" แปลว่า "ประชาชน" หมายถึง หมู่ชน สาธารณชน หรือประชาชน ส่วนคำว่า Relations แปลเป็นไทย ว่า "ความสัมพันธ์" หมายถึง การสัมพันธ์หรือการผูกพัน ดังนั้น คำว่าการประชาสัมพันธ์จึง แปลว่า "การเกี่ยวข้องกับหมู่คน" หรือความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหรือสถาบันกับกลุ่มประชาชน" (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2544) จากคำจำกัดความต่างๆข้างต้น พอจะสรุปคุณลักษณะที่สำคัญของการ ประชาสัมพันธ์ได้ดังนี้(พรทิพย์ วรกิจโกศาทร, 2537)

1. เป็นการทำงานที่มีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ และมีการติดตาม ประเมินผล
2. เป็นการทำงานในรูปของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทางและเป็นการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ
3. เป็นการทำงานที่ต้องมีการให้อิทธิพลทางความคิดและทัศนคติต่อกลุ่มชนเป้าหมาย
4. เป็นการทำงานที่ต้องต่อเนื่อง และหวังผลระยะยาว

นอกจากนี้นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญทางการประชาสัมพันธ์ได้ให้ ความหมายของการ ประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

สก๊อตต์ เอ็ม คัทลิป และ เอเลน เอช เซนเตอร์ (Scott M. Cutlip & Allen H. Center, 1982 p. 16) ศาสตราจารย์ทางการประชาสัมพันธ์ แห่งมหาวิทยาลัยวิสคอนซิน ประเทศสหรัฐอเมริกา และเป็นผู้แต่งตำราทางการประชาสัมพันธ์ ที่มีผู้นิยมใช้กันมาก ได้เขียนหนังสือชื่อ Effective Public Relations โดยให้คำจำกัดความว่า "การประชาสัมพันธ์" คือความพยายามซึ่งได้วางแผนในอันที่จะมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นโดยอาศัยวิธีการที่ยอมรับกันในสังคมว่า เป็นวิธีการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยยึดหลักการสื่อสารสองทางที่ก่อให้เกิดความพอใจทั้งสองฝ่าย

เอ็ดเวิร์ด แอล เบอร์เนยส์ (Edward L. Berneys , 1952 p.3) บุคคลสำคัญที่มีชื่อเสียง และเป็นผู้บุกเบิกงานด้านการประชาสัมพันธ์ของประเทศสหรัฐอเมริกาได้ให้ทัศนะว่า การประชาสัมพันธ์มีความหมาย 3 ประการ คือ

1. เป็นการเผยแพร่ข่าวสารความรู้ไปให้ประชาชนทราบ
2. ชักชวนให้ประชาชนให้การสนับสนุนและเห็นชอบด้วยกับความมุ่งหมายและการดำเนินงานของสภากา
3. เพื่อปรับแนวความคิดของประชาชนและสถาบันให้มีส่วนประสานและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

จอห์น ดับบลิว ฮิล (John W. Hill , 1963 p. 10) ได้ให้ความหมายการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารที่จะต้องให้ความเอาใจใส่ต่อชื่อเสียงและความชื่นชอบที่ประชาชนมีต่อองค์กร และต้องให้ความสำคัญของงานประชาสัมพันธ์เท่าๆ กับงานส่วนอื่นของ องค์กร

อรุณ งามดี (2527 น.3-4) ได้กล่าวคำว่า การประชาสัมพันธ์ไว้ว่า

1. ความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันกับกลุ่มประชาชนและระหว่างกลุ่มประชาชนด้วยกัน
2. วิธีการหรือการใช้เครื่องมือเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
3. สภาพและคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับประชาชน
4. ตรวจสอบและแก้ความเข้าใจผิดต่อสถาบัน
5. การอธิบายชี้แจงให้ประชนเข้าใจเกี่ยวกับสถาบัน
6. การปรับปรุงส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
7. การติดต่อสื่อสารสองทางเพื่อทราบความต้องการ ทัศนะท่าทีของกันและกัน
8. การเอาขณะจิตใจหรือประขามติเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2.2 บทบาทหน้าที่และความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ

การดำเนินงานประชาสัมพันธ์(open the door policy) คือ การต้อนรับประชาชน การให้บริการ การรับใช้ การรับฟัง รวมถึงการที่หน่วยงานจะได้มีโอกาสสัมผัสกับความคิดเห็นหรือ

ทุกชั้นของประชาชนโดยตรง เพื่อแก้ไขการทำงานให้ราบรื่นและมีความก้าวหน้าในการดำเนินงานมากขึ้น

การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดการผสมผสานความร่วมมือร่วมใจระหว่างสภากาปัน หน่วยงานกับประชาชน เพื่อให้เกิดความรู้ และความเข้าใจอันดีต่อกัน เป็นวิธีการดำเนินงานของสภากาปันในอันที่จะประสานแนวความคิด วัตถุประสงค์นโยบายการ ดำเนินงานขององค์การหรือสถาบันให้สอดคล้องกับแนวความคิดและความต้องการของประชาชน เพื่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

นอกจากนั้น การประชาสัมพันธ์ยังเป็นกระบวนการต่อเนื่อง (on - going process) ที่ต้องการทำการอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลาและตลอดไป เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การหรือสถาบันกับประชาชน รวมไปถึงความมั่นคงขององค์การหรือสถาบันด้วย

หน้าที่ของการประชาสัมพันธ์ (functions of public relations) นักประชาสัมพันธ์ต้องปฏิบัติหน้าที่หลัก 2 ประการคือ

1) เพื่อบอกกล่าวเผยแพร่ (Publicity) เป็นการเผยแพร่ข่าวสารต่างๆ เพื่อปลูกฝังความ นิยมเลื่อมใส และก่อให้เกิดความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน ซึ่งการบอกกล่าวเผยแพร่นี้ ต้องคำนึงถึงหลักการดังนี้

- เป็นการบอกกล่าวให้ประชาชนรู้โดยอาศัยของการสื่อสารมวลชน คือ นักประชาสัมพันธ์ต้องการส่งข่าวสาร ดังนั้น นักประชาสัมพันธ์จะต้องเป็นผู้กำหนดข่าว และความมุ่งหมายที่แน่นอนว่าจะต้องบอกข่าวสารอะไรเรื่องที่จะต้องเข้าใจง่าย ชัดเจน การเลือกช่องทางการส่งข่าวสารต้องเหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย และต้องพิจารณาว่าผู้รับข่าวสารอยู่ในช่วงเวลาที่จะพร้อมจะรับข่าวสารหรือไม่ ควรจะรับข่าวสารประเภทใดและด้วยสื่ออะไร

- การบอกกล่าวเผยแพร่นี้สามารถโน้มน้าวใจให้ประชาชนเกิดความประทับใจ นิยมชมชอบและให้การสนับสนุนในที่สุด โดยใช้จิตวิทยาในการสร้างความอ่อนไหวทางอารมณ์ เช่น ในด้านของความรักชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์ความรักในหมู่คณะความอ่อนไหวทางอารมณ์อันเนื่องมาจากสภาพเหตุการณ์และสภาพเศรษฐกิจและสังคม หรือเป็นการโน้มน้าวจิตใจโดยการย้าเตือนอยู่เสมอ เช่น การใช้คำขวัญแบบสั้น ๆ

- การบอกกล่าวเผยแพร่นี้ต้องทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เช่นถ้าเป็นการพูด ต้องใช้น้ำเสียง กิริยาท่าทาง และถ้อยคำที่สุภาพ ประทับใจ แต่ถ้าเป็นการเขียนต้องคำนึงถึงการเรียบเรียง จัดหน้า รูปภาพ ให้สวยงาม สะดุดตา ดึงดูดความสนใจจากผู้อ่านได้

2) เพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด ความเข้าใจผิด (Misunderstanding) ย่อมก่อให้เกิดความเสียหาย ความไม่ไว้วางใจ ไม่นิยมชมชอบ ไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุนในที่สุด ความเข้าใจผิดอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ประชาชนไม่เข้าใจนโยบาย

วัตถุประสงค์วิธีการดำเนินงานของหน่วยงาน จึงเป็นหน้าที่ของนักประชาสัมพันธ์ที่จะต้องป้องกันไม่ให้เกิดการเข้าใจผิด หรือถ้าเกิดความเข้าใจผิดขึ้นแล้ว ก็ต้องหาทางแก้ไขเพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจที่ถูกต้องขึ้น

วิธีการป้องกันความเข้าใจผิด นักประชาสัมพันธ์ต้องทำการสำรวจดูว่า มีเรื่องราวหรือ เหตุการณ์อะไรบ้างที่อาจนำมาซึ่งความเข้าใจผิด เป็นหน้าที่ที่นักประชาสัมพันธ์จะต้องทำการ ป้องกัน โดยเสนอให้ฝ่ายบริหารทราบและหาทางดำเนินการหาทางป้องกันความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นอีก

วิธีการแก้ไขความเข้าใจผิด ไม่ว่าจะสาเหตุของความเข้าใจผิดนั้นรุนแรงหรือเบาแค่ไหนก็ตาม นักประชาสัมพันธ์ต้องมีการแก้ไขความเข้าใจผิดอย่างรวดเร็ว ซึ่งวิธีการแก้ไขความเข้าใจผิดมี 2 ทาง คือ

- แก้ไขที่หน่วยงานเอง ในกรณีที่มีการดำเนินงานที่ผิดพลาด จนเป็นเหตุให้เกิดความเข้าใจผิดขึ้น ฝ่ายประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ในการเสนอเหตุผล และสิ่งที่ควรแก้ไขต่อฝ่ายบริหาร ซึ่งจะเป็วิธีที่รวดเร็วกว่าการไปแก้ข่าวหรือแก้ไขความเข้าใจผิดกับประชาชน แต่การแก้ไขปัญหา ความเข้าใจผิดแบบนี้อาจทำให้เกิดการขัดแย้งระหว่างฝ่ายประชาสัมพันธ์กับผู้บริหารได้

- แก้ไขทางกลุ่มประชาชน โดยวิธีการดังนี้ 1) การแก้ไขทางตรงก่อนที่นักประชาสัมพันธ์จะทำการชี้แจง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้นให้กับประชาชนได้ทราบต่อนักประชาสัมพันธ์เองต้องรู้ และเข้าใจถึงปัญหาความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้นเสียก่อนว่า ปัญหาความเข้าใจผิดนั้นเกิดมาจากไหน เกิดขึ้นได้อย่างไร มีความรุนแรงมากน้อยแค่ไหน ดังนั้น จึงค่อยหาหลักฐานและวิธีการแก้ไขความ เข้าใจผิดที่น่าเชื่อถือ และต้องเป็นวิธีการที่สามารถหักล้างความเข้าใจผิดของประชาชนให้หมดไปได้ โดยมุ่งแก้ไขความเข้าใจผิดไปยังกลุ่มชนที่เกิดปัญหานั้นๆ ด้วยการเลือกสื่อที่มีอยู่ทุกชนิดที่คาดว่าจะสามารถเข้าถึงกลุ่มชนนั้นอย่างรวดเร็วและทั่วถึง นักประชาสัมพันธ์ไม่ควรปล่อยเวลาในการ แก้ไขปัญหาความเข้าใจผิดให้เนิ่นนานออกไป เพราะจะเป็นการเปิดโอกาสให้ความเข้าใจผิดนั้น ขยายตัวไปอย่างรวดเร็ว 2) การแก้ไขทางอ้อม นักประชาสัมพันธ์มักจะใช้วิธีการนี้กับความเข้าใจผิดอันเนื่องมาจากข่าวลือหรือเป็นข่าวที่หาหลักฐานไม่ได้ หรือเรื่องที่ต้องการจะปิดความลับ การแก้ไขปัญหาคความเข้าใจผิดแบบทางอ้อมอาจทำได้โดยการเขียนบทความลงในหนังสือพิมพ์ เชิญผู้แทนสื่อมวลชนและประชาชนเข้าชมกิจการขององค์การหรือสถาบัน ผู้บริหารให้สัมภาษณ์ กับสื่อมวลชน หรืออาจใช้การแถลงข่าว แต่ต้องมีการคัดเลือกบุคคลที่จะมาทำการแถลงข่าวในครั้งนั้นด้วย คือ ต้องเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ และในการแถลงข่าวนั้นจะต้องกระทำอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ (Wilcox,Ault and Agee,1989)

2.3 กระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

คำว่า "กระบวนการ" (Process) หมายถึง ลำดับขั้นตอนในการดำเนินงาน หรือ กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการ เพราะฉะนั้น กระบวนการ ประชาสัมพันธ์จึงหมายถึง การลำดับขั้นตอนของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อบรรลุเป้าหมาย ตามที่ต้องการ (จิตรภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์,2539)

สกอตต์ เอ็ม คัทลิป (Scott M. Cutip)และ แอลเลน เอช เซนเตอร์ (Allen H.) ได้แบ่ง กระบวนการในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

