

บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครที่มีต่อระบบการบริหารจัดการเว็บไซต์สำนักการศึกษา” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี แนวคิด ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา
- 2.2 ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์องค์กร
- 2.3 ความรู้เกี่ยวกับเว็บไซต์
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- 2.5 ทฤษฎีเรื่องการเปิดรับสื่อ
- 2.6 การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร
- 2.7 ความรู้เกี่ยวกับระบบ CMS
- 2.8 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา

2.1.1 ความหมาย

อินเทอร์เน็ต คือ เครือข่ายของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ ทั่วทุกมุม โลกเข้าด้วยกัน ภายใต้มาตรฐานการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เพื่อการแลกเปลี่ยน และส่งผ่านข้อมูลตัวเดียวกัน โดยที่คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันอยู่นี้ อาจเป็นเครื่องคนละครึ่งกลไกกัน หรือใช้อุปกรณ์ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวกับการเชื่อมต่อเครือข่ายที่แตกต่างกันก็ตาม การทำงานของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น ไม่มีใครหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นเจ้าของ การเข้าเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทำได้โดยการขอเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายเข้ากับเครือข่ายใดเครือข่ายหนึ่ง นี่เป็นส่วนหนึ่งของอินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว นอกจากนี้ผู้ใช้หรือองค์กรใดเมื่อมีเครื่องเชื่อมต่ออยู่กับเครือข่ายแล้วก็สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้และขณะเดียวกันก็จะมีอำนาจอย่างเต็มที่ในการตัดสินใจในการอนุญาตให้ผู้อื่นเข้ามาสืบค้นหรือถ่ายโอนข้อมูลของตนหรือไม่ [13]

2.1.2 ความเป็นามา

อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นคำย่อของ Internetwork หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก โดยเชื่อมโยงเครือข่ายย่อยจำนวนมากมาวมหาศาล นับตั้งแต่เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่ใช้งานภายในบ้านและสำนักงานไปจนถึงคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่แบบเมนเฟรมในโรงงานอุตสาหกรรมและอินเทอร์เน็ตสามารถทำให้คนเราสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของโลก

แต่เดิมอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่ทางทหารของสหรัฐอเมริกาเรียกว่าอาร์พานีต (ARPANET : Advanced Research Projects Agency Network) ซึ่งเริ่มใช้ในกิจการเมื่อประมาณพ.ศ. 2512 คือ 28 ปีมาแล้ว ภายหลังมีมหาวิทยาลัยหลายแห่งขอร่วมเครือข่าย โดยเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยกับเครือข่ายดังกล่าว เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาและการวิจัย ต่อมาเมื่อมีการใช้เทคนิคการสื่อสาร โต้ตอบที่เรียกว่าโพรโทคอล (protocol) แบบเฉพาะของอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า Transmission Control Protocol/ Internet Protocol (TCP/IP) ทำให้เครือข่ายนี้เป็นที่นิยมต่อเนื่อง และมีคอมพิวเตอร์มาเชื่อมโยงมากขึ้นจนกระทั่งกลายเป็นเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลกประเทศไทยเริ่มสนใจและติดต่อกับอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่ พ.ศ.2530 โดยมีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตหาดใหญ่) และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ซึ่งในปี พ.ศ.2531 วิทยาเขต ดังกล่าวนับเป็นที่อยู่ของอินเทอร์เน็ตแห่งแรกของประเทศไทย โดยได้รับที่อยู่ (Address) ชื่อ sritrang.psu.th ในปี พ.ศ. 2534 เป็นปีที่มีการนำอินเทอร์เน็ตเข้ามาในประเทศไทยอย่างสมบูรณ์แบบ โดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้เข้าสายเป็นสายความเร็วสูงต่อเชื่อมกับเครือข่าย UUNET ของบริษัทเอกชนของทางรัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ต่อมาไม่นานมหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ ได้ขอเชื่อมต่อผ่านจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเรียกเครือข่ายนี้ว่า “ไทยเน็ต” (THAI.net) นับเป็นเกตเวย์ (Gateway) แรกสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสากลของประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2535 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC: National Electronic and Computer Technology Centre) ได้จัดตั้งกลุ่มเครือข่ายประกอบด้วยมหาวิทยาลัยอีกหลายแห่ง เรียกว่า “เครือข่ายไทยสาร” ต่อเชื่อมกับเครือข่าย UUNET ด้วยนับเป็นเกตเวย์สู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตแห่งที่สอง [14]

2.1.3 ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

สามารถใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์หลักๆ 5 ประการ ดังนี้ [15]

2.1.3.1 เพื่อการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล และความคิดเห็น โดยการส่งผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า อีเมล (E-mail) ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้อีเมลแล้วการสนทนาแบบออนไลน์ ซึ่งผู้ใช้สามารถโต้ตอบผ่านหน้าจอ เสมือนการคุยโทรศัพท์กันอยู่เพียงแต่ใช้การพิมพ์ข้อความแทนเสียง ปัจจุบันผู้ใช้สามารถคุยโต้ตอบกันและเห็นใบหน้า ท่าทางของกลุ่มสนทนาได้

2.1.3.2 เพื่อการเข้าใช้คอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ ที่ต่ออยู่ในเครือข่าย การติดต่อเข้าสู่คอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆที่ต่ออยู่ในเครือข่าย ทำให้ผู้ใช้สามารถเรียกโปรแกรมในเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นๆ มาใช้งานได้ การเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ ที่ต่ออยู่ในเครือข่ายสามารถทำได้โดยการใช้คำสั่ง telnet เพื่อการสืบค้นข้อมูลต่างๆ ผู้ใช้สามารถใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นสารสนเทศต่างๆ ในเครือข่ายได้หลายวิธี และวิธีที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบันคือ บริการที่มีชื่อว่า เว็บซึ่งอนุญาตให้ผู้ใช้เข้าไปค้นหาข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว หรือเสียงก็ตาม โดยข้อมูลในเว็บจะอยู่ในรูปของไฮเพอร์มีเดีย (hypermedia) กล่าวคือ มีการเชื่อมโยงของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันเอาไว้โดยที่ข้อมูลนั้น ไม่จำเป็นต้องมาจากแหล่งเดียวกัน

2.1.3.3 เพื่อการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้ใช้สามารถคัดลอกและถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลหรือโปรแกรมที่ผู้ผลิตอนุญาต มาใช้ตามต้องการ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลทำได้โดยการใช้คำสั่ง ftp หรือการใช้การ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยในการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล เช่น Overnet, FTP Voyager เป็นต้น

2.1.3.4 เพื่อการเผยแพร่ข่าวสาร ความคิดเห็น คำถาม คำตอบ คำแนะนำ ตลอดจนเรื่องราวความเป็นไปต่างๆ ที่ผู้ใช้ต้องการทราบและต้องการเสนอแนะ การรับ-ส่งข่าวสารในลักษณะนี้สามารถทำได้โดยการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตได้หลายวิธีด้วยกัน

การใช้งานของอินเทอร์เน็ตในลักษณะคล้ายคลึงกันและมีเพิ่มเติมในบางส่วน [16] เช่น

1) บริการสารสนเทศในวงกว้าง (Wide Area Information Server : WAIS) เนื่องจากฐานข้อมูลที่มีอยู่บนอินเทอร์เน็ตมีเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ไม่สะดวกในการค้นหา จึงต้องมีบริการนี้ขึ้นมาเพื่อเชื่อมโยงศูนย์ข้อมูลที่กระจายอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้าด้วยกัน ซึ่งจะทำให้การค้นหาข้อมูลสะดวกและรวดเร็วขึ้น

2) การสนทนาในข่ายงาน (Internet Relay Chat : IRC)เป็นการสนทนาผ่านเครือข่ายที่สามารถโต้ตอบกันทันทีโดยการพิมพ์ข้อความเสียง โดยอาจสนทนายาระหว่างบุคคลหรือจะเป็นกลุ่มก็ได้

3) สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Publisher) ปัจจุบันหนังสือพิมพ์ วารสาร และนิตยสารหลายประเภท เช่น ไทยรัฐ เดลินิวส์ ข่าวสด TIME, ELLE ฯลฯ ได้มีการบรรจุเนื้อหาและภาพที่ลง

พิมพ์ในสิ่งพิมพ์เหล่านี้ลงในเว็บไซต์ของคุณ เพื่อให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้อ่านเรื่องราวเช่นเดียวกับการอ่านหนังสือที่เป็นเล่มนอกจากสิ่งพิมพ์แล้ว ยังมีเอกสารและตำราวิชาการที่น่าเนื้อหาบรรจุลงในอินเทอร์เน็ต

4) เพื่อให้ค้นหาความรู้ได้ เช่น การค้นหาความรู้เรื่องการออกแบบเว็บเพจ ของมหาวิทยาลัยเยล ในสหรัฐอเมริกา

5) สมุดรายชื่อเป็นการตรวจหารายชื่อและที่อยู่ของผู้ที่เราต้องการจะติดต่อด้วยในอินเทอร์เน็ต โปรแกรมที่นิยมใช้กัน ได้แก่ Finger และ Whois กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่าบริการพื้นฐานของอินเทอร์เน็ตนั้นมีดังนี้คือ

- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail : Electronics Mail)
- การทำงานข้ามเครื่องหรือการขอเข้าเครื่องระยะไกล (Telnet)
- เพื่อการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP : File Transfer Protocol)
- แลกเปลี่ยนสารสนเทศซึ่งกันและกัน หรือกลุ่มข่าวที่น่าสนใจ (UseNet)
- การสนทนาบนเครือข่าย (Talk) และ Internet Relay Chat : IRC
- การสืบค้นข้อมูลและไฟล์ข้อมูล (Gopher/Archie)
- ทั่วโลกไวด์เว็บ (World Wide Web)
- สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Publisher)

2.1.4 อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา

ตั้งแต่ต้น ปี ค.ศ.1990 เป็นต้นมา การประยุกต์อินเทอร์เน็ตทางการศึกษาได้เปลี่ยนจากช่วงของการพัฒนาและวิจัยเครือข่ายมาเป็นช่วงของความพยายามในการบูรณาการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนการสอนในระดับตั้งแต่อนุบาล จนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย นักการศึกษาในสหรัฐอเมริกา ได้ใช้อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นสารสนเทศต่าง ๆ บนเครือข่าย เช่น รายงานการวิจัยการค้นคว้าทางการศึกษา แผนการสอน รวมไปถึงกิจกรรมการเรียนการสอนที่ได้มีการเผยแพร่ไว้บนเครือข่าย นอกจากนี้ กลุ่มข่าว หรือ Newsgroup และ กลุ่มสนทนา หรือ Discussion Group ที่มีบริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น ได้กลายเป็นศูนย์กลางการติดต่อสื่อสาร อภิปราย แลกเปลี่ยนและสอบถามข้อมูลของผู้เรียนตลอดจนครู อาจารย์ ผู้สอนที่สนใจในเรื่องเดียวกัน [17]

