

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัด กรุงเทพมหานครที่มีต่อระบบการบริหารจัดการเว็บไซต์สำนักงานการศึกษา” สรุปกระบวนการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาสถานภาพทั่วไปของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อระบบการบริหารจัดการเว็บไซต์สำนักงานการศึกษา
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อระบบการบริหารจัดการเว็บไซต์สำนักงานการศึกษา
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อระบบการบริหารจัดการเว็บไซต์
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อระบบการบริหารจัดการเว็บไซต์สำนักงานการศึกษา

5.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการเว็บไซต์สำนักงานการศึกษา ผู้วิจัยได้มีวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Sampling) ขั้นที่ 1 ใช้การสุ่มอย่างง่ายโดยจับฉลากเลือกกลุ่มเขต 1 กลุ่มเขตได้แก่ กลุ่มเขตกรุงเทพมหานครขั้นที่ 2 สุ่มอย่างง่ายโดยจับฉลากเลือกเขตในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 เขต ได้แก่ เขตภาษีเจริญ และเขตบางแค ขั้นที่ 3 เลือกแบบเจาะจงจากโรงเรียนที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ขั้นที่ 4 เลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่ยินดีตอบแบบสอบถามจาก 2 เขต 8 โรงเรียน ในเขตภาษีเจริญ และเขตบางแค โดยกำหนดโควต้า เขตละ 4 โรงเรียน ได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 87.01 แล้วนำมาคัดเลือกเพื่อสร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาประมวลผลตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับคำนวณผลทางสถิติ (Statistical Package for the Social Science : SPSS for Window Version) และศึกษาเปรียบเทียบสถานภาพทั่วไปและพฤติกรรมการใช้งานกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกัน

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ (Percentage)
2. ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมและลักษณะการใช้งานเว็บไซต์สำนักการศึกษา โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Analysis) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ (Percentage)
3. ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบบริหารจัดการเว็บไซต์สำนักการศึกษา ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้ค่าเฉลี่ยแบบแจกแจงความถี่ (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)
4. ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด

5.4 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย สรุปได้ดังนี้

5.4.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจทั้งหมด 400 คน แบ่งการวิจัยดังนี้

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 66.25 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 53 อายุราชการ 0 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 65.425 ส่วนใหญ่เป็นครูประจำชั้น คิดเป็นร้อยละ 62.50 ส่วนใหญ่สอนกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 40.25

5.4.2 พฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์สำนักการศึกษา

ครูและบุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการเว็บไซต์สำนักศึกษามากที่สุด คือ 0-1 ครั้ง/เดือนคิด เป็นร้อยละ 29.25 มีระยะเวลาในการใช้งาน 0-20 นาที ร้อยละ 48.50 สถานที่ใช้เว็บไซต์มากที่สุด คือ ที่ทำงาน ร้อยละ 81.00 ระยะเวลาที่ใช้บริการเว็บไซต์สำนักศึกษามากที่สุด คือ เวลา 15.01 น.เป็นต้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.75 อุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อเว็บไซต์สำนักศึกษามากที่สุดคือ อุปกรณ์เชื่อมต่ออื่นๆ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คิดเป็น ร้อยละ 47.50 จุดประสงค์การใช้เว็บไซต์สำนักการศึกษา มากที่สุด คือ ประกาศ/คำสั่งต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 28.03 ตามลำดับ

5.4.3 ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารจัดการเว็บไซต์สำนักการศึกษา

ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการเว็บไซต์สำนักการศึกษาโดยรวม ร้อยละ 3.83 มากที่สุดคือ ด้านการจัดองค์ประกอบรูปแบบเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 3.92 รองลงมาเป็น ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 3.82 และด้านการบริการ ที่สนับสนุนการใช้เว็บไซต์สำนักการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.76 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจ ประชาสัมพันธ์/ประกาศ/คำสั่ง อยู่ในอันดับแรก ($\bar{X} = 4.39$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ บริการสืบค้น, ดาวน์โหลดข้อมูล และติดต่อข้อมูลต่างๆ ($\bar{X} = 4.00$) อยู่ในระดับมาก ลำดับถัดมาคือ ข้อมูลพื้นฐาน เช่น โครงสร้าง หน่วยงาน ประวัติ วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ สถิติ ($\bar{X} = 3.89$) อยู่ในระดับมาก ข้อมูลด้านการศึกษา เช่น บทความ งานวิจัย ($\bar{X} = 3.53$) อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ บริการจองรถบัส/ค่ายลูกเสือ/ห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.31$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการจัดองค์ประกอบรูปแบบเว็บไซต์ ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจการจัดวางรูปภาพ และสีพื้นของเว็บไซต์อยู่ในอันดับแรก ($\bar{X} = 4.08$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ รูปแบบและขนาดตัวอักษรต่างๆบนเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.03$) อยู่ในระดับมาก รองสุดท้ายคือ เทคนิคการเชื่อมต่อไปเว็บไซต์โดยตรง หรือเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.83$) อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ เทคนิคพิเศษบนหน้าเว็บไซต์ ($\bar{X} = 3.69$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการบริการที่สนับสนุนการใช้เว็บไซต์สำนักการศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการเช่น ดาวน์โหลด หรือการแสดงผลภาพหรือเอกสารมีความสมบูรณ์ และชัดเจน มากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความเร็วของเว็บไซต์/เซิร์ฟเวอร์ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$) อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายการให้บริการแนะนำการใช้งานเว็บไซต์ หรือการแก้ไขระบบกรณีผิดพลาด ($\bar{X} = 3.58$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.4.4 ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อความพึงพอใจต่อระบบการบริหารจัดการเว็บไซต์สำนักการศึกษา

ส่วนที่ 1 ลักษณะสถานภาพทั่วไป

ลักษณะสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้งานของเว็บไซต์ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดองค์ประกอบรูปแบบเว็บไซต์ และด้านการบริการที่สนับสนุนการใช้เว็บไซต์สำนักการศึกษา แต่ระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ในด้านการจัดองค์ประกอบรูปแบบเว็บไซต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์สำนักการศึกษา

พฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์สำนักการศึกษา ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบการบริหารจัดการเว็บไซต์ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดองค์ประกอบรูปแบบเว็บไซต์ และด้านการบริการที่สนับสนุนการใช้เว็บไซต์สำนักการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.5 อภิปรายผล

การศึกษาสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้เว็บไซต์สำนักการศึกษา พบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นครูและบุคลากรทางการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มสาระที่สอนทั้งนี้เป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีสถานภาพและบทบาทในสถานศึกษาจึงเลือกเปิดรับสื่อตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ หัสนัย ริยาพันธ์ [59] ซึ่งศึกษาการพัฒนาเว็บไซต์ศาลาพุ่มข้าวบิณฑ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรที่ใช้งานเว็บไซต์ทางการศึกษาเช่นเดียวกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ตรงตามแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรการเปิดรับสื่อเมอร์ตัน, ไรท์ และ แวปเปิลส์ (Merton ,Wright and Waples) เห็นว่าผู้รับข่าวสารจะเลือกรับข่าวสารจากสื่อใดนั้นย่อมเป็นไปตามบทบาทและสถานภาพในสังคมของผู้รับและเหตุผลในการรับข่าวสาร แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรกำหนดว่า คนที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป ดังนั้นการสื่อสารของบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน จึงน่าจะแตกต่างกันด้วย เนื่องจากบุคคลที่อยู่ในแต่ละกลุ่มประชากรย่อมมีกิจกรรม และการดำเนินชีวิตที่ต่างกัน ผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรต่างๆ ย่อมมีทัศนคติที่คล้ายคลึงกันตามแต่ลักษณะของประชากรนั้น [34]

จากรายงานผลการวิจัยและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรในการเปิดรับสื่อนี้พอสรุปได้ว่าการศึกษาด้านภาพทั่วไปของครูและบุคลากรทางการศึกษาจึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ซึ่งเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ โดยหน่วยงานควรคำนึงถึงทั้งข้อมูลข่าวสารและการออกแบบให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้ใช้งาน ที่มีวิวุฒิ คุณวุฒิ หน้าที่ความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน เพื่อให้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารได้รับประโยชน์สูงสุดจากการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์สำนักการศึกษา เมื่อศึกษาระยะเวลาการใช้เว็บไซต์สำนักการศึกษาส่วนใหญ่ คือ 0-20 นาที โดยใช้งานส่วนใหญ่ที่ทำงานผ่านอุปกรณ์ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ถือว่าระยะเวลาอยู่ในปริมาณที่น้อย เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละวัน และช่วงเวลากการใช้งานมากที่สุดคือช่วงเวลากลางเลิกงาน ซึ่งสอดคล้องกับ รายงานผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2557 [2] พบว่า ค่าเฉลี่ยของการใช้อินเทอร์เน็ต คือ 50.4 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรือ 7.2 ชั่วโมงต่อวัน โดยกลุ่มผู้ใช้งานมีการใช้งานผ่านสมาร์ทโฟนเป็นอันดับ 1 เฉลี่ยสูงถึง 6.6 ชั่วโมงต่อวัน รองลงมาเป็นคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ พอสรุปจากผลการวิจัยได้ว่า จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์สำนักการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์โดยคำนึงถึงระยะเวลาของผู้ใช้บริการที่เข้าใช้เว็บไซต์ไม่นาน โดยอาศัยช่องทางที่สะดวกรวดเร็วขึ้นของอุปกรณ์ในปัจจุบัน ผู้ออกแบบพัฒนาเว็บไซต์จึงต้องสื่อสารให้มีความรวดเร็วถูกต้อง ประกอบกับทำให้ผู้รับสารเข้าถึงสารนั้นได้สะดวกที่สุดในช่วงเวลาไม่นาน

การผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ถึงจุดประสงค์การใช้งานเว็บไซต์สำนักการศึกษา พบว่า จุดประสงค์การใช้งานมากที่สุดคือ ประกาศ/คำสั่งต่างๆ รองลงมาคือ การดาวน์โหลดเอกสาร/แบบฟอร์มต่างๆ มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีประชาสัมพันธ์/ประกาศ/คำสั่ง และบริการสืบค้น,ดาวน์โหลดข้อมูล และติดต่อข้อมูลต่างๆ อยู่ในลำดับแรกและลำดับรองลงมา ซึ่งผลจากการหาความสัมพันธ์พบว่าจุดประสงค์การใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการเว็บไซต์สำนักการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดองค์ประกอบรูปแบบเว็บไซต์ และด้านการบริการที่สนับสนุนการใช้เว็บไซต์สำนักการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ ไรลีย์ และ ฟลาวเวอร์แมน (Riley and Flowerman) มีความเห็นว่าแรงจูงใจที่จะช่วยกำหนดความสนใจ ในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่างๆ [34] และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ มณีเนียม [45] ที่ศึกษาความพึงพอใจเว็บไซต์โรงเรียนของนักเรียน โรงเรียนจันทร์ประดิษฐารามวิทยาคม โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า เนื้อหาภายในเว็บไซต์มีความสัมพันธ์เชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้รับสารที่เกิดขึ้นได้จากการที่ผู้รับสารนั้นสามารถนำข่าวสารที่

ได้ไปใช้ประโยชน์หรือช่วยในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี [42] และสอดคล้องกับ ประมะ สตะเวทิน [43] กล่าวว่า ความพึงพอใจของการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อข่าวสารที่ตนได้รับและสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือปฏิบัติงานได้ ดังนั้นผู้ส่งสารจึงควรคำนึงถึงข่าวสารต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับสารจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับสารได้

จากผลการศึกษาจึงสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารจัดการเว็บไซต์โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ในการใช้งานในส่วนที่มีผู้เข้าใช้งานไม่มากให้มีข่าวสารหรือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานมากขึ้น และสำหรับการให้บริการด้านต่างๆ ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแล้วก็ต้องรักษาคุณภาพข่าวสารการให้บริการให้เหมือนเดิมหรือดีมากขึ้น เพราะผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจมาจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการตามจุดประสงค์ในการใช้งานซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจตามมา

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อระบบบริหารจัดการเว็บไซต์สำนักการศึกษา พบว่าครูและบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจในด้านการจัดองค์ประกอบรูปแบบเว็บไซต์มากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และลำดับสุดท้ายคือ การบริการที่สนับสนุนการใช้งานเว็บไซต์สำนักการศึกษา สอดคล้องกับ นิ โคล และคณะ (Nichols and Others) [30] กล่าวถึงการออกแบบเว็บเพจที่ดีว่า ควรพิจารณาถึงข้อมูลและวิธีการนำเสนอว่า ต้องการให้ออกมาในรูปแบบใด เช่น ตัวอักษร ภาพ หรือเสียง โดยได้ให้หลักการออกแบบ เว็บเพจไว้ในส่วนรูปแบบการนำเสนอเว็บไซต์ คือ การใช้โครงสร้างเว็บเพจที่เหมาะสมจะทำให้ผู้ใช้สามารถติดตาม และเชื่อมโยงไปยังหัวข้อหรือหน้าที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และในการนำเสนอ เนื้อหานั้นควรจะนำเสนอด้วยข้อมูลทั่วไปก่อน และเชื่อมโยงต่อไปยังหน้าที่มีข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งข้อมูลในหน้าที่ผู้อ่านเชื่อมโยงมา ก็จะเป็นการอธิบายรายละเอียดต่อจากหน้าก่อนหน้านี้ การกระทำเช่นนี้คล้ายยังเราเรียบเรียงเนื้อหาเป็นตอน ๆ โดยที่ผู้ใช้สามารถเลือกอ่านรายละเอียดเองได้ ส่วนการใช้รูปแบบของตัวอักษรและกราฟิกจะทำให้เว็บเพจมีความน่าสนใจและประทับใจเมื่อเข้ามาครั้งแรก ซึ่งหลักการต่อไปนี้อาจจะช่วยให้การออกแบบเว็บเพจมีความน่าสนใจเพิ่มขึ้น รวมถึงการใช้สี การใช้สีนั้นไม่จำกัดเพียงแต่รูปภาพหรือกราฟิกเท่านั้น หากแต่รวมถึงการใช้สีของตัวอักษรด้วย แต่ทั้งนี้การเลือกสีจะต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาด้วย

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ [3] ที่ระบุถึงเนื้อหาที่ควรมีในการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน ธุรกิจเอกชน ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ตลอดจนบริการของหน่วยงาน 2) การสร้างปฏิสัมพันธ์กับ

ผู้ใช้บริการ และ 3) การให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงได้แนวทางในการออกแบบที่ต้องคำนึงถึงคือ การยึดหลักการออกแบบเว็บเพจที่ดีควบคู่ไปกับมาตรฐานการออกแบบเว็บไซต์ภาครัฐควบคู่กันไปด้วย

5.6 ข้อเสนอแนะ

5.6.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในหมวดข่าวสารการให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจในลำดับสูง ควรรักษาคุณภาพการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ เพราะเป็นส่วนที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ เช่น ประกาศ/คำสั่งต่างๆ ในขณะเดียวกันในหมวดที่มีผู้ใช้บริการหรือมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่ารายการอื่นก็ควรมีการปรับปรุงพัฒนาข่าวสารในหมวดนั้นให้มากขึ้น หรือรองรับความต้องการได้มากขึ้นเพื่อยกระดับความพึงพอใจ เช่น การค้นหาบทความวิชาการ/เอกสารเผยแพร่/งานวิจัย หรือหมวดอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาเว็บไซต์สำนักงานการศึกษาให้มีความสมบูรณ์ทั้งในเนื้อหาวิชาการ และการบริการที่สนับสนุนการศึกษา

จากผลการศึกษาข้อเสนอแนะ และจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีเนื้อหาข่าวสารและการให้บริการต่างๆ ในเว็บไซต์สำนักงานการศึกษาเป็นจำนวนมาก และหลากหลายกลุ่มผู้ใช้บริการ จึงควรมีการจัดประเภทเนื้อหา การจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหาและการให้บริการ ควบคู่ไปกับการออกแบบเว็บไซต์โดยคำนึงหลักการต่างๆ ทั้งความสำคัญของข้อมูล การออกแบบให้มีความน่าสนใจ ผู้ใช้ง่ายสามารถใช้ประโยชน์ได้ง่าย และรวดเร็ว

5.6.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาบุคลากรทางการศึกษาและผู้เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาอื่น เช่น บุคลากรในสำนักงานการศึกษา ผู้ดูแลการปรับปรุงข่าวสาร บุคลากรในฝ่ายการศึกษา ในสำนักงานเขต และเจ้าหน้าที่ธุรการที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างกับครูที่ปฏิบัติหน้าที่สอน เพื่อที่จะได้แนวทางร่วมกันในการพัฒนาปรับปรุงการจัดการศึกษาในทุกๆ ระดับ ตั้งแต่โรงเรียน สำนักงานเขต และสำนักงานการศึกษา

2. ควรมีการศึกษาวิจัยโดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ดูแลการปรับปรุงข่าวสารบนเว็บไซต์แบบมีโครงสร้างโดยกำหนดข้อคำถาม เพื่อที่จะได้แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ที่มีรายละเอียดทางเทคนิคที่สามารถนำไปเป็นแนวทางได้ชัดเจนมากขึ้น