2.3.1. ขั้นการวิจัยหรือการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงและรับฟังความคิดเห็น (Research-Listening) นับเป็นขั้นแรกของการดำเนินงาน โดยต้องค้นคว้าหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาที่เรา กำลังเผชิญอยู่ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาจากการวิจัย รับฟังความคิดเห็น ทศนคติและปฏิกิริยาที่ประชาชน มีต่อการดำเนินงานหรือนโยบายขององค์การหรือสถาบัน เช่น กรณีการสร้างโรงงานผลิต ไฟฟ้าที่ อ.บ่อนอก จ.ประจวบคีรีขันธ์ ตลอดจนศึกษาหน่วยงานของตนเองให้เข้าใจ โดยการตรวจเรื่องราว ต่าง ๆ จากหนังสือพิมพ์นิตยสารหรือ จดหมายที่มีมาถึงองค์การหรือสถาบันของเรา ดูจากรายงาน การประชุมหรือพบปะร่วมสนทนากับผู้รู้เห็น และใช้วิธีการสำรวจโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โทรศัพท์หรือส่งคนไป สอบถามโดยตรง คือเป็นการสำรวจตรวจตราดูให้แน่ชัดว่า องค์การหรือ สถาบันของเรามีปัญหา อะไรบ้าง

ประโยชน์ในขั้นตอนนี้คือ ทำให้เกิดการติดต่อไปมาทั้งสองฝ่าย ทำให้มีโอกาสสำรวจ ดูข้อบกพร่อง ทำให้เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารและทำให้ฝ่ายบริหารใช้เป็นแนวทางใน การปรับปรุงหน่วยงาน

2.3.2 ขั้นการวางแผนและตัดสินใจ (Planning-Decision making) เป็นขั้นที่นำเอา ทศนคติ ความคิดเห็นและปฏิกิริยาต่างๆ ที่ได้จากการวิจัย การค้นคว้า รวบรวม และการรับฟังความ คิดเห็นต่าง ๆ มาพิจารณาประกอบการวางแผนกำหนดนโยบายหรือ วางแผนปฏิบัติงานขององค์การ สถาบันซึ่งจะช่วยให้้องค์การสามารถกำหนดนโยบายและโครงการ ที่มีประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ในขั้นนี้จะมีการกำหนด

- กลุ่มประชาชนเป้าหมายที่จะทำการประชาสัมพันธ์
- ยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เช่น เผยแพร่ข่าวสาร ชักจูงใจ สนทนา แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นและสื่อที่ใช้ซึ่งอาจจะเป็น แผ่นพับ โปสเตอร์ รายการวิทยุหรือรายการ โทรทัศน์ เป็นต้น
- กิจกรรมในการประชาสัมพันธ์ เช่น เขียนบทละครวิทยุ ทำรายการโทรทัศน์
- กำหนดเวลาในการจัดทำกิจกรรม เช่น ออกแบบแผ่นพับอาจจะต้องมีการจัด ประชุม พิจารณา แผ่นพับก่อนการจัดพิมพ์การจัดทำผังงาน และการประชุมประจำเดือน

- กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้จะต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามแผน เช่น ผู้อำนวยการโครงการ เจ้าหน้าที่สถิติ นักบัญชี เจ้าหน้าที่สนาม รวมถึงคนขับรถ เป็นต้น
- งบประมาณค่าใช้จ่ายเช่น เงินเดือน เบี้ยเลี้ยงเจ้าหน้าที่ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค้ายานพาหนะ ค่าลงโฆษณาทางวิทยุโทรทัศน์หนังสือพิมพ์หรือ นิตยสาร เป็นต้น

การดำเนินงานในขั้นนี้จึงนับได้ว่าเป็นขั้นตอนที่ต้องพิจารณาว่าองค์การหรือสถาบันควรใช้กิจกรรมและกลยุทธ์ทางการประชาสัมพันธ์ใดบ้างในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เพื่อแก้ไขปัญหาที่สถาบันกำลังเผชิญอยู่ เช่น องค์การหรือสถาบัน จะต้องพิจารณาว่าควรจะใช้สื่อประเภทไหนที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดและสามารถครอบคลุม ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะถ้าในกรณีที่ประชาชนอาศัยอยู่ตามต่างจังหวัด

2.3.3 ขั้นตอนการติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นขั้นตอนของการปฏิบัติการใช้สื่อสารกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง โดยการดำเนินงานตามแผนหรือโครงการที่กำหนดไว้ เช่น การออกพื้นที่ไปเยี่ยมเยียนประชาชน การให้สัมภาษณ์ผู้สื่อข่าว การกล่าวปราศรัย การนำภาพยนตร์ไปฉาย การแถลงข่าว เป็นต้น ในขั้นตอนนี้ สิ่งที่ควรคำนึงถึงคือ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ความน่าเชื่อถือ และความมีสาระของข่าวสาร มีการใช้ภาษาต่างๆ มีการชี้แนะแนวทางการปฏิบัติและไม่เกินความจริง สิ่งสำคัญของขั้นตอนนี้ก็คือ เราต้องพิจารณาว่า เราได้ทำอะไรลงไปและทำไปทำไม อีกนัยหนึ่งก็คือว่า เป็นขั้นตอนของการ ปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้ โดยเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด โดยการใช้เทคนิคและกลยุทธ์ต่างๆ ทางการสื่อสารในการประชาสัมพันธ์ เช่น การนำแผนงานที่วางไว้มาปฏิบัติจริง ลงพื้นที่พบกับชาวบ้าน มีการสื่อสารกับชาวบ้านตามที่ได้วางแผนไว้

2.3.4 ขั้นการประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายในขั้นนี้จะมีการวัดผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่ทำไปแล้ว ทั้งหมดว่าได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางแผนไว้หรือไม่ ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวมากน้อยเพียงใด ตลอดจนมีการตรวจสอบหรือทดลองก่อนทำการประชาสัมพันธ์และประเมินผลหลังการปฏิบัติงานแล้ว เช่น ตรวจสอบจำนวนและปฏิกิริยาของผู้ฟัง ผู้ชม และตรวจดูความประทับใจที่ผู้ฟัง ผู้ชมได้รับจากการประชาสัมพันธ์ครั้งนั้นๆ คือ นักประชาสัมพันธ์ต้องประเมินว่าเราทำลงไปแล้ว ได้รับผลอย่างไรบ้าง ตัวอย่าง การออกแบบสอบถาม ตัดข่าวจากหนังสือพิมพ์ เพื่อประเมินความคิดเห็นต่างๆ ของหนังสือพิมพ์

กระบวนการการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ไม่ได้สิ้นสุดในขั้นตอนสุดท้าย คือ การประเมินผล แต่จะกระทำอย่างต่อเนื่องและหวังผลในระยะยาว ข้อพึงตระหนักสำหรับนักประชาสัมพันธ์ คือ การดำเนินงานทั้ง 4 ขั้นตอนนี้ที่มีความสำคัญเท่าเทียมกัน จะละเลยขั้นตอนหนึ่งขั้นตอนใดไม่ได้ เพราะเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่ (Cutlip and Center,1979)

2.4 การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์

เทคนิค SEO (Search Engine Optimization) SEO เป็นการจัดทำปรับปรุง หรือ ปรับแต่งเว็บไซต์เพื่อให้ติดอันดับต้นๆ ในหน้าผลการค้นหาของเสิร์ชเอนจิน เช่น Google Yahoo MSN การพัฒนาโครงสร้างและเนื้อหาของเว็บไซต์ให้ติดอันดับต้นๆ ในหน้าค้นหาของ เสิร์ชเอนจิน จำเป็นต้องปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้ (คมสัน โกเสนาตอ,2552)

2.4.1. การวิเคราะห์และพัฒนาโครงสร้างและเนื้อหาของเว็บไซต์ (Site Architecture and Content Development) เป็นส่วนเริ่มแรกที่มีการพัฒนา โดยเริ่มจากการจัดวางหัวข้อหมวดหมู่เนื้อหาและรายละเอียด รายละเอียดที่สัมพันธ์กัน

Site Architecture โครงสร้างเว็บไซต์

- Hosting จะต้องมีความเสถียร หากเว็บไซต์ไม่สามารถใช้งานได้เป็นปกติแล้ว Web Crawlersเข้ามาเก็บข้อมูลในขณะนั้นพอดีก็จะส่งผลต่อการจัดทำดัชนี (Index)

- Domain ของเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนมานานจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ

- Sitemap ของเว็บไซต์ควรทำให้ถูกต้องสมบูรณ์ เนื่องจาก Web Crawlers จะสามารถเข้ามาเก็บข้อมูลบนเว็บไซต์ได้สะดวกยิ่งขึ้น และทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ภายในเว็บไซต์ได้สะดวก (Pilgrim, 2007)

- URL Structure หรือโครงสร้างของเว็บไซต์ควรมีการวาง Keyword แทรกอยู่ไม่ว่าจะเป็นหน้าเว็บเพจหรือไฟล์ต่างๆ ดังนี้/keyword.html/keyword1 /keyword.html

Contents เนื้อหาข้อมูลเว็บเพจ

- Unique Content and Frequency of change หมายถึงเนื้อหาไม่ควรซ้ำกับของเว็บไซต์อื่นและมีการปรับเปลี่ยนเนื้อหาอยู่เป็นประจำ

- Keyword Formatting หากข้อความใดภายใน Content ที่เป็น Keyword ควรเน้นเป็นพิเศษ เช่น การใช้ Tag หรือ

- การแทรก Keyword ที่ควรแทรกไว้ใน Tags ต่างๆดังนี้

- Title Tag - <TITLE></TITLE>
- Head Tag - <H1></H1 >,<H2></H2>,<H3></H3>
- Meta Keyword Tag
- Meta Description Tag
- Image ALT Tag

- Density of Keywords ควรระวังไม่ให้มี Keyword แทรกอยู่เกิน 5 % ของเนื้อหาทั้งหมดบนหน้าเว็บเพจเนื่องจาก Search Engine จะถือว่าเป็น Spam

2.4.2 การเลือกใช้คำสำคัญ (Keyword Research) ส่วนที่ต้องมีกระบวนการค้นหา และเลือกคำสำคัญที่เหมาะสมกับเว็บไซต์และแนวโน้มของผู้ใช้ ผู้พัฒนาเว็บไซต์ต้องกำหนดวัตถุประสงค์

ให้ชัดเจนว่าเว็บไซต์ที่นั้นๆ ต้องการนำเสนอเนื้อหาในด้านใด ทั้งนี้เพื่อให้คำสำคัญสอดคล้องกับเว็บไซต์ สำหรับการเลือกคำสำคัญให้เหมาะสมกับเว็บไซต์นั้นผู้พัฒนาเว็บไซต์สามารถใช้ซอฟต์แวร์ต่างๆ ในการวิเคราะห์คำสำคัญ อาทิเช่น Good Keyword Word Tracker หรืออีกวิธีหนึ่ง คือการกรอกคำที่ต้องการลงไปในช่วงค้นหาของเว็บไซต์ Google เพื่อดูผลลัพธ์ว่ามีจำนวนของคำ ที่ค้นพบเท่าใด โดยในสารบบของ Google จะบรรจุคำว่า"เทคโนโลยีสารสนเทศ" ไว้สูงถึงวิเคราะห์ได้ว่าถ้าหากผู้พัฒนาใช้ คำสำคัญคำนี้ก็จะต้องแข่งขันกับคู่แข่งจำนวนมาก ทั้งนี้จำเป็นต้อง พิจารณาปัจจัยอื่นประกอบด้วย เช่น มีผู้ที่แข่งขันทางธุรกิจมากน้อยเพียงใด ซึ่งสามารถสังเกตได้ จากผลการค้นหาทางด้านขวามือของการแสดงผล Google ซึ่งเป็นตำแหน่งผู้สนับสนุนว่ามีผู้ที่ลงโฆษณา หากมีจำนวนผู้สนับสนุนมากนั้น หมายความว่าเมื่ออัตราการแข่งขันธุรกิจมากเช่นกัน ทั้งนี้ผู้พัฒนาเว็บไซต์สามารถใช้โปรแกรม Google Trend เพื่อตรวจสอบการใช้คำสำคัญที่เลือกใช้ได้ว่ามีทิศทางหรือแนวโน้มเช่นไร เช่น ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันคำสำคัญนั้นๆ เป็นที่นิยมใช้หรือไม่อย่างไร ซึ่งเป็นบริการฟรีโดยขอใช้บริการได้ที่ <http://www.google.com/trends>

2.4.3 วิเคราะห์คู่แข่งทางธุรกิจ (Business Analysis) ผู้พัฒนาเว็บไซต์จะต้องมีการ ประเมินผู้แข่งขันในธุรกิจประเภทเดียวกันว่าคู่แข่งทางธุรกิจนั้นมีความแข็งแกร่ง จุดดี จุดด้อย และมีเนื้อหาและรายละเอียดคล้ายๆกันนั้นอยู่ในอันดับใด ใช้คำในการค้นหาอะไรบ้าง ลักษณะการ เขียน รหัสคำสั่งในการพัฒนาเว็บไซต์เป็นอย่างไรซึ่งผู้พัฒนาเว็บไซต์จะต้องใช้เครื่องมือในการ วิเคราะห์ผล เพื่อให้ตระหนักว่าคู่แข่งนั้นมีคุณภาพเว็บไซต์มากน้อยเพียงใด รวมไปถึงอายุของโดเมน ยิ่งถ้ามีการ จดโดเมนมานานความน่าเชื่อถือก็ยิ่งมีมาก โดยผู้พัฒนาเว็บไซต์จำเป็นต้องใช้เครื่องมือหลายๆชิ้นในการวิเคราะห์ผล อาทิเช่น