2.1.5 ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตทางการศึกษา

ปัจจุบัน หลายๆ ประเทศ รวมทั้งประเทศไทย ต่างได้นำอินเทอร์เน็ตไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการเรียนการสอน จนถึงได้ว่าอินเทอร์เน็ตกลายเป็นเทคโนโลยีการศึกษาของยุคปัจจุบันไปแล้ว ซึ่งคุณค่าทางการศึกษาในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งได้กล่าวถึงประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตทางการศึกษาไว้ดังนี้ [15]

1. การใช้กิจกรรมบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับสังคม วัฒนธรรมและโลกมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อนุญาตให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารกับผู้คนทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว และสามารถสืบค้นหรือเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศจากทั่วโลกได้เช่นกัน
2. เป็นแหล่งความรู้ขนาดใหญ่สำหรับผู้เรียน โดยที่สื่อประเภทอื่นๆ ไม่สามารถทำได้ กล่าวคือผู้เรียนสามารถค้นหาข้อมูลในลักษณะใดๆ ก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นข้อความ ภาพนิ่งภาพเคลื่อนไหว หรือในรูปแบบของสื่อประสม โดยการสืบค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่โยงใยกับแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั่วโลก
3. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้เรียนในด้านทักษะการคิดอย่างมีระบบ (high-order thinking skills) โดยเฉพาะทำให้ทักษะการวิเคราะห์สืบค้น (inquiry-based analytical skill) การคิดเชิงวิเคราะห์ (critical thinking) การวิเคราะห์ข้อมูล การแก้ปัญหา และการคิดอย่างอิสระ ทั้งนี้เนื่องจากเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นแหล่งรวมข้อมูลมากมาย มหาศาล ผู้เรียนจึงจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์ที่อยู่เสมอ เพื่อแยกแยะข้อมูลที่เป็นประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์สำหรับตนเอง
4. สนับสนุนการสื่อสารและการร่วมมือกันของผู้เรียน ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะของผู้เรียนร่วมห้อง หรือผู้เรียนต่างห้องเรียนบนเครือข่ายด้วยกัน เช่น การที่ผู้เรียนห้องหนึ่งต้องการที่จะเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับการถ่ายภาพเพื่อส่งไปให้อีกห้องเรียนหนึ่งนั้น ผู้เรียนในห้องแรกจะต้องช่วยกันตัดสินใจที่จะขั้นตอนในวิธีการที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและการเตรียมข้อมูลอย่างไร เพื่อส่งข้อมูลเรื่องการถ่ายภาพนี้ไปให้ผู้เรียนอีกห้องหนึ่ง โดยที่ผู้เรียนต่างห้องสามารถเข้าใจได้โดยง่าย
5. สนับสนุนกระบวนการ สหสาขาวิชาการ (interdisciplinary) กล่าวคือ ในการนำเครือข่ายมาใช้เชื่อมโยงกับกิจกรรมการเรียนการสอนนั้น นักการศึกษาสามารถที่จะบูรณาการการเรียนการสอนในวิชาต่างๆ เช่น คณิตศาสตร์ ภูมิศาสตร์ สังคม ภาษา วิทยาศาสตร์ ฯลฯ เข้าด้วยกัน
6. ช่วยขยายขอบเขตของห้องเรียนออกไป เพราะผู้เรียนสามารถที่จะใช้เครือข่ายในการสำรวจปัญหาต่างๆ ที่ผู้เรียนมีความสนใจ นอกจากนี้ ยังเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นซึ่งอาจมีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป ทำให้มุมมองของตนเองกว้างขึ้น
7. การที่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตอนุญาตให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่ให้คำปรึกษาได้และการที่ผู้เรียนมีความอิสระในการเลือกศึกษาสิ่งที่ตนเองสนใจ ถือเป็นแรงจูงใจสำคัญอย่างหนึ่งในการเรียนรู้ของผู้เรียน

8. ผลพลอยได้จากการที่ผู้เรียนทำโครงการบนเครือข่ายต่างๆ นี้ ทำให้ผู้เรียนมีโอกาสที่จะทำ ความคุ้นเคยกับ โปรแกรมประยุกต์ต่างๆบนคอมพิวเตอร์ไปด้วยในตัวเช่น โปรแกรมประมวลผลคำ เป็นต้น

การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการศึกษานั้น จะช่วยเสริมสร้างคุณภาพ และความเสมอภาคกันในหลาย เรื่อง ดังนี้ [18]

1. ครู อาจารย์ สามารถพัฒนาคุณภาพบทเรียนการเรียนการสอน หรือแนวคิดในสาขาวิชา ที่สอนโดยการเรียกดูจากสถาบันการศึกษาอื่นไม่ว่าจะเป็นเนื้อหาวิชาการ คู่มือครู แบบฝึกหัดซึ่งบาง เรื่องสามารถคัดลอกนำมาใช้ได้ทันที เนื่องจากผู้ผลิตแจ้งความจำนงให้เป็นของสาธารณชน นำไปใช้ได้ (Public Mode) ในทางกลับกันครู อาจารย์ที่มีแนวคิด วิธีการสอน คู่มือการสอนที่น่าสนใจ สร้างความเข้าใจได้ดีกว่าผู้อื่น ก็สามารถนำเสนอเรื่องดังกล่าวในเว็บไซต์ของสถาบันตนเอง เพื่อให้ ผู้อื่นศึกษาใช้งานได้ ส่วนหนึ่งของเรื่องดังกล่าวอาจจะ ทำเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปหรืออยู่ในรูปของ ซีดีรอม (Compact Disc-Read Only Memory) ซึ่งโดยทั่วไปเรียกกันว่า คอมพิวเตอร์ช่วยสอน ซึ่งมีทั้ง ช่วยสอนวิชาทั่วไป และช่วยสอนวิชาที่เกี่ยวกับวิทยาการด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง

2. นักเรียน นักศึกษา สามารถเข้าถึงการเรียนการสอนของครู อาจารย์ จากต่างสถาบันและอาจ แลกเปลี่ยนข้อมูลที่สถาบันตนเองยังไม่มี เช่น ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียงประกอบ ของวิชาต่างๆ การทดลองทางวิทยาศาสตร์ ภาพงานศิลปะ หรือสารคดีที่เกี่ยวข้องวิชาภูมิศาสตร์ เป็นต้น

3. ข้อมูลต่างๆ ทางการบริหารและการจัดการสามารถแลกเปลี่ยนและถ่ายโอนเพิ่มข้อมูลได้ เช่นทะเบียนประวัตินักเรียน วิชาที่เรียน ผลการเรียน การแนะแนวการศึกษาต่อและอาชีพ หรือการย้าย ถิ่นที่อยู่ นอกจากนี้อาจจะบรรจุข้อมูลของครู อาจารย์ เงินเดือน คุณวุฒิ การอบรมฝึกฝน ความรู้ ความสามารถพิเศษ ฯลฯ เป็นต้น ลงไปในเว็บไซต์ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวอาจมีภาพถ่ายประกอบ ทำให้ฝ่าย บริหารสามารถติดตาม แลกเปลี่ยนข้อมูลตามความจำเป็น เพื่อดูแลให้นักเรียนและอาจารย์สามารถ พัฒนาตนเองได้สูงสุดตามศักยภาพของแต่ละคน ระบบข้อมูลเช่นนี้เรียกกันว่า ข้อมูลการบริหารการ จัดการ

4. งานวิจัย ผู้เรียนและครูผู้สอน สามารถค้นหาเรื่องราวที่สนใจจะศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์วิจัย โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นวรรณคดีที่เกี่ยวข้อง (Review of Literature) เพื่อดูว่ามีใครบ้างที่ได้ศึกษาค้นคว้าเอาไว้ เพื่อนำมาผลสรุปมาอ้างอิงหรือนำมาเป็นตัวแบบศึกษาค้นคว้าต่อ อย่างไรก็ตามงานบาง เรื่องอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายบ้าง ซึ่งสามารถจ่ายได้ผ่านบัตรเครดิตเนื่องจากเป็นงานที่มีลิขสิทธิ์ทาง ปัญญาแต่เอกสารส่วนมากทั้งงาน วิจัยและเอกสารทั่วไปที่ค้นคว้าได้จะเป็นเรื่องที่เปิดเผยแก่ สาธารณชนทั่วไปโดยไม่คิดมูลค่า

5. การประมวลผลหรือการทำงานโดยใช้เครื่องอื่นจากบริการของอินเทอร์เน็ต รวมถึงการขอ ใช้เครื่องที่มีศักยภาพสูงทำงานบางงานให้เราได้หากได้รับอนุญาตหรือเราเป็นสมาชิกอยู่ ดังนั้นงาน

ประมวลผลหรืองานคำนวณที่ต้องการความเร็วและมีความซับซ้อนสูงก็สามารถใช้บริการนี้ได้ สถานศึกษาบางแห่งอาจมีเครื่องที่มีสมรรถนะไม่สูงพอที่จะทำงานบางอย่าง ก็สามารถทำงานที่เครื่องของตนเองแต่ส่งงานข้ามเครื่องไปให้ศูนย์ใหญ่ หรือศูนย์สาขาช่วยทำงานให้และส่งผลงานนั้นกลับมา ยังจอคอมพิวเตอร์ของเจ้าของงาน

6. การเล่นเกมเพื่อลับสมองและฝึกความคิดกับการทำงานของมือในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีเกมให้เล่นแทบทุกระดับ โดยที่ส่วนหนึ่งของเกมดังกล่าวจะเปิดให้เล่นโดยไม่คิดมูลค่า ซึ่งผู้เรียนอาจขอเข้าลองศึกษาวิธีการ และลองเล่นกับเพื่อนร่วมชั้น หรือเล่นกับเพื่อนต่างสถาบันได้โดยสะดวก อย่างไรก็ตาม การเล่นเกมควรมีข้อนำพิจารณาว่า เล่นเพื่อฝึกสมองหรือคลายความเครียดนั้น จะเป็นประโยชน์มากกว่าหุ่มเท เสียเวลา เพื่อจะเอาชนะการเล่นในเกมแต่เพียงอย่างเดียว