1) Google Toolbar คือ เครื่องมือที่ใช้ในการให้คะแนนคุณภาพของเว็บไซต์ ซึ่ง Google เองจะให้คะแนนเว็บไซต์1-10 โดยทั่วไปเรียกว่า PR หรือ ค่า Page Rank ยิ่งถ้ามีคะแนน สูงความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์นั้นก็จะมีมากในด้านผู้ใช้เองสามารถเห็นคะแนนของแต่ละเว็บไซต์ ว่ามี ค่า Page Rank เท่าใด ในทั้งนี้ค่าคะแนน Page Rank ที่กำหนดโดย Google นั้นจะมีการ เปลี่ยนแปลงโดยขึ้นอยู่กับความสม่ำเสมอในการปรับปรุงข้อมูลภายในเว็บไซต์โดยค่า Page Rank จะ สูงขึ้นหากมีการปรับปรุงข้อมูลสม่ำเสมอ

2) Acunetix Web Vulnerability Scanner คือ โปรแกรมตรวจสอบคุณภาพ ของเว็บไซต์ว่าเว็บไซต์นั้นมีคุณภาพมากน้อยเพียงใดโดยโปรแกรมจะแสดงรายงานจุดอ่อนของ เว็บไซต์ โดยจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ (Low) ระดับกลาง (Medium) และ ระดับสูง (High) และพร้อมคำอธิบายในการปรับปรุงการทำงานของเว็บไซต์ให้ดียิ่งขึ้น

2.4.4 การวิเคราะห์และการรายงานผล (Analysis and Reporting) เป็นส่วนที่จะชี้ ความเคลื่อนไหว อัตราการเข้าเว็บไซต์สถิติข้อมูลและเก็บรวบรวมทำการวิเคราะห์ประเมินผล

2.45 สร้างจุดเชื่อมโยง (Link Building) สร้างจุดเชื่อมโยงกันทั้งภายในและภายนอกเว็บไซต์ซึ่งจุดเชื่อมโยง สามารถเชื่อมโยงไปยังเนื้อหาที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบทั้ง 5 ข้อในการพัฒนา SEO ดังแสดงในรูป



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบในการพัฒนา SEO (Search Engine Optimization)

ข้อดีของ SEO

1. ทำให้เว็บไซต์ติดอันดับต้นๆ ในการแสดงผลของโปรแกรมค้นหา
2. ทำให้เว็บไซต์ถูกหลักของ W3C ซึ่งเป็นมาตรฐานของภาษาที่ใช้เขียนเว็บ
3. เพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจ
4. ประหยัดต้นทุนการโฆษณาเมื่อเทียบกับการโฆษณาผ่านสื่ออื่นๆ เช่น โทรทัศน์วิทยุ

นิตยสาร เป็นต้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต

การประชาสัมพันธ์ถือว่าเป็นเครื่องมือทางการตลาด เป็นการสื่อสารในหลายๆ รูปแบบ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการขายสินค้าเพิ่มมากขึ้น และเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้เพิ่มขึ้น โดยมีผู้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตไว้ว่า

วุฒินันท์ สุวิมลพันธ์(38) ได้กล่าวถึงกิจกรรมการประชาสัมพันธ์บน World Wide Web ว่าการใช้ Web สำหรับงานทางด้านการประชาสัมพันธ์นั้น สามารถนำไปใช้กับกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ได้ในหลายด้าน เช่น การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า การประชาสัมพันธ์การขายตรง เป็นต้น

ข้อดีของการใช้สื่อประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ต (อุบลวรรณ ปิติไพฑูริพงษ์ (39)

1. สามารถเผยแพร่ข้อมูลเข้าถึงคนจำนวนมากทั่วโลกใช้การสื่อสารได้ทั้งแบบตัวต่อตัวและการสื่อสารแบบ Machine Interactivity Communication ผู้ใช้จึงหันมาใช้สื่อตัวนี้เพิ่มมากขึ้น
2. อินเทอร์เน็ตให้ข้อมูลที่เป็จริงได้มากกว่าและมีคุณภาพกว่าสื่ออื่นๆ ไป ทั้งรูปแบบสี เสียง และภาพเคลื่อนไหว
3. ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะมีบทบาทสำคัญในขั้นตอนการใช้สื่อมากกว่าสื่ออื่นๆ ไป โดยผู้ใ้เป็นผู้เลือกที่จะดูเว็บไซต์ที่ตนเองสนใจได้นานและละเอียดเท่าที่ต้องการโดยไม่จำกัดเวลา ซึ่งแตกต่างจากสื่ออื่นๆ
4. อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่มีราคาถูกกว่าสื่ออื่นๆ ไป
5. อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเฉพาะจงเจาะได้ดี
6. ภาพลักษณ์ขององค์กรดูเป็นหนึ่งทางด้านเทคโนโลยีและความทันสมัย
7. อินเทอร์เน็ตสามารถรับผลตอบกลับจากกลุ่มเป้าหมายได้ภายในเวลาอันรวดเร็วและสามารถแสดงสถิติและประเมินผลของผู้ที่มาใช้งานได้อย่างละเอียด

ข้อดีของการใช้สื่อประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ต (จันทร์วรรณ ยังประภากร 2543; จริมา ทองสวัสดิ์ 2545) ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการนำเสนอ ต้องมีการจัดระบบการเข้าถึงให้ง่ายต่อผู้เข้าชม หากขาดการวางแผนผังของเว็บไซต์ที่ดี อาจมีผลต่อจำนวนผู้เข้าชมได้

สรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การดำเนินกิจกรรม การเผยแพร่กิจกรรม เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีเสริมสร้างความสัมพันธ์ขององค์กรกับสาธารณะชน สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี สนับสนุนให้ความร่วมมือกันอย่างดีระหว่างหน่วยงาน องค์กร สถาบันกับบุคคล ประชาชนทั่วไป มีผลทำให้สังคมมีการพัฒนาเจริญก้าวหน้าต่อไป

3. หลักการออกแบบเว็บไซต์

กิดานันท์ มลิทอง (2542, น. 31 – 38)ได้กล่าวถึง การออกแบบเว็บเพจ ไว้ว่าองค์ประกอบของการออกแบบเว็บเพจจะเกี่ยวเนื่องขนาดของ เว็บเพจ การจัดหน้า พื้นหลัง และศิลปะการใช้ตัวพิมพ์ ดังนี้

3.1 ขนาดของหน้าเว็บเพจ

ขนาดของเว็บเพจ จะจำกัดขนาดเพิ่มแต่ละหน้า โดยการกำหนด ขีดจำกัดเป็นกิโลไบต์ สำหรับขนาด "น้ำหนัก" ของแต่ละหน้าซึ่งหมายถึง จำนวนรวมกิโลไบต์ ของภาพกราฟิกทั้งหมดในหน้าโดยรวมภาพพื้นหลัง โดยใช้แคชของโปรแกรมค้นดูเว็บ (Web Browser) โปรแกรมค้นผ่านที่ใช้กันทุกวันนี้จะเก็บบันทึกภาพกราฟิกไว้ใน Cache นั่นคือการใช้โปรแกรมเก็บภาพกราฟิกไว้ในฮาร์ดดิสก์เพื่อที่โปรแกรมจะได้ไม่ต้องบรรจุภาพ เดียวกันนั้นมากกว่าหนึ่งครั้งจึงเป็นการดีที่จะนำภาพ

นั้นมาเสนอข่าวเมื่อใดก็ได้บนเว็บไซต์ นับเป็นการประหยัดเวลาการบรรจุลงสำหรับผู้อ่านและยังลดภาระให้แก่เครื่องบริการเว็บด้วย

3.2 การจัดหน้า

3.2.1 กำหนดความยาวของหน้าให้สั้น โดยการกำหนดจำนวนของข้อความที่ จะบรรจุในแต่ละหน้า โดยควรมีความยาวระหว่าง 200-500 คำในแต่ละหน้า

3.2.2 ใส่สารสนเทศที่สำคัญที่สุดในส่วนบนของหน้า ถ้าเปรียบเทียบเว็บไซต์ กับสถานที่แห่งหนึ่ง เนื้อหาที่มีค่าที่สุดจะอยู่ในส่วนหน้า ซึ่งก็คือส่วนบนสุดของหน้าจอภาพ นั่นเอง ทุกคนที่เข้ามาในเว็บไซต์จะมองเห็นส่วนบนของจอภาพได้เป็นลำดับแรก ถ้าผู้อ่านไม่ยากที่จะใช้แถบเลื่อนเพื่อเลื่อนจอภาพลงมาก็จะยังคงเห็นส่วนบนของจอภาพอยู่ได้ ตลอดเวลา ดังนั้น ถ้าไม่ต้องการให้ผู้อ่านพลาดสาระสำคัญของเนื้อหาที่ควรใส่ไว้ส่วนบนของ หน้าซึ่งอยู่ภายในประมาณ 300 จุดภาพ

3.2.3 ใช้ความได้เปรียบของตาราง ตารางเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกและช่วยนักออกแบบได้อย่างมาก การใช้ตารางจำเป็นสำหรับการสร้างหน้าที่ซับซ้อนหรือไม่เรียบ ธรรมดา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเราต้องการใช้คอลัมน์ตาราง จะใช้ได้เป็นอย่างดีเมื่อใช้ในการจัดระเบียบหน้า เช่น การแบ่งแยกภาพกราฟิกหรือเครื่องมือนำทางออกจากข้อความ การจัดแบ่งข้อความออกเป็นคอลัมน์

3.3 พื้นหลัง

3.3.1 ความยาก-ง่ายในการอ่าน พื้นหลังที่มีลวดลายมากจะทำให้หน้าเว็บ มีความยากลำบากในการอ่านเป็นอย่างยิ่ง การใช้สีร้อนที่มีความเปรียบต่างสูงจะทำให้ไม่ สบายตาในการอ่านเช่นกัน ดังนั้นจึงไม่ควรใช้พื้นหลังที่มีลวดลายเกินความจำเป็น และควรใช้ สีเย็นเป็นพื้นหลังจะทำให้เว็บเพจนั้นน่าอ่านมากกว่า

3.3.2 ทดสอบการอ่าน การทดสอบที่ดีที่สุดในเรื่องของความสามารถในการอ่านเมื่อใช้พื้นหลัง คือ ให้ผู้ใดก็ได้ที่ไม่เคยอ่านเนื้อหาของเรามาก่อนลองอ่านข้อความ ที่อยู่บนพื้นหลังที่จัดทำไว้ หรืออีกวิธีหนึ่งคือทดสอบการอ่านด้วยตัวเอง ถ้าอ่านได้แสดงว่า สามารถใช้พื้นหลังนั้นได้

3.4 ศิลปะการใช้ตัวพิมพ์

3.4.1 ความจำกัดของการใช้ตัวพิมพ์นกออกแบบจะถูกจำกัดในเรื่องของ ศิลปะการใช้ตัวพิมพ์บนเว็บมากกว่าในสื่อสิ่งพิมพ์โปรแกรมค้นผ่านรุ่นเก่า ๆ จะสามารถใช้ อักษรได้เพียง 2 แบบเท่านั้น อย่างไรก็ตามโปรแกรมรุ่นใหม่จะสามารถใช้แบบอักษรได้หลาย แบบมากขึ้น นอกจากนี้การพิมพ์ในเว็บจะไม่สามารถควบคุมช่วงบรรทัดซึ่งเป็นเนื้อที่ระหว่าง บรรทัด หรือช่องไฟระหว่างตัวอักษรได้

3.4.2 ความแตกต่างระหว่างระบบและการใช้โปรแกรมค้นผ่าน โดยโปรแกรม ค้นผ่าน แต่ละตัวจะมีตัวเลือกในการใช้แบบตัวอักษรที่ต่างต่างกัน ซึ่งตรงนี้ผู้อ่านสามารถ เปลี่ยนแปลงค่า ต่างๆของแบบตัวอักษรได้ด้วยตัวเอง

3.4.3 สร้างแบบการพิมพ์เป็นแนวทางไว้ถึงแม้จะมีข้อจำกัดในเรื่องการใช้ ตัวพิมพ์บน เว็บก็ตาม แต่นักออกแบบก็สามารถระบุระดับของหัวเรื่องและเนื้อหาไว้ได้ เช่นเดียวกับการพิมพ์ใน หนังสือ

3.4.4 ใช้ลักษณะกราฟิกแทนตัวอักษรธรรมดาให้น้อยที่สุด ถึงแม้จะสามารถ ใช้ลักษณะ กราฟิกแทนตัวอักษรธรรมดาได้ก็ตาม ไม่ควรใช้มากเกินไปกว่า 2-3 บรรทัด ทั้งนี้ เพราะจะทำให้ เสียเวลาในการบรรจุลงมากกว่าปกติ

สรุปได้ว่า สิ่งที่สำคัญต่อการออกแบบเว็บคือการเลือกใช้สีสำหรับเว็บ นอกจากจะมีผล ต่อการแสดงออกของหน้าเว็บแล้วยังเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้นจะเห็นว่าสีแต่ละ สีสามารถสื่อความหมายของเว็บได้อย่างชัดเจน มีความแตกต่าง มีความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลให้ เว็บมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ชุดสีแต่ละชุดมีความสำคัญต่อเว็บ ถ้าเลือกใช้สีไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายอาจจะทำให้เว็บไม่น่าสนใจ ผู้ใช้บริการก็จะไม่กลับมาใช้บริการอีกภายหลัง ฉะนั้นการ เลือกใช้สีและตัวหนังสืออย่างเหมาะสมเพื่อสื่อความหมายของเว็บต้องเลือกใช้สีที่มีความกลมกลืนกัน

4. โครงสร้างเว็บไซต์

จินตวีร์ คล้ายสังข์ (2544, น. 37-38) ได้กล่าวว่า โครงสร้างเว็บไซต์ (Site Structure Design) เป็นแผนผังของการลำดับ เนื้อหาหรือการจัดวางตำแหน่งเว็บเพจทั้งหมด ซึ่งทำให้รู้ว่าทั้ง เว็บไซต์ประกอบไปด้วยเนื้อหา และมีเว็บเพจหน้าใดที่ต่องเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงถึงกัน ดังนั้น การออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์ จึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะจะทำให้สามารถออกแบบระบบเนวิเกชันได้ เหมาะสมและมีแนวทาง การทำงานที่ชัดเจน ช่วยให้ผู้ใช้ชมไม่สับสนและค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่าง รวดเร็ว

ชัยมงคล เทพวงษ์ (2550, น. 57) ได้สรุปรูปแบบโครงสร้างเว็บไซต์ (Site Structure) เป็น 4 ประเภท ได้แก่

4.1 โครงสร้างเว็บไซต์แบบเรียงลำดับ(Sequence Structure) เป็นโครงสร้างแบบ ธรรมดาที่ใช้กันมากที่สุดเนื่องจากง่ายต่อการจัดระบบข้อมูล ข้อมูลที่นิยม จัดด้วยโครงสร้างแบบนี้มัก เป็นข้อมูลที่มีลักษณะเป็นเรื่องราวตามลำดับของเวลา เช่น การเรียงลำดับตามตัวอักษร ดรรชนี สารานุกรม หรืออภิธานศัพท์ โครงสร้างแบบนี้ เหมาะกับเว็บไซต์ที่มีขนาดเล็ก เนื้อหาไม่ซับซ้อน ใช้ การลิงก์ (Link) ไปทีละหน้า ทิศทางของการเข้าสู่เนื้อหา (Navigation) ภายในเว็บจะเป็นการดำเนิน เรื่องในลักษณะเส้นตรง โดยมี ปุ่มเดินหน้า-ถอยหลังเป็นเครื่องมือหลักในการกำหนดทิศทาง ข้อเสีย

ของโครงสร้างระบบนี้คือ ผู้ใช้ไม่สามารถกำหนดทิศทางการเข้าสู่เนื้อหาของตนเองได้ ทำให้เสียเวลาเข้าสู่เนื้อื่อดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างเว็บไซต์แบบเรียงลำดับ(Sequence Structure)

4.2 โครงสร้างเว็บไซต์แบบลำดับชั้น (Hierarchies Structure) เป็นวิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งในการจัดระบบโครงสร้างที่มีความซับซ้อนของข้อมูล โดยแบ่งเนื้อหา ออกเป็นส่วนต่างๆ และมีรายละเอียดย่อยๆ ในแต่ละส่วนลดหล่นกันมาในลักษณะแนวคิดเดียวกับ แผนภูมิองค์กร จึงเป็นการง่ายต่อการทำความเข้าใจกับโครงสร้างของเนื้อหาในเว็บลักษณะนี้ ลักษณะเด่นเฉพาะของเว็บประเภทนี้คือการมีจุดเริ่มต้นที่จุดร่วมจุดเดียว นั่นคือ โฮมเพจ (Homepage) และเชื่อมโยงไปสู่เนื้อหาในลักษณะเป็นลำดับจากบนลงล่างดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างเว็บไซต์แบบลำดับชั้น (Hierarchies)

4.3 โครงสร้างเว็บไซต์แบบตาราง (Grid Structure) โครงสร้างรูปแบบนี้มีความซับซ้อนมากกว่ารูปแบบที่ผ่านมา การออกแบบเพิ่มความยืดหยุ่น ให้แก่การเข้าสู่เนื้อหาของผู้ใช้ โดยเพิ่มการเชื่อมโยงซึ่งกันและกันระหว่างเนื้อหาแต่ละส่วน เหมาะแก่การแสดงให้เห็นความสัมพันธ์กันของเนื้อหา การเข้าสู่เนื้อหาของผู้ใช้จะไม่ใช่เป็นลักษณะเชิงเส้นตรง เนื่องจากผู้ใช้สามารถเปลี่ยนทิศทางการเข้าสู่เนื้อหาของตนเองได้ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างเว็บไซต์แบบตาราง (Grid Structure)

4.4 โครงสร้างเว็บไซต์แบบใยแมงมุม (Web Structure) โครงสร้างประเภทนี้จะมีความยืดหยุ่นมากที่สุด ทุกหน้าในเว็บสามารถจะเชื่อมโยงไปถึงกันได้หมด เป็นการสร้างรูปแบบการเข้าสู่เนื้อหาที่เป็นอิสระ ผู้ใช้สามารถกำหนดวิธีการเข้าสู่เนื้อหาได้ด้วยตนเอง การเชื่อมโยงเนื้อหาแต่ละหน้าอาศัยการโยงใยข้อความที่มีมโนทัศน์ (Concept) เหมือนกัน ของแต่ละหน้าในลักษณะของไฮเปอร์เท็กซ์หรือไฮเปอร์มีเดีย โครงสร้างลักษณะนี้จัดเป็นรูปแบบที่ไม่มีโครงสร้างที่แน่นอนตายตัว (Unstructured) นอกจากนี้การเชื่อมโยงไม่ได้จำกัดเฉพาะเนื้อหาภายในเว็บนั้นๆ แต่สามารถเชื่อมโยงออกไปสู่เนื้อหาจากเว็บภายนอกได้ ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างเว็บไซต์แบบใยแมงมุม (Web Structure)

สรุปได้ว่า โครงสร้างเว็บไซต์ คือ เป็นรูปแบบของการจัดลำดับ เนื้อหาหรือการจัดวางตำแหน่งเว็บเพจทั้งหมด ซึ่งทำให้รู้ว่าทั้งเว็บไซต์ประกอบไปด้วยเนื้อหาอะไรบ้าง และมีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงถึงกันอย่างไรบ้าง ซึ่งสามารถออกแบบโครงสร้างได้หลากหลายรูปแบบ

5. การประเมินระบบสารสนเทศ

ปรัชญนันท์ นิลสุข (2546) กล่าวว่า การออกแบบและพัฒนาเว็บได้เพิ่มขึ้นโดยลำดับและนับวันจะยิ่งทวีจำนวนมากขึ้น ในปัจจุบันมีเว็บเพจออนไลน์ในระบบอินเทอร์เน็ตนับร้อย ๆ ล้านเว็บ

แต่มีคำถามสำคัญที่ต้องมาหาคำตอบก็คือ เว็บไซต์ที่มีคุณภาพดี เว็บไซต์ใดจึงจะถือว่าเป็นเว็บที่มีคุณค่าและเหมาะสมสำหรับนำมาใช้ประโยชน์ เป็นเรื่องที่ต้องตอบคำถามกันอยู่เสมอและยังไม่มีคำตอบที่ชัดเจน เมื่อพิจารณาแบบประเมินเว็บเพจของ Everhart (1996) ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น รัฐนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา ซึ่งกำหนดระดับการให้คะแนนเอาไว้ค่อนข้างน่าสนใจและน่าจะนำมาขยายความ เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินคุณภาพของเว็บสำหรับนักออกแบบและพัฒนาเว็บ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จะได้มีแนวทางในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพที่สามารถอธิบายเหตุผลได้ โดยแนวคิดของอีเวอร์ ฮาร์ท จะมีด้วยกัน 9 ด้านคือ

1. ความทันสมัย (Currency)
2. เนื้อหาและข้อมูล (Content and Information)
3. ความน่าเชื่อถือ (Authority)
4. การเชื่อมโยงข้อมูล (Navigation)
5. การปฏิบัติจริง (Experience)
6. ความเป็นมัลติมีเดีย (Multimedia)
7. การให้ข้อมูล (treatment)
8. การเข้าถึงข้อมูล (Access)
9. ความหลากหลายของข้อมูล (Miscellaneous)

วรชัย เยาวปราชญ์ (2550, น. 166-169) กล่าวถึงประเด็นการประเมินคุณภาพซอฟต์แวร์ไว้ดังนี้

1. ความถูกต้อง (Correctness) หรือความแม่นยำ (Precision) หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นจะต้องสามารถทำหน้าที่ของมันได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ตรงตามที่กำหนดรายการรายละเอียดไว้หากไม่เป็นไปตามที่กำหนดถือว่ามีความผิดพลาด
2. ความเที่ยง (Reliability or Accuracy) หมายถึงซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นจะต้องแสดงผลในลักษณะที่มีความคงเส้นคงวาโดยปราศจากจุดบกพร่อง
3. สภาพความทนทาน (Robustness) หมายถึง ความสามารถของซอฟต์แวร์ที่สามารถทำงานได้ตามปกติแม้ว่าจะเกิดเหตุการณ์หรือปัญหาบางอย่างบางประการขึ้นก็ตาม
4. การปฏิบัติการ (Performance) หมายถึง คุณภาพซอฟต์แวร์ในด้านความสามารถในการปฏิบัติการในระบอบที่มุ่งหวัง
5. การนำไปใช้ (Usability) หมายถึง ซอฟต์แวร์นั้นจะต้องมีคุณภาพในด้านการอำนวยความสะดวกในการนำไปใช้แก่ผู้ใช้ โดยสามารถเรียนรู้ได้ง่าย สร้างความคุ้นเคยได้เร็ว สามารถติดต่อประสานกับผู้ใช้ได้โดยง่าย

6. ความสามารถในการตรวจสอบ (Verifiability) หมายถึงซอฟต์แวร์นั้นจะต้องมีระบบที่สามารถตรวจสอบได้โดยง่าย เช่น ความถูกต้อง การตรวจสอบการปฏิบัติการ
 7. ความสามารถในการบำรุงรักษา (Maintainability) หมายถึง ความสามารถที่จะทำการบำรุงรักษาและปรับแก้ซอฟต์แวร์นั้นได้โดยง่าย สะดวกรวดเร็ว และมีค่าใช้จ่ายน้อย
 8. การนำมาใช้ใหม่ (Reusability) หมายถึง สามารถปรับปรุงหรือพัฒนาซอฟต์แวร์นั้นให้เป็นซอฟต์แวร์ชุดใหม่ได้
 9. การเคลื่อนย้าย (Portability) หมายถึง สามารถนำซอฟต์แวร์นั้นไปติดตั้งในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่หลากหลายได้
 10. ความสามารถในการทำความเข้าใจ (Understandability) หมายถึง เป็นซอฟต์แวร์ที่ผู้ใช้สามารถเรียนรู้วิธีการโดยไม่ยาก มีความซับซ้อนน้อย
 11. ความสามารถของตัวปฏิบัติการภายใน (Interoperability) หมายถึงความสามารถในด้านการทำงานร่วมกับซอฟต์แวร์หรือระบบปฏิบัติการอื่นของระบบซอฟต์แวร์นั้น
- สรุปได้ว่า การประเมินระบบสารสนเทศ คือการวัดและประเมินว่าเว็บไหนที่มีคุณภาพดี มีการตั้งเกณฑ์ตรวจสอบเว็บไซต์ ว่าเป็นเว็บที่มีคุณค่าและเหมาะสมสำหรับนำมาใช้ประโยชน์ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

6. ขั้นตอนการพัฒนาเว็บไซต์ด้วย SDLC

การพัฒนาสารสนเทศ เป็นการสร้างระบบงานใหม่หรือปรับเปลี่ยนระบบงานเดิมที่มีอยู่แล้วให้สามารถทำงานเพื่อแก้ปัญหาการดำเนินงานทางธุรกิจได้ตามความต้องการของผู้ใช้งานโดยอาจนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อประมวลผล เรียบเรียงและจัดเก็บทำให้ได้ผลลัพธ์ตามต้องการ ซึ่งการที่จะทำให้ระบบที่ต้องการพัฒนามีความเป็นไปได้สูงสุดที่จะทำได้สำเร็จและใช้งานได้นานที่สุดนั้น จะต้องดำเนินการตามวงจรการพัฒนา ระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) มีขั้นตอนโดยสังเขปดังนี้ (กิตติ ภัคดีวิฒนะกุล และ พนิดา พานิชกุล, 2546)