7. การศึกษางานด้านศิลปวัฒนธรรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเนื่องจากสังคมโลกเป็นสังคมที่ประกอบไปด้วยผู้คนหลายเชื้อชาติ ซึ่งแต่ละชนชาติล้วนมีภาษาขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม สภาพความเป็นอยู่ สภาวะเศรษฐกิจ ตลอดจนแนวคิด ที่แตกต่างกัน แต่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การศึกษาแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อนำส่วนที่ดีและเหมาะสมของบางสังคมมาประยุกต์ใช้ให้กับสังคมของตนสามารถทำได้โดยง่าย โดยที่ผู้เรียน ครู อาจารย์ รวมถึงผู้สนใจทั่วไป อาจจะใช้เวลาส่วนหนึ่ง เพื่อดูข้อมูลหรือรับฟังเรื่องราว อีกทั้งสามารถดูภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อที่จะนำเอาข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ประกอบการเรียน การสอน หรือการประยุกต์ใช้ใน ชีวิตประจำวัน

2.2 ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์องค์กร

2.2.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ์

จากการศึกษาพบว่า ได้ให้มีการให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้
เมตตา กฤตวิทย์ [19] ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า “ การประชาสัมพันธ์” หมายถึงการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นการใช้ความพยายามในการโน้มน้าวใจประชาชนให้เกิดภาพลักษณ์ (Image) ที่ดี มีความเชื่อถือและสนับสนุนหน่วยงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อชี้แจง ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน เป้าหมายเพื่อโน้มน้าวใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับประชาชน

การประชาสัมพันธ์เป็นหน้าที่ในการบริหารที่ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร กำหนดปรัชญา และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เนื่องจากนักประชาสัมพันธ์จะต้องสื่อสารกันทั้งในกลุ่มภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งก่อให้เกิดความสอดคล้อง

กันระหว่างเป้าหมายขององค์การและความคาดหวังของสังคม ซึ่งนักประชาสัมพันธ์จะต้องพัฒนาบริหารและประเมิน โปรแกรมประชาสัมพันธ์ขององค์การเพื่อช่วยส่งเสริมและทำความเข้าใจ ส่วนต่างๆ ขององค์การ [20]

วิจิตร อวาทกุล [21] ได้กล่าวถึงการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ได้แพร่หลายขยายไปสู่ วงการต่างๆ ทั้งหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัท และหน่วยงานเอกชน งานประชาสัมพันธ์ ได้เข้าไปมีส่วนสร้างเสริมสนับสนุนการบริหารงานของสถาบันต่างๆ อยู่ทุกระดับชั้น เพราะเป็น กรรมวิธีที่จะสร้างสรรค์ให้เกิดความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) อันดี ระหว่าง หน่วยงานต่างๆ กับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดความร่วมมือเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันขจัดความ ยุ่งยากขัดแย้งและการเป็นปรปักษ์กัน กล่าวได้ว่าการประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งประการหนึ่ง ของวงการสถาบันต่างๆ การให้คำจำกัดความบางเรื่องบางตอน จึงเป็นไปตามสาขาหรือลักษณะของ งานนั้นๆ

ความหมายของการประชาสัมพันธ์ ในทัศนะของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพแขนงนี้ใน ต่างประเทศ ได้แสดงความคิดเห็นไว้ดังนี้

เอ็ดเวิร์ด แอล เบอเนส์ (Edward L. Bernays) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์มีความหมายอยู่ 3 ประการ ด้วยกัน คือ

- เผยแพร่ให้ประชาชนทราบ
- ชักชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุง และเห็นชอบกับวัตถุประสงค์และวิธีการ ดำเนินงานของสถาบัน
- ช่วยให้วัตถุประสงค์และวิธีดำเนินงานผสมผสานกลมกลืนกันความคิดเห็นของประชาชน ที่เกี่ยวข้อง

เรย์มอน ไชมอน ศาสตราจารย์วิชาการประชาสัมพันธ์แห่งมหาวิทยาลัยซีราคิวส์ ประชาสัมพันธ์ไว้ ว่า “การประชาสัมพันธ์” คือ การส่งเสริมให้เกิดความกลมเกลียวราบรื่น และความนิยระหว่าง บุคคลกับหน่วยงาน หรือสถาบันและบุคคลอื่นๆ รวมทั้งกลุ่มประชาชนพิเศษหรือชุมชนกลุ่มใหญ่ โดยการสื่อความหมายผ่านสิ่งที่สามารถตีความหมายได้ และมีการพัฒนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น อย่างฉับไม่ตรี รวมทั้งการประเมินปฏิบัติการทำที่ของประชาชน

2.2.2 หลักการประชาสัมพันธ์

วิรัช ลภีรัตนกุล [22] หลักการประชาสัมพันธ์มีหลักใหญ่ๆ อยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. การบอกกล่าวหรือชี้แจงเผยแพร่ให้ทราบ
2. การป้องกันแก้ไขความเข้าใจผิด

3. การสำรวจประชามติ

2.2.3 ประโยชน์การประชาสัมพันธุ์

วิจิตร อวาทกุล [21] ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประชาสัมพันธุ์ต่อการบริหารหน่วยงาน ดังนี้

1. ทำให้มองเห็นโอกาสที่จะสร้างความนิยม ชื่อเสียงเกียรติยศ เพื่อให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชน เพื่อจะบริการสังคมได้ดีขึ้น
2. มองเห็นภัยที่จะคุกคามงานและเสถียรภาพของหน่วยงานอันเกิดจากกระแสประชามติ
3. สามารถมองเห็นทางเลือก และแนวคิดใหม่ๆ แปลกๆ ในการนำหน่วยงานให้รู้คหน้าบริการสังคมได้ดีกว่า โดยที่ผู้อื่นมองไม่เห็น
4. สามารถแก้ไข ใช้ประโยชน์ และประสานแนวความคิด ทักษะและพฤติกรรมของบุคคลที่มาในทิศทางต่างๆ ให้ไปสู่เป้าหมายการประชาสัมพันธุ์ อันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ได้ตั้งไว้

2.2.4 วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธุ์

เสาวนีย์ สิทธิขันธ์ [23] ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการประชาสัมพันธุ์ที่สำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

1. เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กร สถาบัน และหน่วยงานกับประชาชนโดยการแจ้งธุรกิจของตนให้กับประชาชนทราบ เพื่อให้ได้เลือกใช้บริการหรือให้ความร่วมมือได้ถูกต้องเหมาะสม
2. เพื่อให้องค์กร สถาบันและหน่วยงานได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชนอันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้
3. เพื่อสร้างความศรัทธา ความนิยมให้เกิดขึ้นกับองค์กร สถาบัน และหน่วยงานนั้น
4. เพื่อรักษาชื่อเสียงเกียรติยศขององค์กร สถาบันและหน่วยงานมิให้เสื่อมเสีย
5. เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กร สถาบันและหน่วยงานให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร สถาบัน และหน่วยงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการโฆษณา / ประชาสัมพันธุ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต

การประชาสัมพันธุ์เป็นเครื่องมือทางการตลาด เป็นการสื่อสารในหลายๆ รูปแบบ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการซื้อขายสินค้าให้เพิ่มมากขึ้น และเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น โดยมีผู้ให้ความความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธุ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ดังนี้

อุบลวรรณ ปิติพัฒนพงษ์ [24] ได้กล่าวถึงข้อดีของการใช้สื่อประชาสัมพันธ์บนอินเทอร์เน็ตไว้ดังนี้

1. สามารถเผยแพร่ข้อมูลเข้าถึงคนจำนวนมากทั่วโลก ใช้การสื่อสารได้ทั้งแบบตัวต่อตัวและการสื่อสารแบบ Machine Interactivity Communication ผู้ใช้จึงหันมาใช้สื่อตัวนี้มากขึ้น
2. อินเทอร์เน็ตให้ข้อมูลที่เป็นจริงได้มากกว่าและมีคุณภาพกว่าสื่อทั่วไป ทั้งรูปแบบสี เสียงและเคลื่อนไหวได้ด้วย
3. ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะมีบทบาทสำคัญในขั้นตอนการใช้สื่อมากกว่าสื่อทั่วไป โดยผู้ใช้เป็นผู้เลือกที่จะดูเว็บไซต์ที่ตนสนใจได้นานและละเอียดเท่าที่ต้องการ โดยไม่จำกัดเวลา ซึ่งแตกต่างจากสื่ออื่นๆ
4. อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่มีราคาถูกลงกว่าสื่อทั่วไป (เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่าในแง่ของเนื้อหาในการเผยแพร่ และความถี่ในการเผยแพร่ ผ่านสื่ออื่น ๆ แล้วจะแพง ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการจัดทำเว็บไซต์และจัดทำข้อมูลให้ทันสมัยไม่ได้แพงมากนัก)
5. อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่เข้าถึงเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงได้ดี
6. ภาพลักษณ์ขององค์กรคุณเป็นหนึ่งในทางด้านเทคโนโลยีและความทันสมัย
7. อินเทอร์เน็ตสามารถรับผลตอบกลับจากกลุ่มเป้าหมายได้ภายในเวลารวดเร็ว และสามารถแสดงสถิติและประเมินผลของผู้ที่เข้ามาใช้งานอย่างละเอียด มีข้อมูลแสดงเป็นสถิติด้วยว่าแต่ละวันมีผู้เข้ามาดูจำนวนเท่าไร

จากแนวคิดต่างๆ ที่กล่าวมานั้น แสดงให้เห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อประชาสัมพันธ์อีกรูปแบบหนึ่งที่มีรูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์สื่อสารที่ต่างออกไปจากสื่อประเภทอื่นๆ การประชาสัมพันธ์หน่วยงานผ่านอินเทอร์เน็ตจึงเป็นการสื่อสารอีกช่องทางหนึ่งที่ทำให้เห็นว่าหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน สามารถใช้อินเทอร์เน็ตในการประชาสัมพันธ์หน่วยงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรได้ด้วยการศึกษาองค์ประกอบต่างๆ ร่วมกันบริหารจัดการรูปแบบการประชาสัมพันธ์ออกมาให้เหมาะสมกับแต่ละหน่วยงาน และใช้ได้อย่างเกิดประสิทธิภาพคุ้มค่าที่สุด