1. การเข้าใจปัญหา (Problem Recognition)
2. การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) ศึกษาปัญหาของระบบงานเดิมและตัดสินใจที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อแก้ปัญหาและประเมินความเป็นไปได้
3. การวิเคราะห์ (Analysis) ด้วยการวิเคราะห์ระบบงานเดิม และกำหนดระบบงานใหม่เพื่อนำเสนอข้อมูลสรุป รายงานคำอธิบายวิธีการทำงานเพื่อนำเสนอสู่ขั้นตอนต่อไป
4. การออกแบบ (Design) ในขั้นตอนการออกแบบต้องออกแบบให้เห็นภาพรวมว่าการทำงานในระบบและขั้นตอนต่างๆ สัมพันธ์กันอย่างไร ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ง่ายต่อการใช้งาน และป้องกันความผิดพลาดของการทำงานที่จะเกิดขึ้นในภายหลัง

5. การสร้างหรือพัฒนา (Construction) ขั้นตอนการพัฒนาจะต้องเขียนหรือพัฒนาตามเอกสารที่ได้ออกแบบไว้พร้อมด้วยการทำการทดสอบโดยอาจมีการทดสอบทั้งระหว่างการพัฒนา ควบคู่ไปด้วยหรือหลังจากที่พัฒนาเสร็จแล้วก็ก็ได้ เพื่อให้แน่ใจว่าการทำงานของระบบไม่มีข้อผิดพลาดอย่างแท้จริง

6. การติดตั้งหรือการปรับเปลี่ยน (Installation, Conversion) ในการติดตั้งระบบใหม่ วิธีที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่สุดคือ การจัดอบรมให้ความรู้เพื่อแนะนำวิธีใช้งานระบบใหม่แก่ผู้ใช้และผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ก่อนที่จะมีการนำมาใช้งานจริงซึ่งจะเป็นการป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะตามมาได้เป็นอย่างดี

7. การบำรุงรักษา (Maintenance) ในส่วนนี้หลังจากที่ระบบได้ติดตั้งและใช้งานจริงแล้วนั้น จะมีประเมินและแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบและตรวจสอบการทำงานของระบบอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า การดำเนินการตามวงจรการพัฒนา ระบบ(System Development Life Cycle : SDLC) เป็นการพัฒนาตามขั้นตอนเพื่อสร้างระบบงานใหม่หรือปรับเปลี่ยนระบบงานเดิมที่มีอยู่แล้วให้สามารถทำงานเพื่อแก้ปัญหาและตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

7. บริบทของบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

7.1 ประวัติความเป็นมา

กองบริหารงานบุคคล (มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2560 : ออนไลน์)กองบริหารงานบุคคลเดิมเป็นฝ่ายการเจ้าหน้าที่ เป็นส่วนงานที่แยกตัวออกจากฝ่ายธุรการของวิทยาลัยครูมหาสารคาม เดิมไม่มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายนี้โดยตรง ต้องใช้เจ้าหน้าที่ของฝ่ายธุรการมาปฏิบัติงาน จนถึงปี 2543 ฝ่ายการเจ้าหน้าที่จึงได้แยกออกจากฝ่ายธุรการ โดยมีบุคลากรปฏิบัติงานด้านนี้โดยตรง ภารกิจของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานวินัยควบคุมไปด้วย ลักษณะงานจะเป็นการปฏิบัติ การตรวจสอบและติดตาม แล้วจึงเสนอให้อธิบดีกรมการฝึกหัดครูตัดสินใจและสั่งการ จนกระทั่งปี พ.ศ.2538 วิทยาลัยครูมหาสารคามได้เปลี่ยนชื่อมาเป็นสถาบันราชภัฏมหาสารคาม การบริหารงานให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538 และในวันที่ 24 ตุลาคม พ.ศ. 2538 เลขาธิการสภาสถาบันราชภัฏได้มอบอำนาจให้อธิการบดีปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลแทนเลขาธิการและมอบอำนาจในส่วนที่เกี่ยวข้องอื่นๆ อีกมากมาย เช่น การบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับข้าราชการครูและข้าราชการพลเรือนสามัญ การบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับลูกจ้าง ประจำการจัดจ้างพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา/พนักงานราชการ ลูกจ้างชาวต่างประเทศ จึงทำให้ภารกิจและขอบข่ายงานของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ชัดเจนและมีปริมาณเพิ่มขึ้นแต่ในทางปฏิบัติก็ทำให้เกิดความคล่องตัวยิ่งขึ้น

ปี พ.ศ.2544 สถาบันได้กำหนดชื่อโดยให้ชื่อฝ่ายนิติการและการเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เนื่องจากภารกิจในขณะนั้นปฏิบัติทั้งงานการเจ้าหน้าที่และนิติการ ในปลายปี 2544 จึงแยกออกจากฝ่ายนิติการเป็น “ฝ่ายการเจ้าหน้าที่”

ปี พ.ศ.2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงโปรดเกล้าฯให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ซึ่งส่งผลให้สถาบันราชภัฏมหาสารคามเปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2547 และได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2547 และได้แบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัย ตามกฎกระทรวง ดังนี้

- (1) สำนักงานอธิการบดี
- (2) คณะครุศาสตร์
- (3) คณะเทคโนโลยีการเกษตร
- (4) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- (5) คณะวิทยาการจัดการ
- (6) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- (7) สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
- (8) สถาบันวิจัยและพัฒนา
- (9) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (10) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปี พ.ศ.2548 มหาวิทยาลัยฯ ได้ประกาศจัดตั้งหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ตาม (ร่าง) ประกาศกระทรวงเป็น 7 กอง ประกอบด้วย กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองกิจการนักศึกษา กองคลังและพัสดุ กองทรัพย์สินและรายได้ กองแผนงานและกองอาคารสถานที่ ซึ่งกองการเจ้าหน้าที่มีหน่วยงานในสังกัด 3 หน่วยงาน ประกอบด้วยงานการเจ้าหน้าที่ งานวินัยและนิติการ และงานวิเทศสัมพันธ์

ปี พ.ศ.2549 กระทรวงศึกษาธิการ ได้ประกาศกระทรวงแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม ตามราชกิจจานุเบกษาฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่มที่ 123 ตอนที่ 74ง วันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ.2549 เป็นชื่อ “กองบริหารงานบุคคล” มาจนถึงปัจจุบัน และได้แบ่งกลุ่มงานภายในกองเป็น 4 กลุ่มงาน ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มงานธุรการและสวัสดิการ
 - งานธุรการและสารบรรณ
 - งานอำนวยความสะดวกและการประชุม
 - งานสถิติข้อมูลและสารสนเทศ

- งานสวัสดิการ/สวัสดิการบ้านพัก
 - งานกองทุนประกันสังคม (สปส.)
 - งานกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.)
 - งานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำฯ (กสจ.)
 - งาน ชพค./ชพส.
 - งานประกันคุณภาพ
 - งานคุ้มครองปฏิบัติราชการ
2. กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่
- งานสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง
 - งานพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง
 - งานพัฒนาบุคคล
 - งานทะเบียนประวัติ/บำเหน็จ/ความดี-ความชอบ
3. กลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์
- งานขออนุมัติไปต่างประเทศ
 - งานขอวีซ่าและหนังสือเดินทางไปราชการ
 - งานสรรหา บรรจุ แต่งตั้งชาวต่างประเทศเป็นอาจารย์
4. กลุ่มงานวินัยและนิติการ
- งานวินัย
 - งานนิติการ

ในปี พ.ศ.2556 สภามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้เห็นชอบการแบ่งส่วนราชการ กองบริหารงานบุคคล ในการประชุมครั้งที่ 10/2556 เมื่อวันที่ 20 กันยายน พ.ศ.2556 โดยได้แบ่งกลุ่มงานภายในกองเป็น 4 กลุ่มงาน ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
- งานธุรการและสารบรรณ
 - งานอำนวยความสะดวกและการประชุม
 - งานการเงิน บัญชีและพัสดุ
 - งานแผนและงบประมาณ
 - งานสถิติข้อมูลและสารสนเทศ
 - ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS)
 - ฐานข้อมูลบุคลากรภาครัฐ
 - ฐานข้อมูลทะเบียนประวัติข้าราชการ
 - ทำเนียบผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ
 - งานวารสาร จุลสาร
 - งานประกันคุณภาพ
 - งานคุ้มครองปฏิบัติราชการ (ก.พ.ร.)

- งานบริหารความเสี่ยง
- งานการจัดการความรู้ (KM)
- 2. กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่
 - งานสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง
 - งานพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง
 - งานพัฒนาบุคลากร
 - งานทะเบียนประวัติ บำเหน็จ ความดี ความชอบ
 - งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
 - งานพระราชทานเพลิงศพ
 - งานวิเทศสัมพันธ์
 - งานขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ
 - งานवरรักษาการณ์
- 3. กลุ่มงานวินัยและนิติการ
 - งานวินัย
 - งานคดี
 - งานกฎหมาย
 - งานนิติกรรมสัญญา
- 4. กลุ่มงานสวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่บุคลากร
 - งานสวัสดิการ
 - งานกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.)
 - งานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพลูกจ้างประจำ
 - งานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน
 - งานกองทุนประกันสังคม
 - งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรม
 - งานสิทธิประโยชน์

ในปี พ.ศ.2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภายในสำนักงานอธิการบดี ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง และได้ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานของกองบริหารงานบุคคลใหม่ โดยได้แบ่งกลุ่มงานภายในกองเป็น 7 กลุ่มงาน ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
 - งานธุรการ / สารบรรณ
 - งานอำนวยการและการประชุม
 - งานวิเคราะห์ วางแผนงบประมาณ
 - งานการเงินและพัสดุ
 - งานรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารงานบุคคล
 - งานพัฒนาระบบงาน และการประกันคุณภาพ

2. กลุ่มงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง

- การงานสรรหาและบรรจุ
 - การสอบแข่งขัน การสอบคัดเลือก การคัดเลือก
 - การบรรจุเข้ารับราชการ/บุคลากรใหม่ทุกประเภท
- งานแต่งตั้ง การย้าย โอน
 - การแต่งตั้งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชาวต่างประเทศ พนักงานราชการ พนักงานเงินงบบแผ่นดิน พนักงานเงินรายได้ พนักงานโครงการพิเศษและอื่นๆ
 - การย้ายข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชาวต่างประเทศ พนักงานราชการ พนักงานเงินงบบแผ่นดิน พนักงานเงินรายได้ พนักงานโครงการพิเศษและอื่นๆ
 - การโอนข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชาวต่างประเทศ พนักงานราชการ พนักงานเงินงบบแผ่นดิน พนักงานเงินรายได้ พนักงานโครงการพิเศษและอื่นๆ
 - การรักษาราชการแทน
- งานออกจากราชการ
 - การเกษียณอายุราชการ
 - การลาออกจากราชการ
 - การให้ออกจากราชการ กรณีอื่นๆ
- งานต่ออายุราชการ

3. กลุ่มงานพัฒนาบุคลากร

- งานวางแผนและวิเคราะห์อัตรากำลัง
- งานกำหนดตำแหน่ง
- งานฝึกอบรมและลาศึกษาต่อ
 - การฝึกอบรม
 - การศึกษาต่อ
 - กองทุนพัฒนาบุคลากร
- งานจ้างและแต่งตั้งอาจารย์พิเศษ
- งานจ้างผู้เชี่ยวชาญ
- งานพัฒนาและเข้าสู่ตำแหน่งวิชาการสายสอน
- งานพัฒนาและเข้าสู่ตำแหน่งสายสนับสนุน
- งานปฐมนิเทศบุคลากรใหม่
- งานส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากร

4. กลุ่มงานบำเหน็จ ความดี/ความชอบ และทะเบียนประวัติ

- งานประเมินผลการปฏิบัติราชการ
- งานบำเหน็จ ความดี/ความชอบ

- การเลื่อนขึ้นเงินเดือน/ค่าจ้าง
 - การกำหนดค่าตอบแทน
 - งานทะเบียนประวัติ
 - งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
 - งานบริการบุคลากร
 - การขอยกเว้นการเกณฑ์ทหาร
 - การขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ
 - การขอหนังสือรับรอง
 - การขออนุญาตให้บุคลากรไปต่างประเทศ
 - การขออนุญาตลาอุปสมบท
 - การลาไปประกอบพิธีฮัจย์
 - การขอพระราชทานเพลิงศพ
5. กลุ่มงานสวัสดิการ
- งานกองทุนบำเหน็จบำนาญ กบข. สำหรับข้าราชการ
 - งานประกันสังคม
 - งานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ลูกจ้างประจำ
 - งานกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ
 - งานสวัสดิการที่פקอาศัย
 - งานพิธีทางศาสนา และงานพระราชทานเพลิงศพ
6. กลุ่มงานวินัยและนิติการ
- งานสัญญาและนิติกรรม
 - งานสรรหา และแต่งตั้งคณะกรรมการ
 - งานวินัย
 - งานอุทธรณ์และร้องทุกข์
 - งานกฎหมายและการดำเนินคดี
7. กลุ่มงานสารสนเทศ
- งานพัฒนา และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล
 - งานดูแลระบบและบำรุงรักษาระบบบริหารงานบุคลากร (MIS) ของมหาวิทยาลัย
 - งานพัฒนา ดูแลระบบและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลกองบริหารงานบุคคล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย
 - งานพัฒนา ดูแลระบบและบำรุงรักษาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล
 - งานข้อมูลสารสนเทศบุคลากรของมหาวิทยาลัย
 - งานติดตั้ง บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบอุปกรณ์ต่าง ๆ
 - งานให้คำปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์

- งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมของหน่วยงาน

7.2 พันธกิจ

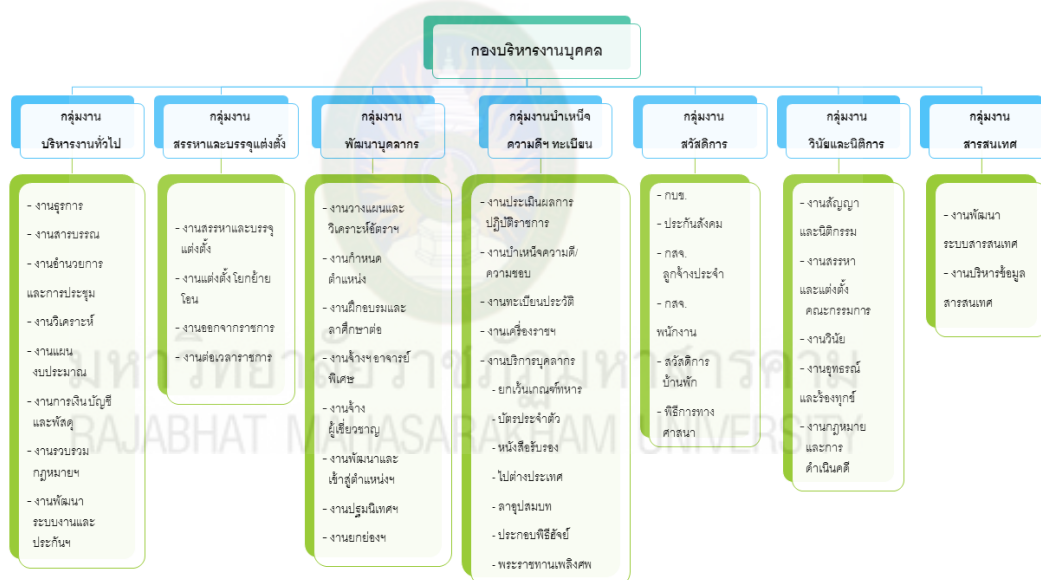
7.2.1 ส่งเสริมการบริหารงานบุคคลให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล พัฒนา ปรับปรุง กฎระเบียบ ข้อบังคับให้ทันสมัย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคม

7.2.2 ส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ควบคู่ไปกับคุณธรรม จริยธรรม อย่างภาคภูมิใจและเป็นมืออาชีพ

7.2.3 ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัย เพื่อความโปร่งใส รองรับการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

7.2.4 ส่งเสริมและสร้างผู้บริหารรุ่นใหม่และสร้างเครือข่ายกระจายความรู้ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก

7.3 โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน กองบริหารงานบุคคล



ภาพที่ 2.6 โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน กองบริหารงานบุคคล

7.4 โครงสร้างเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

กองบริหารงานบุคคลได้มีการจัดทำเว็บไซต์หน่วยงาน เพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านการบริหารงานบุคคล ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แก่บุคลากรและประชาชนทั่วไป โดยมีโครงสร้างหลักๆ ดังนี้

1. ข่าวประชาสัมพันธ์

- ข่าวประชาสัมพันธ์กองบริหารงานบุคคล
- ข่าวรับสมัครงาน

- ข่าวสวัสดิการ
 - ข่าวประชาสัมพันธ์การลาศึกษาต่อ/ฝึกอบรม
 - ข่าวประชาสัมพันธ์บำเหน็จ บำนาญ
 - ปฏิทินกิจกรรมกองบริหารงานบุคคล
 - จุลสารกองบริหารงานบุคคล
2. การบริการข้อมูล
- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
 - แบบฟอร์ม
 - การขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น สายวิชาการและสายสนับสนุน
 - ข้อมูลสถิติข้อมูลบุคลากร และตำแหน่งทางวิชาการ
 - ข้อมูลเผยแพร่อื่น ๆ



ภาพที่ 2.7 หน้าเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชรินทร์ญา กล้าแข็ง (2554) วิจัยเรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อออกแบบและปรับปรุงเว็บไซต์ของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลและองค์ความรู้ และเป็นไปตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการใช้งานเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการในการค้นหาองค์ความรู้ ข้อมูลสารสนเทศและการ

ติดต่อสื่อสาร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน ใช้เครื่องมือเป็นแบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ซึ่งพบว่าความพึงพอใจสูงสุดคือด้าน เนื้อหา รองลงมาด้านกราฟฟิกและออกแบบ แลผลการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ด้านการออกแบบจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า การออกแบบภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69

ชาญณรงค์ แก้วกระจ่าง (2555) ได้วิจัยการพัฒนาเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ การวิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ให้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ดีขึ้น และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าชมเว็บไซต์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ 6 ท่าน และผู้เข้าชมเว็บไซต์ที่ทำแบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์จนเสร็จสมบูรณ์จำนวน 35 คน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า เว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่มีคุณภาพจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหาโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก และด้านสื่อโดยรวมอยู่ในระดับดี สำหรับการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

นาริรัตน์ โสติถิमानนท์ (2556) ได้วิจัยการศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. แนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาประกอบด้วย 1) ชาวประชาสัมพันธ์ควรมีการนำเสนอเนื้อหาเฉพาะของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเท่านั้น 2) ภารกิจผู้บริหาร/ งาน/ อบรม/ การศึกษาต่อ/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลการฝึกอบรมในรายเดือน หรือแนวทางในการศึกษาต่อ เป็นต้น 3) การจัดรูปแบบเว็บไซต์ ตัวอักษร และการแบ่งเนื้อหา ควรมีการจัดรูปแบบโดยมีการออกแบบหน้าเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาให้สะอาดตา มีความเรียบง่าย เป็นหมวดหมู่ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ใช้สีที่ไม่ฉูดฉาดจนเกินไป รวมทั้งโครงสร้างของเว็บไซต์ควรเป็นมาตรฐานเดียวกัน 4) การเชื่อมโยง ระบบนำทางและการเข้าถึงข้อมูล ควรมีการใช้เมนูต่างๆที่เข้าใจง่าย เช่น เป็นการลิงค์ด้วยข้อความเพื่อไม่ให้รกเกินไปและเป็นไปในทางเดียวกัน มีการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอกได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อน และควรมีช่องทางสำหรับการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการเว็บไซต์กับผู้ดูแลระบบ เพื่อสะดวกในการใช้งานมากขึ้น เนื้อหาในการนำเสนอจะต้องกระชับ เข้าใจง่าย และมีการนำรูปภาพมาประกอบ

2. การนำเสนอแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผ่านการประเมินในระดับเหมาะสม ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.00)

นิตยา บุญรัตน์ (2553) ได้วิจัย การพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาภาคใต้ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์ห้องสมุดโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ อาจารย์และนักเรียนโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาภาคใต้รวมทั้งหมด 142 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เว็บไซต์ห้องสมุดโรงเรียนเตรียม

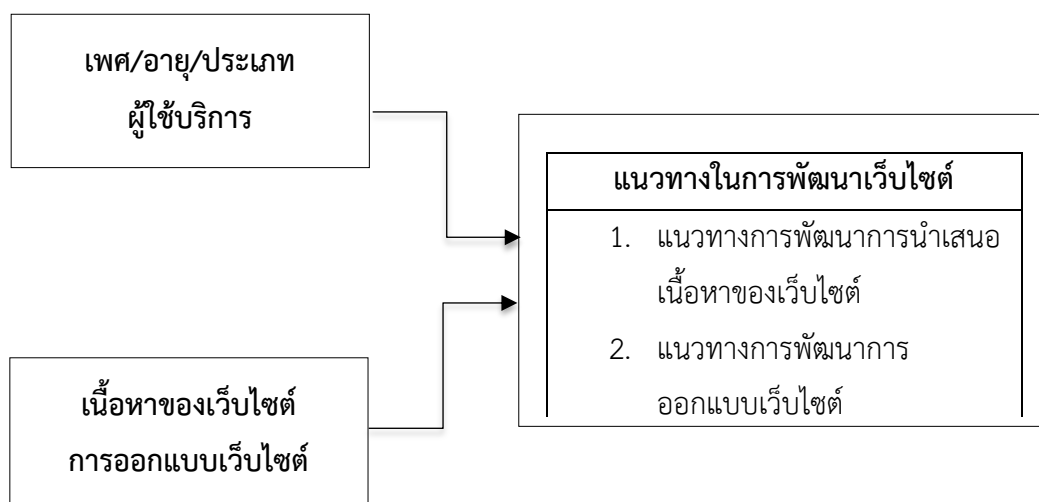
อุดมศึกษาภาคใต้ และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์ห้องสมุดโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาภาคใต้ สถิติที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านการออกแบบสัญลักษณ์นำทางในเว็บเพจ และด้านประโยชน์ในการนำไปใช้

สมโชค เนียนไธสง (2553) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบของเว็บไซต์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏของไทยที่สร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษา มีวัตถุประสงค์คือศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์ประกอบของการออกแบบเว็บไซต์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดทำโครงสร้างข้อมูล ด้านการออกแบบโครงร่างเว็บเพจ และด้านการออกแบบรูปลักษณ์ของเว็บเพจ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจภาพรวมด้านสร้างกลยุทธ์ในการออกแบบ และด้านการกำหนดขอบเขตของข้อมูลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

Gek Woo Tan ,Kwok Kee Wei (2005) ได้ศึกษาพฤติกรรมการท่องเว็บเพื่อนำไปสู่การออกแบบเว็บไซต์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ผู้วิจัยได้สำรวจพฤติกรรมของผู้ใช้เว็บไซต์เพื่อนำไปสู่การออกแบบเว็บไซต์ที่ดี โดยใช้วิธีการให้แสดงความคิดเห็นแล้วนำมาวิเคราะห์ ซึ่งสรุปได้ว่ารูปแบบภายนอกเว็บไซต์ เช่น รูปภาพ เนื้อหา ฯลฯ และระบบนำทางมีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานเว็บไซต์ จึงจำเป็นต้องออกแบบเว็บไซต์ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้พัฒนารอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามครั้งนี้ วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วยรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากรในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1.1.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 1,090 คน (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2560 : ออนไลน์)

1.1.2 ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1.2.1 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 293 คน ตามวิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

สำหรับการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้มาโดยสูตรการคำนวณตามวิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

สูตร
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	N	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร
	n	แทน	ขนาดของตัวอย่างที่สุ่ม
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนกำหนด เท่ากับ .05
แทนค่า	n	=	$\frac{1090}{1 + 1090(.05)^2}$
	n	=	292.62 (293 คน)

1.2.2 บุคคลภายนอกผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ใช้การเลือกแบบอาสาสมัคร (Volunteer Sampling)

เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากผู้เข้าใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ภายในระยะเวลา 120 วัน ตั้งเดือนมกราคม – เดือน เมษายน 2560

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาทฤษฎีแนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้การศึกษาแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านการบริหารงานบุคคล ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการการวิจัย แล้วนำมาสร้างเป็นข้อคำถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการสอบถามจากกลุ่มประชากรเป้าหมายด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบตามรายการ (Checklist) ซึ่งจะถามเกี่ยวกับข้อมูลและรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน โดยมีข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบตามข้อที่กำหนดไว้

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับน้อย

- ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด
3. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอ ความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการพัฒนาเว็บไซต์ การออกแบบเว็บไซต์ และการประชาสัมพันธ์เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ร่างแบบสอบถามจากประเด็นการพัฒนาเว็บไซต์ในแต่ละด้านให้ครอบคลุมเนื้อหาโดยพิจารณาจากเอกสาร บทความ และตำราทางวิชาการ

3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยยึดกรอบจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ต่อจากนั้นนำเครื่องมือที่พัฒนาได้ไปทดสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งนี้โดยมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความครบถ้วน และความถูกต้องในเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

3.1.1 อาจารย์ชัยวัฒน์ สุภักควรกุล วุฒิการศึกษา ปร.ด. (เทคโนโลยีการศึกษาและการสื่อสาร) ตำแหน่งประธานสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.1.2 นายอนุชา ลาวงค์ วุฒิการศึกษา ร.บ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ตำแหน่งบุคลากร กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและการวัดผล และการประเมินผลการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบเครื่องมือ

3.1.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษิต บุญทองเถิง วุฒิการศึกษา คด. (หลักสูตรและการเรียนการสอน) ตำแหน่งประธานสาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของข้อความที่ใช้

4. ผลของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence หรือ IOC) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ของเนื้อหา ภาษา และการวัดผลประเมินผล โดยหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์ของการศึกษา โดยการหา (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 50-100) ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 โดยกำหนดให้

สอดคล้อง	มีค่าเท่ากับ +1
ไม่แน่ใจ	มีค่าเท่ากับ 0
ไม่สอดคล้อง	มีค่าเท่ากับ -1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

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

โดยที่ $\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

R = คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนกรรมการผู้เชี่ยวชาญ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ในเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล เพื่อให้ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สามารถตอบแบบสอบถามได้อย่างอิสระ