2.3 ความรู้เกี่ยวกับเว็บไซต์

2.3.1 ความหมายของเว็บไซต์

เวิลด์ไวด์เว็บ (world wide web หรือ www) เป็นระบบเอกสารแบบหนึ่งที่ใช้ในการแสดงข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เว็บจึงเป็นแหล่งรวมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จากทั่วโลกเอกสารแต่ละหน้าจะเรียกว่าเว็บเพจ (web page) ซึ่งเป็นรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกดูบนจอคอมพิวเตอร์ ในเว็บไซต์หนึ่งจะมีเว็บเพจหลายๆ หน้า เปรียบเสมือนกับหน้าหนังสือในหนึ่งเล่มที่ถูกแบ่งเป็นหน้าๆ ส่วนจะมี

ที่หน้านั้นก็จะขึ้นอยู่กับเนื้อหาของแต่ละเว็บไซต์นั้น สำหรับเว็บเพจหน้าแรกของข้อมูลในเว็บไซต์หนึ่งเว็บไซต์ เมื่อเราเปิดเว็บไซต์ขึ้นมาแล้วก็จะปรากฏเป็นหน้าเว็บเพจ ซึ่งในเว็บเพจแต่ละหน้าประกอบไปด้วยข้อมูล รูปภาพ เสียง และวิดีโอ โดยเป็นข้อมูลแบบสื่อผสมหรือมัลติมีเดีย และอาจมีทั้งการเรียกดูเว็บเพจ (browse) ดึงข้อมูลลงมา (download) หรือส่งข้อมูลขึ้นไป (upload) ก็ได้ เว็บเพจหน้าแรกของเว็บไซต์นี้ เรียกว่า โฮมเพจ (home page) โดยในแต่ละหน้าจะมีการเชื่อมโยง หรือลิงค์ (link) หรือที่เรียกเต็มๆ ว่า ไฮเปอร์ลิงค์ (hyperlink) ไปยังเว็บเพจหน้าต่างๆ ทั้งในเว็บไซต์เดียวกันและต่างเว็บไซต์ เพื่อช่วยให้เราสามารถเรียกดูเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกันได้โดยง่ายโดยใช้โปรแกรม browser เช่น internet explorer เช่น หากเราต้องการเรียกดูข้อมูลความเคลื่อนไหวของนักฟุตบอลคนหนึ่ง ภายในนั้นอาจมีลิงค์ที่เชื่อมโยงไปยังเว็บเพจอื่นที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกัน เช่น เว็บของนักฟุตบอลคนนั้น เว็บของสโมสรฟุตบอลที่นักฟุตบอลคนนั้นสังกัดอยู่ เป็นต้น ซึ่งลิงค์นี้จะโยงไปถึงแหล่งข้อมูลอื่นๆ บนอินเทอร์เน็ตที่ได้ก็มีส่วนการตามลิงค์นั้น เพียงแค่เลื่อนลูกศรเมาส์ไปตรงลิงค์ จนกลายเป็นรูปมือ แสดงว่าให้คลิกได้ เมื่อคลิกลงไป browser ก็จะไปเรียกเอกสารที่อ้างถึงในลิงค์นั้นมาแสดงทันที [25]

เว็บไซต์ (website) หมายถึง แหล่งเก็บข้อมูลหลาย ๆ เว็บเพจ แล้วรวบรวมเว็บเพจเหล่านี้เข้าด้วยกันเป็นเว็บไซต์ ซึ่งภายในเว็บไซต์จะประกอบไปด้วย โฮมเพจและเว็บเพจ การจะเรียกดูเว็บไซต์จากที่ใดก็ต้องระบุ 2 อย่าง คือ ชื่อเครื่อง (รวมทั้งชื่อเน็ตเวิร์กย่อยของอินเทอร์เน็ตที่เครื่องคอมพิวเตอร์นั้นอยู่) และชื่อไฟล์ในเครื่องนั้น ๆ รวมถึงชื่อดิสก์ไดรฟ์ ชื่อโฟลเดอร์ หรือไดเรกทอรีที่ไฟล์ของเอกสารเว็บนั้นอยู่ ซึ่งชื่อทั้งหมดนี้จะถูกกำหนดให้มีรูปแบบเดียวกัน เรียกว่า Uniform Resource Locator หรือ URL ดังนั้นในแต่ละเว็บเพจในโลกนี้จะต้องมี URL ของตนเองที่ไม่ซ้ำกับคนอื่น สำหรับให้ผู้ใช้กรอกเข้าไปว่าจะเรียกดูเว็บเพจจากที่ใด หรือคลิกลิงค์แล้วจะไปเรียกเว็บเพจจากที่ใดมาแทน [25]

ปิยวิทย์ เจนกิจจาไพบูลย์ [26] ได้กล่าวว่า เว็บไซต์ ถูกเรียกเป็นตำแหน่งที่อยู่ของผู้ที่มีเว็บเพจเป็นของตัวเองบนระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้จากการลงทะเบียนกับผู้ให้บริการเช่าพื้นที่บนระบบอินเทอร์เน็ต เมื่อลงทะเบียนในชื่อที่ต้องการแล้วก็สามารถจัดทำเว็บเพจและส่งให้ศูนย์บริการนำขึ้นไปไว้บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือว่าเรามีเว็บไซต์เป็นของตนเองแล้ว และเว็บไซต์ก็คือแหล่งที่รวบรวมเว็บเพจจำนวนมากมายหลายหน้าในเรื่องเดียวกันมารวมอยู่ด้วยกัน แต่สิ่งหนึ่งในการเสนอเรื่องราวที่อยู่บนเว็บไซต์ที่แตกต่างไปจากโปรแกรมโทรทัศน์ เนื้อหาในนิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์ เนื่องจากการทำงานบนเว็บจะไม่มีวันสิ้นสุด ทั้งนี้เนื่องจากเราสามารถเปลี่ยนแปลงและเพิ่มสารสนเทศบนเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา และแต่ละเว็บเพจจะมีการเชื่อมโยงกันภายในเว็บไซต์หรือไปยังเว็บไซต์อื่นๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถอ่านได้ในเวลาอันรวดเร็ว

นิรุช อำนวยศิลป์ [27] กล่าวถึงเว็บไซต์ว่าเป็นชื่อเรียก Host หรือ Server ที่ได้จดทะเบียนอยู่ใน เวิลด์ไวด์เว็บ ซึ่งก็คือชื่อ Host ที่ถูกกำหนดให้มีชื่อในเวิลด์ไวด์เว็บ และขึ้นต้นด้วย http และมีโดเมน หรือนามสกุลเป็น .com, .net, .org , ac.th หรืออื่นๆ

2.3.2 การออกแบบเว็บไซต์

ธวัชชัย ศรีสุเทพ [28] ได้กล่าวถึงขั้นตอนปฏิบัติสำคัญๆ ดังนี้ การออกแบบเว็บไซต์นั้นไม่ได้หมายถึง ลักษณะหน้าตาของเว็บไซต์เพียงอย่างเดียว แต่เกี่ยวข้องกับตั้งแต่การเริ่มกำหนดเป้าหมายของเว็บไซต์ ระบุกลุ่มผู้ใช้ การจัดระบบข้อมูล การสร้างระบบเนวิเกชัน การออกแบบหน้าเว็บ รวมไปถึง การใช้กราฟิก การเลือกใช้สี และการจัดรูปแบบตัวอักษร นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความแตกต่างของสื่อกลางในการแสดงผลเว็บไซต์ด้วย สิ่งเหล่านี้ได้แก่ ชนิดของรุ่นบราวเซอร์ ขนาดของหน้าจอคอมพิวเตอร์ ความละเอียดของสีในระบบ รวมไปถึง Plug-in ชนิดต่างๆ ที่ผู้ใช้มีอยู่เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความสะดวกและความพอใจที่จะท่องไปในเว็บไซต์นั้น

การออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์ (Flow Chart)

การออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์ คือ การวางแผนการจัดลำดับ เนื้อหาสาระของเว็บไซต์ ออกเป็นหมวดหมู่เพื่อจัดทำเป็นโครงสร้างในการจัดวางหน้าเว็บเพจทั้งหมด เปรียบเสมือนแผนที่ที่ให้เห็นโครงสร้างทั้งหมดของเว็บไซต์ ช่วยให้นักออกแบบเว็บไซต์ไม่ให้หลงทาง การจัดโครงสร้างของเว็บไซต์ มีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ การที่จะทำให้ผู้เข้าเยี่ยมชม สามารถค้นหาข้อมูลในเว็บเพจได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ที่สามารถสร้างความสำเร็จให้กับผู้ที่ทำหน้าที่ในการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ (Webmaster) การออกแบบโครงสร้างหรือจัดระเบียบของข้อมูลที่ชัดเจน แยกย่อยเนื้อหาออกเป็นส่วนต่างๆ ที่สัมพันธ์กันและให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกันจะช่วยให้หน้าใช้งานและง่ายต่อการเข้าอ่านเนื้อหาของผู้ใช้เว็บไซต์

หลักในการออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์ควรพิจารณา ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาว่าเป้าหมายของการสร้างเว็บไซต์นี้ทำเพื่ออะไร
2. ศึกษาคุณลักษณะของผู้ที่เข้ามาใช้ว่ากลุ่มเป้าหมายใดที่ผู้สร้างต้องการสื่อสาร ข้อมูลอะไรที่พวกเขาต้องการ โดยขั้นตอนนี้ควรปฏิบัติควบคู่ไปกับขั้นตอนที่หนึ่ง
3. การวางแผนเกี่ยวกับการจัดรูปแบบโครงสร้างเนื้อหาสาระการออกแบบเว็บไซต์ต้องมีการจัดโครงสร้างหรือจัดระบบข้อมูลที่ชัดเจน การที่เนื้อหามีความต่อเนื่องไปไม่สิ้นสุดหรือกระจายมากเกินไป อาจทำให้เกิดความสับสนต่อผู้ใช้ได้ ฉะนั้นจึงควรออกแบบให้มีลักษณะที่ชัดเจนแยกย่อยออกเป็นส่วนต่างๆ จัดหมวดหมู่ในเรื่องที่สัมพันธ์กัน รวมทั้งอาจมีการแสดงให้ผู้ใช้เห็นแผนที่โครงสร้างเพื่อป้องกันความสับสนได้

4. กำหนดรายละเอียดให้กับโครงสร้างซึ่งพิจารณาจากวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยตั้งเกณฑ์ในการใช้ เช่น ผู้ใช้ควรทำอะไรบ้าง จำนวนหน้าควรมีเท่าไร มีการเชื่อมโยงมากน้อยเพียงใด