5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแบ่งออกเป็นดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตาม เพศ อายุ และประเภทของผู้ตอบแบบประเมิน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยพิจารณาจากคะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม โดยคิดค่า คะแนนจาก (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น = $(5 - 1) / 5 = 0.80$ สรุปผลเป็น 5 ระดับ คือ ระดับดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ และปรับปรุง (สุ่มทนายกลางคาร และวรพจน์ พรหมสัตยพรต และ 2553 : 101 : อ้างอิงมาจาก Best 1977 : 174, Daniel 1995 : 19) ดังนี้

ระดับดีมาก	หมายถึง	ได้คะแนน	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00
ระดับดี	หมายถึง	ได้คะแนน	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20
ระดับปานกลาง	หมายถึง	ได้คะแนน	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40
ระดับพอใช้	หมายถึง	ได้คะแนน	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60
ระดับควรปรับปรุง	หมายถึง	ได้คะแนน	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80

3. นำแบบสอบถามที่ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้วนั้น นำไปสอบถามผู้ใช้บริการเว็บไซต์ โดย ใช้แบบสอบถามออนไลน์ ในเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล

4. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าดัชนีวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างรายการข้อความของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC)

2. สถิติพื้นฐาน

สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) (\bar{X})

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (S.D.)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ของบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามครั้งนี้ วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวน และค่าร้อยละ

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	163	44.7
1.2 หญิง	202	55.3
รวม	365	100.0
2. อายุ		
2.1 20 – 29 ปี	78	21.4
2.2 30 – 39 ปี	183	50.1
2.3 40 – 49 ปี	75	20.5
2.4 50 – 59 ปี	24	6.6
2.5 60 ปีขึ้นไป	5	1.4
รวม	365	100.0



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวน และค่าร้อยละ (ต่อ)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
3. ประเภทผู้ใช้บริการ		
3.1 บุคลากร	122	38.5
3.2 บุคคลภายนอก	195	61.5
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.3 มีอายุระหว่าง 30–39 ปี ร้อยละ 50.1 และส่วนมากเป็นบุคคลภายนอก ร้อยละ 61.5

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์
กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ในภาพรวม

ความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ด้านเนื้อหา	4.13	0.78	ดี
2. ด้านการออกแบบเว็บไซต์	4.10	0.84	ดี
รวม	4.11	0.67	ดี

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=4.11$, S.D = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีความพึงพอใจต่อด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.78) และด้านการออกแบบเว็บไซต์อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.10$, S.D = 0.84)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพึงพอใจต่อเว็บไซต์
กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ด้านเนื้อหา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
ด้านเนื้อหา			
1. เนื้อหามีความครบถ้วน	4.11	0.96	ดี
2. การจัดลำดับเนื้อหาที่น่าสนใจ	4.10	1.04	ดี
3. ภาพประกอบเนื้อหาที่นำเสนอมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน	4.38	0.97	ดีมาก
4. การนำเสนอเนื้อหาในเรื่องการบริหารงานบุคคลมีความน่าสนใจและเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการผู้ใช้	4.33	1.00	ดีมาก
5. ปริมาณเนื้อหาในแต่ละหน้าเว็บเพจมีความสั้น-ยาวเหมาะสมในแต่ละเรื่อง	4.19	0.99	ดี
6. มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ	3.93	0.77	ดี
7. หัวข้อข่าวสารมีความน่าสนใจ	4.15	1.01	ดี
8. มีการแบ่งแยกประเภทภารกิจของแต่ละกลุ่มงานดูแล้วเข้าใจง่าย	3.99	0.82	ดี
9. จัดเรียงลำดับหน่วยงาน กลุ่มงานเป็นหมวดหมู่	4.03	0.98	ดี
รวม	4.13	0.78	ดี

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์ด้านเนื้อหา โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีความพึงพอใจต่อ

เนื้อหา ได้แก่ ภาพประกอบเนื้อหาที่นำเสนอมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D = 0.97) รองลงมาคือ การนำเสนอเนื้อหาในเรื่องการบริหารงานบุคคลมีความน่าสนใจและเป็นเรื่องที่ต้องรู้กับผู้ใช้อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D = 1.00) และ ปริมาณเนื้อหาในแต่ละหน้าเว็บเพจมีความสั้น-ยาวเหมาะสมในแต่ละเรื่องอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.19$, S.D = 0.99)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อเว็บไซต์
กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ด้านการออกแบบเว็บไซต์

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
ด้านการออกแบบเว็บไซต์			
1. มีการใช้ภาพที่สื่อความหมายกับเนื้อหาที่น่าสนใจ	4.25	1.05	ดีมาก
2. มีการใช้ตัวอักษรสีโทนเข้มบนพื้นสีอ่อนและตัวอักษรสีอ่อนบนพื้นสีเข้ม	4.33	1.06	ดีมาก
3. มีการใช้ขนาดของตัวอักษรที่ชัดเจนและอ่านง่ายและมีความแตกต่างกันตามตำแหน่งลำดับความสำคัญ	4.27	1.05	ดีมาก
4. มีการออกแบบหน้าเว็บที่โดดเด่น สะดุดตา	4.18	1.07	ดี
5. มีการจัดรูปแบบหน้าเว็บไซต์ที่เรียบง่ายมีความเป็นสากล	3.87	0.85	ดี
6. มีการจัดองค์ประกอบส่วนต่าง ๆ ในหน้าเว็บเพจเป็นทิศทางเดียวกัน	4.16	1.04	ดี
7. มีการใช้สี สัญลักษณ์เพื่อสร้างความแตกต่าง/เน้นจุดสำคัญของเนื้อหา	3.78	0.85	ดี
8. มีการเชื่อมโยงข้อมูลเนื้อหาเกี่ยวข้องภายในและภายนอกเว็บไซต์	4.25	1.06	ดีมาก
9. มีจุดเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์หน่วยงานภายนอก	3.95	0.93	ดี
10. มีการใช้จุดเชื่อมโยงที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	4.19	1.04	ดี
11. มีการใช้เมนูต่าง ๆ ที่ใช้สัญลักษณ์ที่เข้าใจง่ายและสื่อ	4.32	1.08	ดีมาก

12.	มีความหมาย มีการให้ผู้ใช้งานสามารถกลับมายังหน้าเดิมและไปยังหน้าที่ต้องการได้โดยไม่มีการปิดกั้นและมีการโต้ตอบอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน	3.79	0.86	ดี
13.	มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย	4.19	1.06	ดี
14.	มีช่องทางสำหรับการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานกับผู้ดูแลระบบ	3.88	0.85	ดี
รวม		4.10	0.84	ดี

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.10$, S.D = 0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีความพึงพอใจต่อการออกแบบเว็บไซต์ ได้แก่ มีการใช้ตัวอักษรสีโทนเข้มบนพื้นสีอ่อนและตัวอักษรสีอ่อนบนพื้นสีเข้ม มากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D = 1.06) รองลงมาคือ มีการใช้เมนูต่าง ๆ ที่ใช้สัญลักษณ์ที่เข้าใจง่ายและสื่อความหมาย ($\bar{X} = 4.32$, S.D = 1.08) และมีการใช้ขนาดของตัวอักษรที่ชัดเจนและอ่านง่ายและมีความแตกต่างกันตามตำแหน่งลำดับความสำคัญ ($\bar{X} = 4.27$, S.D = 1.05)

ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปโดยจำแนกตามประเด็นศึกษาด้านเนื้อหาและด้านการออกแบบเว็บไซต์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

1.1 ผู้พัฒนาเว็บไซต์ควรปรับปรุงการค้นหาแบบฟอร์มต่าง ๆ และระเบียบข้อบังคับ ให้สามารถค้นหาได้ง่าย ไม่ซับซ้อนหลายขั้นตอน

1.2 ผู้พัฒนาเว็บไซต์ควรมีการจัดแบ่งเนื้อหาภารกิจในแต่ละด้านให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการเรียกดูข้อมูลในแต่ละด้าน

2. ด้านการออกแบบเว็บไซต์

2.1 ผู้พัฒนาเว็บไซต์ควรออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้เป็นแบบทันสมัย มีรูปแบบที่น่าสนใจ สะดุดตา

2.2 ผู้พัฒนาเว็บไซต์ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อหน่วยงานหรือผู้ดูแลระบบให้หลากหลายช่องทาง เช่น Facebook Line การส่งข้อความถึงผู้ดูแลระบบได้โดยตรงจากเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อผู้ดูแลระบบและหน่วยงาน

2.3 ผู้พัฒนาเว็บไซต์ควรจัดรูปแบบเนื้อหาแต่ละส่วน เช่น จัดรูปแบบเมนูให้เป็นสัดส่วน ชัดเจนจากเนื้อหาเว็บไซต์ เป็นต้น ซึ่งอาจจะใช้สี ตัวอักษรหรือสัญลักษณ์ต่างๆ ในการแบ่งสัดส่วน เพื่อให้สังเกตและเข้าถึงได้ง่าย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. สรุปผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถสรุปผล ได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30–39 ปี และส่วนมากเป็นบุคคลภายนอก
2. ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจจำแนกออกเป็นรายด้านดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความพึงพอใจด้านเนื้อหาของเว็บไซต์ในระดับดี ได้แก่ ภาพประกอบเนื้อหาที่น่าสนใจ มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน การนำเสนอเนื้อหาในเรื่องการบริหารงานบุคคลมีความน่าสนใจและเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการผู้ใช้ และปริมาณเนื้อหาในแต่ละหน้าเว็บเพจมีความสั้นยาวเหมาะสมในแต่ละเรื่อง

2.2 ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความพึงพอใจด้านกานออกแบบเว็บไซต์ในระดับดี ได้แก่ มีการใช้ตัวอักษรสีโทนเข้มบนพื้นสีอ่อนและตัวอักษรสีอ่อนบนพื้นสีเข้ม มีการใช้เมนูต่าง ๆ ที่ใช้สัญลักษณ์ที่เข้าใจง่ายและสื่อ

ความหมาย และมีการใช้ขนาดของตัวอักษรที่ชัดเจนและอ่านง่ายและมีความแตกต่างกันตามตำแหน่งลำดับความสำคัญ

3. ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในด้านเนื้อหาควรมีการปรับปรุงการค้นหาแบบฟอร์มต่าง ๆ ค้นหาได้ง่าย ไม่ซับซ้อนหลายขั้นตอน เพื่อความสะดวกในการเรียกดูข้อมูลในแต่ละด้าน และการออกแบบเว็บไซต์ควรออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้เป็นแบบทันสมัย รูปแบบที่น่าสนใจ สะดุดตา เพิ่มช่องทางในการติดต่อให้หลากหลายช่องทาง เช่น Facebook, Line, การส่งข้อความถึงผู้ดูแลระบบ จัดรูปแบบเนื้อหาแต่ละส่วน เช่น จัดรูปแบบเมนูให้เป็นสัดส่วนชัดเจน เพื่อให้สังเกตและเข้าถึงได้ง่าย เป็นต้น

3.การอภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีความพึงพอใจต่อด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดี และด้านการออกแบบเว็บไซต์อยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การออกแบบและพัฒนาเว็บได้เพิ่มขึ้นโดยลำดับและนับวันจะยิ่งทวีจำนวนมากขึ้น ในปัจจุบันมีเว็บเพจออนไลน์ในระบบอินเทอร์เน็ตนับร้อย ๆ ล้านเว็บแต่มีคำถามสำคัญที่ต้องมาหาคำตอบก็คือ เว็บไหนที่มีคุณภาพดี เว็บแบบใดจึงจะถือว่าเป็นเว็บที่มีคุณค่าและเหมาะสมสำหรับนำมาใช้ประโยชน์ เป็นเรื่องที่ต้องตอบคำถามกันอยู่เสมอและยังไม่มีคำตอบที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของชรินทร์ญา กล้าแข็ง (2554) ในเรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อออกแบบและปรับปรุงเว็บไซต์ของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลและองค์ความรู้ และเป็นไปตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการใช้งานเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการในการค้นหาองค์ความรู้ ข้อมูลสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน ใช้เครื่องมือเป็นแบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ซึ่งพบว่าความพึงพอใจสูงสุดคือด้าน เนื้อหา รองลงมาด้านกราฟฟิกและออกแบบ แลผลการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ด้านการออกแบบจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า การอำนวยการรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสมโชค เนียนโรสง (2553) ในการศึกษาองค์ประกอบของเว็บไซต์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏของไทยที่สร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษา มีวัตถุประสงค์คือศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์ประกอบของ

การออกแบบเว็บไซต์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวม ด้านการจัดทำโครงสร้างข้อมูล ด้านการออกแบบโครงสร้างเว็บเพจ และด้านการออกแบบรูปลักษณ์ของเว็บเพจ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจภาพรวมด้านสร้างกลยุทธ์ในการออกแบบ และด้านการกำหนดขอบเขตของข้อมูลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัย Gek Woo Tan ,Kwok Kee Wei (2005) ได้ศึกษาพฤติกรรมการท่องเว็บเพื่อนำไปสู่การออกแบบเว็บไซต์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ผู้วิจัย ได้สำรวจพฤติกรรมของผู้ใช้เว็บไซต์เพื่อนำไปสู่การออกแบบเว็บไซต์ที่ดี โดยใช้วิธีการให้แสดงความคิดเห็นแล้วนำมาวิเคราะห์ ซึ่ง สรุปได้ว่ารูปแบบภายนอกเว็บไซต์ เช่น รูปภาพ เนื้อหา ฯลฯ และระบบนำทางมีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานเว็บไซต์ จึงจำเป็นต้องออกแบบเว็บไซต์ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