5. หลังจากนั้น จึงทำการสร้างเว็บไซต์แล้วนำไปทดลองเพื่อหาข้อผิดพลาดและทำการแก้ไขปรับปรุง แล้วจึงนำเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นขั้นสุดท้าย

การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ที่ดี จะช่วยกลุ่มผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างมาก การออกแบบเว็บไซต์ที่ดีควรประกอบด้วย

1. โครงสร้างที่ชัดเจน ผู้ออกแบบเว็บไซต์ควรจัดโครงสร้างหรือจัดระเบียบของข้อมูลที่ชัดเจน แยกย่อยเนื้อหาออกเป็นส่วนต่างๆ ที่สัมพันธ์กันและให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน จะช่วยให้การใช้งานและง่ายต่อการอ่านเนื้อหาของผู้ใช้

2. การใช้งานที่ง่าย ลักษณะของเว็บที่มีการใช้งานง่ายจะช่วยให้ผู้ใช้รู้สึกสบายใจต่อการอ่าน และสามารถทำความเข้าใจกับเนื้อหาได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องมาเสียเวลาอยู่กับการทำความเข้าใจ การใช้งานที่สับสน ด้วยเหตุนี้ผู้ออกแบบจึงควรกำหนดปุ่มการใช้งานที่ชัดเจน เหมาะสม โดยเฉพาะปุ่มควบคุมเส้นทางการเข้าสู่เนื้อหา (Navigation) ไม่ว่าจะเป็นเดินหน้า ถอยหลัง หากเป็นเว็บไซต์ที่มีเว็บเพจจำนวนมาก ควรจะจัดทำแผนผังของเว็บไซต์ (Site Map) ที่ช่วยให้ผู้ใช้ทราบว่า ตอนนี้อยู่ ณ จุดใด หรือเครื่องมือสืบค้น (Search Engine) ที่ช่วยในการค้นหาหน้าที่ ที่ต้องการ

3. การเชื่อมโยงที่ดี ลักษณะไฮเปอร์เท็กซ์ที่ใช้ในการเชื่อมโยง ควรอยู่ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานทั่วไป และต้องระวังเรื่องของตำแหน่งในการเชื่อมโยง การที่จำนวนการเชื่อมโยงมากและกระจัดกระจายอยู่ทั่วไปในหน้าอาจก่อให้เกิดความสับสน นอกจากนี้คำที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงจะต้องเข้าใจง่ายมีความชัดเจนและไม่สั้นจนเกินไป นอกจากนี้ในแต่ละเว็บเพจที่สร้างขึ้นมามีจุดเชื่อมโยงกลับมายังหน้าแรกของเว็บไซต์ที่กำลังใช้งานอยู่ด้วย ทั้งนี้เพื่อผู้ใช้เกิดหลงทาง และไม่ทราบว่าทำอะไรต่อไปดี จะได้มีหนทางกลับมาสู่จุดเริ่มต้นใหม่ ระวังอย่าให้มีหน้าที่ไม่มีการเชื่อมโยง (Orphan Page) เพราะจะทำให้ผู้ใช้ไม่รู้จะอย่างไรต่อไป

4. ความเหมาะสมในหน้าจอ เนื้อหาที่นำเสนอในแต่ละหน้าจอควรสั้น กระชับและทันสมัย หลีกเลี่ยงการใช้หน้าจอที่มีลักษณะการเลื่อนขึ้นลง (Scrolling) แต่ถ้าจำเป็นต้องมี ควรจะให้ข้อมูลที่มีความสำคัญอยู่บริเวณด้านบนสุดของหน้าจอ หลีกเลี่ยงการใช้กราฟิกด้านบนของหน้าจอ เพราะแม้จะดูสวยงาม แต่จะทำให้ผู้ใช้เสียเวลาในการได้รับข้อมูลที่ต้องการ แต่หากต้องมีการใช้ภาพประกอบก็ควรใช้เฉพาะที่มีความสัมพันธ์กับเนื้อหาเท่านั้น นอกจากนี้การใช้รูปภาพเพื่อเป็นพื้นหลัง (Blackground) ไม่ควรเน้นสีสันที่จุดจาดมากนัก เพราะอาจจะไปลดความเด่นชัดของเนื้อหา ควรใช้ภาพที่มีสีอ่อนๆ ไม่สว่างจนเกินไปรวมถึงการใช้เทคนิคต่างๆ เช่น ภาพเคลื่อนไหวหรือตัวอักษรวิ่ง (Marquees) ซึ่งอาจจะเกิดการรบกวนการอ่านได้ ควรใช้เฉพาะที่จำเป็นจริงๆ เท่านั้น ตัวอักษรที่นำมาแสดงบนจอภาพควรเลือกขนาดที่อ่านง่าย ไม่มีสีสันและลวดลายมากเกินไป

5. ความรวดเร็ว ความรวดเร็วเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ ผู้ใช้จะเกิดอาการเบื่อหน่ายและหมดความสนใจกับเว็บที่ใช้เวลาในการแสดงผลงาน สาเหตุสำคัญที่จะทำให้การแสดงผลงานคือการใช้ภาพกราฟิกหรือภาพเคลื่อนไหว ซึ่งแม้ว่าจะช่วยดึงดูดความสนใจได้ดี ฉะนั้นในการออกแบบจึงควรหลีกเลี่ยงการใช้ภาพขนาดใหญ่ หรือภาพเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น และพยายามใช้กราฟิกแทนตัวอักษรธรรมดาให้น้อยที่สุด โดยไม่ควรใช้เกินกว่า 2-3 บรรทัด ในแต่ละหน้าจอ

ออกแบบให้ตรงกับเป้าหมายและลักษณะของเว็บไซต์

เว็บไซต์แต่ละประเภทต่างมีเป้าหมายและลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น เว็บไซต์ที่เป็น Search Engine ซึ่งเป็นแหล่งรวมที่อยู่ของเว็บไซต์ต่าง ๆ ทำหน้าที่เป็นประตูไปสู่เว็บไซต์อื่น ๆ เว็บไซต์ประเภทนี้มีเป้าหมายที่จะให้ข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการอย่างรวดเร็วและจะมีผู้เข้ามาใช้บริการค้นหาข้อมูลเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ดังนั้นสิ่งที่สำคัญในการออกแบบเว็บไซต์ประเภทนี้ ก็คือ สามารถแสดงหน้าเว็บเพจอย่างรวดเร็วเมื่อผู้ใช้เปิดเข้ามาและมีระบบสืบค้นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่รวดเร็วสำหรับเว็บเพื่อความบันเทิงหรือเกี่ยวข้องกับศิลปะนั้น ผู้ใช้มักคาดหวังที่จะได้พบกับสิ่งที่น่าตื่นเต้นเรื่องราวที่สนุกสนานเพลิดเพลิน หรืออาจได้เรียนรู้สาระบางอย่างบ้าง ความสำคัญในการออกแบบเว็บไซต์เหล่านี้จึงมีมากพอ ๆ กับเนื้อหาภายในเว็บไซต์จะให้ความบันเทิง ควรจะมีการจัดข้อมูลอย่างเป็นระบบและมีรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ส่วนเว็บไซต์ขององค์กรธุรกิจที่มีเป้าหมายเพื่อขายสินค้าและบริการนั้นยังจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการออกแบบเว็บไซต์อย่างมาก เพราะผู้ใช้หรือลูกค้าของคุณจะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ โดยดูจากสิ่งที่พบเห็นในเว็บไซต์ ซึ่งลักษณะการออกแบบเว็บไซต์ก็จะสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของธุรกิจนั้น จึงทำให้เว็บไซต์ที่ได้รับการออกแบบอย่างดีสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ และดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ได้มากกว่าเว็บไซต์อื่น

2.3.3 ขั้นตอนการออกแบบเว็บไซต์

จิตเกษม พัฒนาศิริ [29] ได้เสนอแนะถึงขั้นตอนการออกแบบเว็บเพจที่ดีว่า

1. ควรมีรายการสารบัญแสดงรายละเอียดของเว็บเพจนั้น

การเข้ามาในเว็บเพจนั้นเปรียบเสมือนการอ่านหนังสือ วารสารหรือตำราเล่มหนึ่ง การที่ผู้ใช้จะเข้าไปค้นหาข้อมูลได้ ผู้สร้างควรแสดงรายการทั้งหมดที่เว็บเพจนั้นมีอยู่ให้ผู้ใช้ทราบ โดยอาจจะทำอยู่ในรูปแบบของสารบัญ หรือการเชื่อมโยง การสร้างสารบัญนี้จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลภายในเว็บเพจได้อย่างรวดเร็ว ทางที่จะไม่ให้ผู้ใช้หลงทางได้ดีที่สุดคือ ควรจัดสร้างแผนที่การเดินทางขึ้นพื้นฐานที่เว็บเพจนั้นก่อน ซึ่งได้แก่ การสร้างสารบัญให้กับผู้ใช้ได้เลือกที่จะเดินทางไปยังส่วนใดของเว็บเพจได้จากจุดเริ่มต้นหรือโฮมเพจ

2. เชื่อมโยงข้อมูลไปยังเป้าหมายได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด

ถ้าข้อมูลที่นำมาแสดงเนื้อหามากเกินไป และเว็บเพจที่สร้างขึ้นไม่สามารถนำข้อมูลทั้งหมดมาแสดงได้ อันเนื่องมาจากสาเหตุใดๆ ก็ตาม ถ้าทราบแหล่งข้อมูลอื่นที่สามารถให้ความกระจ่างแก่ผู้ใช้ได้ ควรที่จะนำเอาแหล่งข้อมูลนั้นมาสร้างเป็นจุดเชื่อมโยงเพื่อที่ผู้ใช้จะได้ค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและกว้างขวางยิ่งขึ้น การสร้างจุดเชื่อมโยงนั้นสามารถจัดทำในรูปของตัวอักษรหรือรูปภาพก็ได้แต่ควรที่จะแสดงจุดเชื่อมโยงให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ง่ายและนิยมสร้างกันนั้น โดยส่วนใหญ่เมื่อมีเนื้อหาตอนใดเอ่ยถึงส่วนที่เป็นรายละเอียดเกี่ยวเนื่องกันก็จะสร้างเป็นจุดเชื่อมโยงทันที นอกจากนี้ในแต่ละเว็บเพจที่สร้างขึ้นควรมีจุดเชื่อมโยงกลับมายังหน้าแรกของเว็บไซต์ที่กำลังใช้งานอยู่ด้วย ทั้งนี้เพื่อที่ผู้ใช้เกิดหลงทางและไม่ทราบว่าจะทำอย่างไรต่อไปดี จะได้มีหนทางกลับมาสู่จุดเริ่มต้นใหม่

3. เนื้อหากระชับ สั้นและทันสมัย

เนื้อหาที่นำเสนอกับผู้ใช้ควรเป็นเรื่องที่กำลังมีความสำคัญอยู่ในความสนใจของผู้คนหรือเป็นเรื่องที่ต้องการให้ผู้ใช้ทราบและควรปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

4. สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ได้อย่างทันท่วงที

ควรกำหนดจุดที่ใช้สามารถแสดงความคิดเห็น หรือให้คำแนะนำกับผู้สร้างได้ เช่น ใ้ อีเมลล์ของผู้ทำลงในเว็บเพจ โดยตำแหน่งที่เขียนควรเป็นที่ส่วนบนสุดหรือส่วนล่างสุดของเว็บเพจนั้นๆ ไม่ควรเขียนแทรกไว้ที่ตำแหน่งใด ๆ ของจอภาพเพราะผู้ใช้อาจจะหาไม่พบก็ได้

5. การใส่ภาพประกอบ

การเลือกใช้รูปภาพที่จะทำหน้าที่แทนคำบรรยายนั้นเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับให้นำเอารูปภาพมาทำหน้าที่แทนคำบรรยายที่ต้องการ และควรใช้รูปภาพที่สามารถสื่อความหมายกับผู้ใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ การใช้รูปภาพเพื่อเป็นพื้นหลัง ไม่ควรเน้นสีสันที่จุดจาดมากนัก เพราะอาจจะไปลดความเด่นชัดของเนื้อหา ควรใช้ภาพที่มีสีอ่อนๆ ไม่สว่างจนเกินไป ตัวอักษรที่นำมาแสดงบนจอภาพก็เช่นเดียวกัน ควรเลือกขนาดที่อ่านง่าย ไม่มีสีสันและลวดลายมากเกินไปจนความจำเป็นอีกประการหนึ่งคือ รูปภาพที่นำมาประกอบนั้น ไม่ควรมีขนาดใหญ่หรือมีจำนวนมากเกินไป เพราะอาจจะทำให้เนื้อหาสาระของเว็บเพจนั้นถูกลดความสำคัญลง

6. เข้าสู่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง

การสร้างเว็บเพจนั้นสิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงมากที่สุดก็คือกลุ่มเป้าหมาย ที่ต้องการให้เข้ามาชมและใช้บริการของเว็บเพจที่สร้างขึ้น การกำหนดกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจนย่อมทำให้ผู้สร้างสามารถกำหนดเนื้อหาและเรื่องราวเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้มากกว่า

7. ใช้งานง่าย

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งของการสร้างเว็บเพจคือ จะต้องใช้งานง่าย เนื่องจากอะไรก็ตามถ้ามีความง่ายในการใช้งานแล้ว โอกาสที่จะประสบความสำเร็จย่อมสูงขึ้นไปตามลำดับ และการสร้างเว็บเพจให้ง่ายต่อการใช้งานนั้น ขึ้นอยู่กับเทคนิคและประสบการณ์ของผู้สร้างแต่ละคน

8. เป็นมาตรฐานเดียวกัน

เว็บเพจที่ถูกสร้างขึ้นมานั้น อาจจะมีข้อมูลมากมายหลายหน้า การทำให้ผู้ใช้งานไม่เกิดความสับสนกับข้อมูลนั้น จำเป็นต้องกำหนดข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยอาจแบ่งเนื้อหาออกเป็นส่วนๆ ไป หรือจัดเป็นกลุ่ม เป็นหมวดหมู่ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยน่าใช้งาน

นิโคล และคณะ (Nichols and Others) [30] กล่าวถึงการออกแบบเว็บเพจที่ดีว่า ควรพิจารณาถึงข้อมูลและวิธีการนำเสนอว่า ต้องการให้ออกมาในรูปแบบใด เช่น ตัวอักษร ภาพ หรือเสียง โดยได้ให้หลักการออกแบบเว็บเพจไว้ ดังนี้

1. เนื้อหาในการนำเสนอ

การที่จะนำเสนอข้อมูลผ่านเว็บเพจนั้น ควรจะพิจารณาถึงข้อมูลที่นำเสนอขึ้นว่าเป็นข้อมูลที่อยู่ในความสนใจหรือเกี่ยวข้องของผู้ชมหรือไม่ และการนำเสนอข้อมูลนั้นถ้าหากมากเกินไปก็อาจจะทำให้ผู้ชมเกิดความสับสนและเบื่อหน่ายในการที่อ่านต่อไป ดังนั้นในการนำเสนอข้อมูลผ่านเว็บเพจนั้นควรจะเริ่มด้วยข้อมูลทั่วไปก่อน และนำเข้าสู่เนื้อหาที่ต้องการจะนำเสนอ ซึ่งเนื้อหาโดยทั่วไปอาจจะอยู่ในโฮมเพจ ส่วนรายละเอียดต่างๆ นั้นก็อยู่เว็บเพจอื่นภายในเว็บไซต์เดียวกัน

2. ความจุของข้อมูล

เนื่องจากเว็บเพจสามารถที่จะเชื่อมโยงเว็บต่างๆ เข้าหากันได้โดยง่ายเพียงแต่กำหนดจุดในการเชื่อมโยงเท่านั้น ดังนั้นในแต่ละหน้าจึงไม่ควรมีความจุของข้อมูลมากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้อ่านเกิดความเบื่อหน่ายได้ โดยเฉพาะการใช้แถบเลื่อนด้านข้างในการเลื่อนเพื่ออ่านข้อมูล บางครั้งผู้อ่านอาจจะละทิ้งการอ่านและออกจากเว็บเพจของเราไป กฎง่ายๆ ของการนำเสนอข้อมูลในแต่ละหน้าให้ดูว่าจำนวนเนื้อที่ว่าง (White Space) ในเว็บเพจ ถ้าหากมีที่ว่างน้อยกว่า 30 เปอร์เซ็นต์ แสดงว่าในเว็บนั้นมีความจุของข้อมูลมากเกินไป ถ้าหากเนื้อหามีความยาวมากเกินไป ควรจะทำให้เป็นย่อหน้าสั้นๆ และได้ใจความในย่อหน้านั้นๆ หรืออาจใช้การวางหัวข้อระหว่างเนื้อหา ซึ่งหัวข้อนั้นปกติแล้วตัวอักษรจะมีขนาดใหญ่กว่าเนื้อหาปกติ ทำให้มีเนื้อที่ว่างระหว่างแต่ละเนื้อหามากกว่าการใช้ย่อหน้า อีกวิธีหนึ่งคือการวางตำแหน่งรูปภาพไว้ตรงกลางของจอภาพ แทนที่จะวางไว้ข้างใดข้างหนึ่ง ซึ่งการวางตำแหน่งของภาพไว้ข้างใดข้างหนึ่งนั้น ทำให้จอภาพดูไม่สมดุล

3. รูปแบบของการนำเสนอ

รูปแบบสำคัญอีกสองประการในการออกแบบเว็บเพจ คือ

1. การใช้โครงสร้างเว็บเพจที่เหมาะสม

การใช้โครงสร้างของเว็บเพจที่เหมาะสมนั้นจะทำให้ผู้ใช้สามารถติดตาม และเชื่อมโยงไปยังหัวข้อหรือหน้าที่ต้องการ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และในการนำเสนอ นั้น เนื้อหานั้นควรจะนำเสนอด้วยข้อมูลทั่วไปก่อน และเชื่อมโยงต่อไปยังหน้าที่มีข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งข้อมูลในหน้าที่ผู้อ่านเชื่อมโยงมาก็จะเป็นการอธิบายรายละเอียดต่อจากหน้าก่อนหน้านั้น การกระทำเช่นนี้คล้ายกับเราเรียบเรียงเนื้อหาเป็นตอน ๆ โดยที่ผู้ใช้สามารถเลือกอ่านรายละเอียดเองได้

2. การใช้รูปแบบของตัวอักษรและกราฟิก

ในส่วนนี้จะทำให้เว็บเพจมีความน่าสนใจและประทับใจเมื่อเข้ามาครั้งแรก ซึ่งเป็นสิ่งท้าทายนักออกแบบเป็นอย่างมาก ซึ่งหลักการต่อไปนี้ก็จะช่วยให้การออกแบบเว็บเพจมีความน่าสนใจเพิ่มขึ้น

- การใช้สี การใช้สีนั้นไม่จำกัดเพียงแต่รูปภาพหรือกราฟิกเท่านั้น หากแต่รวมถึงการใช้สีของตัวอักษรด้วย แต่ทั้งนี้การเลือกใช้จะต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาด้วย

- พื้นที่ว่าง ความสำคัญของการทิ้งพื้นที่ว่างไว้ในเว็บเพจ เพื่อเป็นการผ่อนคลายกล้ามเนื้อสายตาของผู้อ่าน ถ้าหากในเว็บเพจนั้นบรรจุเนื้อหามากเกินไป เมื่อผู้อ่านๆ ไปนานๆ จะทำให้เกิดการล้าทางสายตา จึงควรมีพื้นที่ว่างเพื่อให้ได้ผ่อนคลายด้วย

- ขนาดของตัวอักษร ในการออกแบบเว็บเพจนั้น นอกจากภาษา HTML แล้วยังมีซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมสำเร็จรูปมากมายให้เลือกใช้ ซึ่งแต่ละชนิดนั้นสามารถกำหนดรูปแบบและขนาดของตัวอักษรได้หลายแบบ ดังนั้นในการออกแบบผู้ออกแบบจึงสามารถเลือกรูปแบบและขนาดของตัวอักษรได้ตามความเหมาะสม เช่น ส่วนที่เป็นเนื้อหาที่ใช้ตัวอักษรขนาดเล็ก ส่วนที่เป็นหัวเรื่องก็ใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ขึ้นมา และอาจจะมียี่ที่แตกต่างกันจากเนื้อหา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้อ่านสามารถแยกแยะได้โดยง่าย

4. การใช้กราฟิกที่เหมาะสม

การใช้กราฟิกบนเว็บนั้นอาจจะช่วยให้เว็บดูดีขึ้น แต่อาจจะมีผลทำให้การเข้าถึงหน้านั้นใช้เวลานานขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขีดจำกัดของเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมค้นผ่านที่ใช้ ดังนั้นการเลือกใช้กราฟิกจะต้องมีการวางแผนและเลือกใช้อย่างเหมาะสม โดยมีหลักดังนี้

1. ควรใช้กราฟิกเท่าที่จำเป็นแต่ละเว็บเพจนั้นๆ และควรมีความสวยงามอีกทั้งไม่รบกวนเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอ

2. ควรมีข้อจำกัดของจำนวนกราฟิกในแต่ละเว็บเพจ อาจจะใช้ 1 หรือ 2 ภาพต่อเว็บเพจก็เพียงพอแล้ว

3. ถ้าเป็นไปได้ ควรจะทำเว็บเพจออกเป็น 2 แบบ แบบที่หนึ่งประกอบด้วยกราฟิกและอีกแบบหนึ่งไม่มีกราฟิก ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้ผู้ชมสามารถเลือกได้ เพราะบางครั้งผู้ชมอาจไม่ต้องดูภาพกราฟิกก็ได้ เนื่องจากใช้เวลาในการเข้าถึงข้อมูลนานเกินความจำเป็น

5. การใช้เสียงประกอบ

การใช้เพิ่มเสียงประกอบอาจทำให้เว็บเพจมีความน่าสนใจมากขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ชมทุกคนไม่จำเป็นต้องการฟังเสียงเสมอไป นอกจากนี้การใช้เพิ่มเสียงยังทำให้ความจุของข้อมูลมีปริมาณมากขึ้น ทำให้ต้องใช้เวลามากในการเข้าถึงข้อมูล ดังนั้นถ้าหากจะเลือกใช้เพิ่มเสียงประกอบควรพิจารณาให้ถี่ถ้วนก่อนว่ามีความจำเป็นหรือไม่

6. ความทันสมัยของข้อมูล

การปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์มีส่วนช่วยให้เว็บเพจมีความน่าสนใจและน่าติดตาม ควรมีการสำรวจข้อมูลอย่างน้อยเดือนละครั้ง และถ้าหากสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้ทันสมัยยิ่งขึ้นก็จะทำให้เว็บเพจนั้นมีความน่าติดตามมากขึ้นเช่นกัน การใส่วัน เวลา ในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลก็เป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่จะให้ผู้ชมทราบว่าข้อมูลในเว็บเพจของเรามีความทันสมัยเพียงไรในเว็บเพจ

7. การประชาสัมพันธ์

ถึงแม้ว่าเราจะออกแบบและสร้างเว็บเพจอย่างดีแล้วก็ตาม แต่ก็ไม่ใช่เรื่องง่ายนักที่让别人อื่นได้รู้จักและเข้ามาชม เมื่อเว็บเพจของเราถูกนำเข้าสู่ระบบเครือข่ายแล้ว ประการแรกเราควรจะบอกเพื่อนให้ทราบและช่วยกระจายไปให้คนอื่น ๆ ทราบด้วย นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บเพจต่างๆ ที่มีอยู่แล้วก็จะทำให้เว็บเพจของเราเป็นที่รู้จักอีกทางหนึ่ง

8. จุดเด่นของการนำเสนอ

การที่จะบอกว่าเว็บใดๆ ดีนั้นเป็นเรื่องที่ตอบยากพอสมควร ผู้ใช้บางคนอาจบอกว่าเว็บที่ดีนั้นหมายถึงเว็บที่ให้ความบันเทิง สนุกสนาน ส่วนอีกคนอาจจะหมายถึงเว็บนั้นเต็มไปด้วยเนื้อหาสาระก็เป็นได้ ดังนั้นการนิยามความหมายว่าเว็บนั้นดีหรือน่าสนใจจึงเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล เว็บเพจที่ดีนั้นจึงควรประกอบไปด้วยสองส่วนดังกล่าวคือ ให้ทั้งความบันเทิงและให้ทั้งเนื้อหาสาระ นอกจากนี้การออกแบบที่ดีก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้เว็บนั้นดูดีและน่าสนใจ บางเว็บอาจจะมีเนื้อหาและความบันเทิงอยู่ครบถ้วน แต่ออกแบบไม่ดีก็ทำให้ผู้ไม่สนใจออกไปยังเว็บอื่นๆ จากหลักการและกระบวนการในการออกแบบเว็บเพจ จะเห็นว่านอกจากต้องอาศัยความรู้และทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์แล้ว ยังต้องอาศัยทักษะและความชำนาญทางด้านศิลปะควบคู่กันไปด้วย เช่น ด้านการจัดวางข้อความ ภาพรวมไปถึงเสียง และบางเว็บไซต์ที่ผู้ออกแบบมีความสามารถสูงก็อาจจะมีสื่อประสมประกอบด้วย เพื่อให้เว็บเพจมีความน่าสนใจและน่าติดตามยิ่งขึ้น ดังนั้น งานทางด้านศิลปะที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์หรือคอมพิวเตอร์กราฟิกและงานด้านสื่อประสมที่อาศัยคอมพิวเตอร์จึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยที่งานดังกล่าวมีองค์ประกอบโดยสังเขป ดังนี้

สื่อบนจอคอมพิวเตอร์

จอคอมพิวเตอร์เป็นสะพานการเชื่อมการสื่อสารระหว่างมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ ซึ่งเรียกกันสั้นๆ ว่า Monitor หรือ Cathode Ray Tube (CRT) เป็นหน้าต่างที่ข้อมูลและข่าวสารที่บรรจุอยู่หรือป้อนเข้าไป

ด้วยสัญญาณไฟฟ้า ถูกเปลี่ยนกลับออกมาเป็นภาพและอักษรผ่านหน้าต่างนี้ให้ผู้ใช้ได้เห็น และจากการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ทำให้มีการศึกษาถึงผลกระทบในด้านต่าง ๆ ของคอมพิวเตอร์และการใช้สีเป็นผลอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและคุณภาพของงาน ซึ่งการใช้สีบนจอคอมพิวเตอร์เริ่มปรากฏมากขึ้นตามวิวัฒนาการของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้สี ทำให้การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ใช้กับคอมพิวเตอร์มากขึ้นอีกด้วย

กราฟิกในเว็บเพจ

แฟ้มรูปภาพหรือกราฟิก หมายถึง ภาพที่ได้จากการสร้าง คัดแปลงหรือภาพถ่าย ภาพวาด ลายเส้น ภาพระบายสี หรือตัวอักษรที่นำมาใช้ในเว็บเพจ สามารถเรียกได้ว่ากราฟิกเช่นกัน ซึ่งการใช้กราฟิกบนเว็บนั้นทำได้ 3 แบบ ดังนี้

1. ภาพแทรก

เป็นภาพที่แสดงบนเว็บซึ่งอาจแทรกอยู่ระหว่างบรรทัดข้อความหรือจะเป็นปุ่มนำทางโดยการใช้ภาพตกแต่งให้สวยงาม ใช้เชื่อมโยงเอกสารในเว็บไซค์เดียวกันหรือเชื่อมโยงไปยังเว็บไซค์อื่น ๆ

2. ภาพเข้าถึงด้วยการเชื่อมโยง

ในกรณีที่ต้องการให้ปรากฏภาพที่มีรายละเอียดและขนาดความจุของแฟ้มมาก ซึ่งอาจทำให้การเข้าถึงข้อมูลใช้เวลานาน ดังนั้นอาจนำเสนอภาพลักษณะเดียวกันแต่มีรายละเอียดและขนาดภาพน้อยกว่าภาพจริงแล้วสร้างเป็นจุดเชื่อมโยงเมื่อผู้ชมคลิกเพื่อให้ภาพจริงปรากฏขึ้นมา

3. ภาพกราฟิกพื้นหลัง

เมื่อต้องการตกแต่งเว็บเพจให้ดูสวยงาม อาจจะใช้กราฟิกเป็นพื้นหลังแทนที่จะเป็นสีพื้น แต่เพียงอย่างเดียว

รูปแบบแฟ้ม

รูปแบบแฟ้มจะเป็นข้อมูลภายในเพื่อบอกคอมพิวเตอร์ว่าแฟ้มนั้นเป็นแฟ้มประเภทใด เช่น แฟ้มข้อความ แฟ้มภาพ หรือแฟ้มเสียง เป็นต้น รูปแบบแฟ้มกราฟิกที่นิยมใช้ในเว็บเพจมีอยู่ 3 ประเภท คือ GIF, JPEG และ PNG ซึ่งโปรแกรมค้นผ่านส่วนใหญ่สามารถอ่านและแสดงรูปภาพแฟ้มภาพเหล่านี้ได้ โดยแต่ละรูปแบบก็มีข้อดีและข้อด้อยแตกต่างกันไป ดังนั้นผู้ที่จะออกแบบหรือสร้างเว็บก็ต้องศึกษาและเข้าใจถึงลักษณะต่างๆ เหล่านี้ด้วย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

รูปแบบแฟ้ม GIF

แฟ้มภาพที่อยู่ในรูปแบบของ GIF (Graphical Image Format) ออกเสียงว่า จีฟ หรือ กิฟ เป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมใช้กับเว็บเพจมากที่สุด เพราะมีขนาดเล็กเนื่องจากการบีบอัดข้อมูล โดยใช้เทคนิคที่เรียกว่า “Lossless Compression” คือเมื่อผ่านการบีบอัดแฟ้มภาพแล้วจะมีการสูญหายของข้อมูลน้อย

นั่นคือ ได้ภาพเหมือนต้นฉบับมาก และสามารถนำไปสร้างเป็นภาพเคลื่อนไหวได้อีก นอกจากนี้สามารถทำให้พื้นหลังโปร่งใส (Transparent) เพื่อให้ภาพนั้นกลมกลืนกับพื้นหลัง (Background) และลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งของแฟ้มรูปแบบ GIF คือ การสอดประสาน (Interlace) เป็นการแสดงภาพในขณะที่กำลังรอให้ปรากฏเป็นชั้นๆ โดยที่แต่ละชั้นจะค่อยๆเพิ่มความชัดของภาพขึ้นมาจนปรากฏทั้งหมด อย่างไรก็ตาม รูปแบบแฟ้ม GIF มีข้อจำกัดคือแสดงสีได้มากที่สุดเพียง 256 สีเท่านั้น ดังนั้นภาพหรือกราฟฟิกส่วนใหญ่ที่ใช้รูปแบบแฟ้ม GIF จึงเป็นภาพลายเส้น ภาพการ์ตูน ที่มีจำนวนสีไม่มากนัก