2. ผู้ใช้บริการเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในด้านเนื้อหาควรมีการปรับปรุงการค้นหาแบบฟอร์มต่าง ๆ ค้นหาได้ง่าย ไม่ซับซ้อนหลายขั้นตอน เพื่อความสะดวกในการเรียกดูข้อมูลในแต่ละด้าน และการออกแบบเว็บไซต์ควรออกแบบหน้าเว็บไซต์ให้เป็นแบบทันสมัย รูปแบบที่น่าสนใจ สะดุดตา เพิ่มช่องทางในการติดต่อให้หลากหลายช่องทาง เช่น Facebook, Line, การส่งข้อความถึงผู้ดูแลระบบ จัดรูปแบบเนื้อหาแต่ละส่วน เช่น จัดรูปแบบเมนูให้เป็นสัดส่วนชัดเจน เพื่อให้สังเกตและเข้าถึงได้ง่าย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนารินทร์ โสติถิมานนท์ (2556) ได้วิจัยการศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1) แนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ประกอบด้วย 1. ข่าวประชาสัมพันธ์ควรมีการนำเสนอเนื้อหาเฉพาะของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเท่านั้น 2. ภารกิจผู้บริหาร/ งาน/ อบรม/ การศึกษาต่อ/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลการฝึกอบรมในรายเดือน หรือแนวทางในการศึกษาต่อ เป็นต้น 3. การจัดรูปแบบเว็บไซต์ ตัวอักษร และการแบ่งเนื้อหา ควรมีการจัดรูปแบบโดยมีการออกแบบหน้าเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาให้สะดุดตา มีความเรียบง่าย เป็นหมวดหมู่ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ใช้สีที่ไม่ฉูดฉาดจนเกินไป รวมทั้งโครงสร้างของเว็บไซต์ควรเป็นมาตรฐานเดียวกัน 4. การเชื่อมโยง ระบบนำทางและการเข้าถึงข้อมูล ควรมีการใช้เมนูต่างๆที่เข้าใจง่าย เช่น เป็นการลิงค์ด้วยข้อความเพื่อไม่ให้รกเกินไปและเป็นไปในทางเดียวกัน มีการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอกได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อน และควรมีช่องทางสำหรับการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการเว็บไซต์กับผู้ดูแลระบบ เพื่อสะดวกในการใช้งานมากขึ้น เนื้อหาในการนำเสนอจะต้องกระชับ เข้าใจง่าย และมีการนำรูปภาพมาประกอบ 2) การนำเสนอแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผ่านการประเมินในระดับเหมาะสม (\bar{X} = 4.82 , S.D. = 0.00)

4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.2 ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการสร้างควมเข้าถึงระดับสากล มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กิดานันท์ มลิทอง. (2542). **สรรค์สร้างหน้าเว็บและกราฟิกบนเว็บ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จริมา ทองสวัสดิ์. (2545). **ความต้องการข่าวสาร การเปิดรับ และการใช้ประโยชน์ข่าวสารด้านสุขภาพจากเว็บไซต์สุขภาพของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาศึกษาศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์บัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตรารณณ์ สุทธิวรเศรษฐ์. (2539). **ยุทธวิธีการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่4**. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จันทร์วรรณ ยังประการ. (2543). **โครงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์ฟาร์มจระเข้และสวนสัตว์สมุทรปราการ**. สารนิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตร์ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชรินทร์ญา กล้าแข็ง. (2554). **การพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย**. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ชาญณรงค์ แก้วกระจ่าง. (2555). **การพัฒนาเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่**. สารนิพนธ์ กศ.ม.(เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชัยมงคล เทพวงษ์. (2550). **หลักในการออกแบบเว็บไซต์**. (online). จาก <http://www.chaiwbi.com/0drem/unit02/2203.html>
- ดวงพร เกียงคำ. (2549). **คู่มือสร้างเว็บไซต์ด้วยตนเอง.กรุงเทพมหานคร** : บริษัท โพรวิชั่น จำกัด.
- ดวงพร เกียงคำ และวงศ์ประชาจันทร์สมวงศ์. (2549). **อินไซต์ Dreamweaver 8**. กรุงเทพฯ : บริษัท โพรวิชั่น จำกัด.
- ธวัชชัย ศรีสุเทพ. (2548). **คัมภีร์ Web Designคู่มือการออกแบบเว็บไซต์ฉบับมืออาชีพ**. กรุงเทพฯ : บริษัท โพรวิชั่น จำกัด.
- นาริรัตน์ โสติถิमानนท์. (2556). **การศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา**. การค้นคว้าอิสระ ศษ.ม.(เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- นิตยา บุญรัตน์. (2553). **การพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช**.(สารนิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- นริศ อำนวยศิลป์ . (2542). **สร้างเว็บเพจอย่างไร้ขีดจำกัด CGI&PERL**.กรุงเทพมหานคร :

บริษัท ซัคเซส มีเดียจำกัด.

- ปรัชญนันท์ นิลสุข (2546). **การประเมินคุณภาพเว็บไซต์ข้อมูลสารสนเทศ**.วารสารรังสิต
สารสนเทศวารสารวิชาการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต. 9(1), สืบค้นจาก
<http://www.prachyanun.com/artical/webevaluation.html>
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2537). **ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์**.
กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
หน้า 219 - 220.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2554). **การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์**.พิมพ์ครั้งที่ 9.กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- วรชัย เยาวภาณี. (2550). **วิธีการวิจัยทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์**. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ.
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- วุฒินันท์ สุวิมลพันธ์. (2539). **การตระหนักรู้และพฤติกรรมการรับสื่อโฆษณาผ่านเครือข่าย
อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการเครือข่าย**.ปริญญามหาบัณฑิต,ภาควิชาการประชาสัมพันธ์
บัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรศักดิ์ นามนัย . (2548). **การศึกษารูปแบบของหน้าโฮมเพจที่มีผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา**. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมโชค เนียนไธสง. (2553). **การศึกษาองค์ประกอบของเว็บไซต์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏของไทย
ที่สร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษา**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัย
ศิลปากร).
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H., and Broom, Glen M. 1995. *Effective Public Relations*.
6th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bernays, Edward L. *Public Relations* Norman: University of Oklahoma Press, 1952.
- Sklar, Joel. *Principles of Web design*. 2nd ed. Boston, Mass.: Thomson/Course
Technology, 2003. Kentie, Peter. *Web design tools and techniques*. Berkeley,
Ca.: Peachpit, c2002



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ

ชุดที่

--	--	--	--

แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง
แนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป ซึ่งคำตอบของท่านทุกข้อมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษาคำวิจัยในครั้งนี้ จึงขอความกรุณาท่านตอบคำถามความเป็นจริง

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงาน

บุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

- ชาย
 หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20
 20 – 29 ปี
 30 – 39 ปี
 40 – 49 ปี
 50 – 59 ปี
 60 ปีขึ้นไป

3. ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม

- บุคลากร
 บุคคลภายนอก

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็น แนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น หรือช่องข้อความระดับ หรือตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งคำตอบ และขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

- 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเนื้อหา					
1.1 เนื้อหามีความครบถ้วน					
1.2 การจัดลำดับเนื้อหาที่น่าสนใจ					
1.3 ภาพประกอบเนื้อหาที่นำเสนอมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน					
1.4 การนำเสนอเนื้อหาในเรื่องการบริหารงานบุคคลมีความน่าสนใจและเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการผู้ใช้					
ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.5 ปริมาณเนื้อหาในแต่ละหน้าเว็บเพจมีความสั้น-ยาวเหมาะสมในแต่ละเรื่อง					
1.6 มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ					
1.7 หัวข้อข่าวสารมีความน่าสนใจ					
1.8 มีการแบ่งแยกประเภทภารกิจของแต่ละกลุ่มงานดูแล้วเข้าใจง่าย					
1.9 จัดเรียงลำดับหน่วยงาน กลุ่มงานเป็นหมวดหมู่					
2. ด้านการออกแบบเว็บไซต์					
2.1 มีการใช้ภาพที่สื่อความหมายกับเนื้อหาที่น่าสนใจ					
2.2 มีการใช้ตัวอักษรสีโทนเข้มบนพื้นสีอ่อนและตัวอักษรสีอ่อนบนพื้นสีเข้ม					
2.3 มีการใช้ขนาดของตัวอักษรที่ชัดเจนและอ่านง่ายและมีความแตกต่างกันตามตำแหน่งลำดับความสำคัญ					
2.4 มีการออกแบบหน้าเว็บที่โดดเด่น สะดุดตา					
2.5 มีการจัดรูปแบบหน้าเว็บไซต์ที่เรียบง่ายมีความเป็นสากล					
2.6 มีการจัดองค์ประกอบส่วนต่าง ๆ ในหน้าเว็บเพจเป็นทิศทางเดียวกัน					
2.7 มีการใช้สี สัญลักษณ์เพื่อสร้างความแตกต่าง/เน้นจุดสำคัญของเนื้อหา					
2.8 มีการเชื่อมโยงข้อมูลเนื้อหาเกี่ยวข้องภายในและภายนอกเว็บไซต์					
2.9 มีจุดเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์หน่วยงานภายนอก					
2.10 มีการใช้จุดเชื่อมโยงที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว					
2.11 มีการใช้เมนูต่าง ๆ ที่ใช้สัญลักษณ์ที่เข้าใจง่ายและสื่อความหมาย					
2.12 มีการให้ผู้ใช้งานสามารถกลับมายังหน้าเดิมและไปยังหน้าที่ต้องการได้โดยไม่มีการปิดกั้นและมีการโต้ตอบอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน					

2.13	มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย					
2.14	มีช่องทางสำหรับการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานกับผู้ดูแลระบบ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป ซึ่งคำตอบของท่านทุกข้อมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้ จึงขอความกรุณาท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

เพศ *

หญิง

ชาย

อายุ *

ต่ำกว่า 20 ปี

20-29 ปี

30-39 ปี

40-49 ปี

50-59 ปี

60 ปีขึ้นไป

ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม *

บุคลากร

บุคคลภายนอก

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็น แนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็น หรือช่องข้อความระดับ หรือตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งคำตอบ และขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

1.ด้านเนื้อหา *

1. เนื้อหามีความครบถ้วนตามภารกิจ

5 4 3 2 1

2. การจัดลำดับเนื้อหาน่าสนใจ

6/1/2561 แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม - SurveyCan - เครื่องมือ...

3. ภาพประกอบกับเนื้อหาที่นำเสนอมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. การนำเสนอเนื้อหาในเรื่องการบริหารงานบุคคลมีความน่าสนใจและเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการผู้ใช้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ปริมาณเนื้อหาในแต่ละหน้าเว็บเพจมีความสั้น-ยาวเหมาะสมในแต่ละเรื่อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. หัวข้อข่าวสารมีความน่าสนใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. มีการแบ่งแยกประเภทภารกิจของแต่ละกลุ่มงานดูแล้วเข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. จัดเรียงลำดับหน่วยงานให้เป็นหมวดหมู่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.ด้านการออกแบบเว็บไซต์ *

	5	4	3	2	1
1. มีการใช้ภาพที่สื่อความหมายกับเนื้อหาที่น่าสนใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. มีการใช้ตัวอักษรสีโทนเข้มบนพื้นสีอ่อนและตัวอักษรสีอ่อนบนพื้นสีเข้ม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. มีการใช้ขนาดของตัวอักษรที่ชัดเจนและอ่านง่ายและมีความแตกต่างกันเพื่อตำแหน่งลำดับความสำคัญ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. มีการออกแบบหน้าเว็บที่โดดเด่น สะดุดตา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. มีการจัดรูปแบบเว็บไซต์ที่เรียบง่ายมีความเป็นสากล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. มีการจัดองค์ประกอบส่วนต่าง ๆ ในหน้าเว็บเพจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. มีการใช้สี สัญลักษณ์เพื่อสร้างความแตกต่าง/เน้นจุดสำคัญของเนื้อหา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. มีการเชื่อมโยงข้อมูลเนื้อหาที่เกี่ยวข้องภายในและภายนอกเว็บไซต์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. มีจุดเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์หน่วยงานภายนอก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. มีการใช้จุดเชื่อมโยงที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. มีการใช้เมนูต่าง ๆ ที่ใช้สัญลักษณ์ที่เข้าใจง่ายและสื่อความหมาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. มีการให้ผู้ใช้สามารถกลับมาข้างหน้าเดิมและไปยังหน้าที่ต้องการได้โดยไม่ต้องปิดกันและมีการโต้ตอบอย่างสม่ำเสมอเนื่องกัน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. มีช่องทางสำหรับการสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับผู้ดูแลระบบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านในแบบสอบถาม

สร้างแบบสอบถาม 

สนับสนุนโดย **SurveyCan**