รูปแบบแฟ้ม JPEG

รูปแบบแฟ้ม JPEG (ออกเสียงว่า เจ-เพ็ก) ย่อมาจาก Joint Photographics Experts Group ซึ่งเป็นกลุ่มรวมของผู้เชี่ยวชาญภาพถ่าย รูปแบบแฟ้มนี้ใช้เทคนิคการบีบอัดคงสัญญาณหลักที่เรียกว่า lossy Compression ซึ่งมีโอกาสมากที่จะได้แฟ้มภาพที่ไม่เหมือนต้นฉบับ และหากบีบอัดมากขึ้น คุณภาพของภาพที่ได้ก็จะต่ำลงไปด้วย อย่างไรก็ตาม รูปแบบแฟ้ม JPEG สามารถแสดงสีได้มากถึง 16.7 ล้านสี ทำให้รูปแบบแฟ้ม JPEG เป็นรูปแบบที่นิยมกันมาก โดยเฉพาะเว็บที่ต้องการเน้นภาพในลักษณะที่ให้ความคมชัดสูง นอกจากนี้ยังสามารถแสดงคุณสมบัติพิเศษที่เรียกว่า Progressive คือภาพจะค่อยๆ ปรากฏคล้ายกับภาพสอดประสานในรูปแบบแฟ้ม GIF

รูปแบบแฟ้ม PNG

PNG ออกเสียง พิง ย่อมาจาก Portable Network Graphic เป็นรูปแบบที่พัฒนาเพื่อต้องการหลีกเลี่ยงปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์จากการใช้กราฟิกรูปแบบแฟ้ม GIF ซึ่งรูปแบบแฟ้ม PNG สามารถใช้การบีบอัดเช่นเดียวกับ GIF ซึ่งไม่มีการสูญเสียข้อมูลใดๆ ในการบีบอัด และสามารถเก็บแฟ้มได้เล็กกว่า GIF ทั้งยังสามารถแสดงสีได้มากกว่า อย่างไรก็ตาม โปรแกรมค้นผ่านที่สนับสนุนรูปแบบแฟ้ม PNG ยังมีข้อจำกัด แต่ในอนาคตอันใกล้รูปแบบแฟ้ม PNG ก็จะเป็นที่นิยมใช้กันมาก

สื่อประสมในเว็บเพจ

การพัฒนาอย่างต่อเนื่องของซอฟต์แวร์ที่ใช้สร้างเว็บเพจ นอกจากจะทำให้ผู้สร้างสามารถบรรจุภาพต่างๆ ลงไปในเว็บเพจแล้ว ยังสามารถบรรจุสื่อประสม (Multimedia) ได้อีกด้วย อาทิ แฟ้มเสียง ภาพเคลื่อนไหว ภาพจากวีดิทัศน์ ฯลฯ เป็นต้น ทำให้เว็บเพจมีความสวยงาม น่าสนใจและน่าติดตามมากขึ้น

แฟ้มเสียง (Audio file)

ระบบของแฟ้มเสียงที่ใช้กัน โดยทั่วไปมี 3 ชนิด คือ Digitize Audio, Music Files และ Text to Speech

- Digitize Audio เป็นรูปแบบของแฟ้มเสียงที่ทำงานโดยถูกแปลงจาก Analog ไปเป็น Digital เพื่อให้ใช้กับคอมพิวเตอร์ได้
- Music Files เป็นรูปแบบของตัวโน้ตดนตรีที่เรียงสลับกัน เพื่อให้เล่นออกมาเป็นเสียงเพลง
- Text to Speech เป็นเทคนิคในการแปลงข้อความ (Text file)

แฟ้มวิดีโอ (Video Files)

ปัจจุบัน Digital Video เป็นสิ่งที่ทำให้เว็บเพจมีความทันสมัยแปลกตายิ่งขึ้น โดยทั้งผู้ผลิตฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และผู้ใช้งาน ต่างให้ความสนใจและพัฒนาเทคโนโลยีสาขานี้เป็นอย่างมาก เพื่อเพิ่มความน่าสนใจให้กับเว็บเพจ อย่างไรก็ตาม แฟ้มภาพวิดีโอจะมีขนาดใหญ่มาก ดังนั้นจำเป็นต้องมีการบีบอัดแฟ้มให้มีขนาดเล็กลง โดยผ่านกระบวนการที่เรียกว่า “Codec” (Compression / Decompression) ซึ่งจะกระทำผ่านซอฟต์แวร์ต่างๆ

แฟ้มภาพเคลื่อนไหว (Animation Files)

การสร้างภาพเคลื่อนไหวที่ดีและง่ายที่สุดก็คือ ใช้คุณสมบัติของแฟ้มภาพ GIF หลายๆ ภาพมาเก็บไว้ในแฟ้มเดียวกัน เรียกว่า GIF Animation โดยที่เมื่อแฟ้มเหล่านี้ถูกใช้งานผ่าน โปรแกรมค้นผ่านรูปภาพทั้งหมดที่เก็บไว้จะถูกแสดงออกมาตามลำดับที่เราเรียงไว้ ทำให้ได้ภาพเสมือนกับเคลื่อนไหวอยู่ สำหรับการใช้งานแฟ้มข้อมูลประเภทเสียง ภาพวิดีโอ และภาพเคลื่อนไหว จำเป็นต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของงานด้วย เนื่องจากแต่ละแฟ้มมีขนาดใหญ่ ทำให้การเรียกใช้งานผ่าน โปรแกรม ค้นผ่านแต่ละครั้งต้องใช้เวลาานาน อาจจะทำให้ผู้เข้ามาชมอดทนรอไม่ไหวและออกไปเว็บเพจอื่นๆ แทน จากข้อมูลและเอกสารที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นถึงประโยชน์ของการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษาและโครงข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย ในการพยายามที่จะสร้างความเท่าเทียมกันทางการศึกษาของชาติ โดยใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการศึกษายังเป็นเรื่องที่ค่อนข้างใหม่ และงานวิจัยในประเทศเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวยังมีน้อยมาก และโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยเกี่ยวกับการออกแบบเว็บเพจแทบจะไม่ปรากฏเลย ซึ่งการออกแบบเว็บเพจนั้นถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้สารสนเทศของแต่ละโรงเรียนมีความน่าสนใจ และสามารถดึงดูดให้ผู้ใช้ติดตามเนื้อหาสาระตลอดจนความรู้ต่างๆ ที่โรงเรียนต้องการนำเสนอ

โฮมเพจ (Home Page)

โดยทั่วไปแล้วในแต่ละเว็บไซต์จะมีโฮมเพจ หรือ หน้าต้อนรับ (Welcome Page) ซึ่งปรากฏเป็นหน้าแรกเมื่อเปิดเว็บไซต์นั้นขึ้นมา เปรียบเสมือนกับสารบัญและคำนำ ที่เจ้าของเว็บไซต์สร้างขึ้นเพื่อใช้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลของตนว่าให้บริการสิ่งใดบ้าง นอกจากนี้ภายในโฮมเพจก็อาจจะมีเอกสาร

ข้อความที่เชื่อมโยงต่อไปยังเว็บเพจอื่นได้อีก ซึ่งโฮมเพจสามารถเชื่อมโยงกับเว็บเพจและเว็บไซต์อื่นๆอีกเป็นจำนวนมากได้

2.3.4 ขั้นตอนในการนำเสนอ

กิดานันท์ มลิทอง [31] ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการนำเสนอไว้ดังนี้

2.3.4.1 การวางแผนและตั้งจุดประสงค์ การวางแผนในที่นี้รวมถึงการกำหนดจุดมุ่งหมายและกลุ่มเป้าหมายของการทำงานด้วยในการนำเสนอต่างๆ หรือทำเว็บก็ตาม หากมีจุดมุ่งหมายว่า จะทำอะไร เพื่อใคร อย่างไร เมื่อมีจุดมุ่งหมายและกลุ่มเป้าหมายที่แน่ชัดแล้ว จะทำให้มองเห็นเป้าหมายในการทำงานได้ชัดเจนขึ้น ตัวอย่างเช่น หากต้องการนำเสนอเรื่องช้าง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอความรู้เกี่ยวกับช้างตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือคนที่สนใจเรื่องช้างและเรื่องธรรมชาติ และต้องการนำเสนอผ่านเว็บ เมื่อทราบเช่นนี้แล้วก็จะทำให้การทำงานในขั้นตอนต่อไปง่ายขึ้น

2.3.4.2 รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล เมื่อได้เรื่องราวที่จะนำเสนอ โดยมีจุดมุ่งหมายและกลุ่มเป้าหมายแน่ชัดแล้ว ก็ถึงขั้นตอนในการรวบรวมแหล่งข้อมูล จากตัวอย่างเรื่องช้างในข้อที่ 1 ก็ค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งที่เป็นเนื้อหา รูปภาพ เสียง ตลอดจนภาพเคลื่อนไหว และสิ่งอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับช้าง ที่คิดว่าเป็นประโยชน์ต่อการนำเสนอ

2.3.4.3 ศึกษาและเรียงลำดับข้อมูล หลังจากได้ข้อมูลเบื้องต้นมาแล้ว ควรที่จะศึกษาข้อมูลเหล่านั้นว่า ส่วนไหนที่เกี่ยวข้องกัน สามารถแยกเป็นหมวดหมู่ได้หรือไม่ เช่น เมื่อหาข้อมูลเรื่องช้างมาได้พอสมควร อาจจะแยกแยะเป็นหมวด ดังนี้ ประวัติของช้างตั้งแต่อดีตมา วิทยาการของช้าง ประเภทของช้าง ช้างไทย ประโยชน์ของช้าง ฯลฯ เป็นต้น เมื่อได้หัวข้อหลักแล้ว ส่วนประกอบย่อยต่างๆ ก็จะค้นหาได้ง่ายขึ้น

2.3.4.4 การออกแบบสาร เมื่อได้เนื้อหาและหัวข้อในการนำเสนอแล้ว ลำดับต่อมาคือการออกแบบเนื้อหาที่น่าสนใจ ซึ่งตามหลักของเทคโนโลยีการศึกษา เรียกว่า การออกแบบสาร (Message Design) การออกแบบสารนี้นอกจากด้านเนื้อหาแล้ว ยังรวมไปถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ในการนำเสนอด้วย เช่น สีของตัวอักษร ภาพประกอบ กราฟิก เสียง ฯลฯ เหล่านี้จะต้องสื่อความหมายไปในทิศทางเดียวกันกับเนื้อหาด้วย นอกจากนี้ ควรจะเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น สีของตัวอักษร สัญลักษณ์หรือปุ่มต่างๆ ที่ใช้ในการเชื่อมโยง

2.3.4.5 การเขียนแผนผังของงาน การทำแผนผังของงาน (Flow Chart) จะทำให้ลำดับเรื่องราวได้ง่ายขึ้นและเป็นประโยชน์ในการเชื่อมโยง เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งในการออกแบบเว็บนั้น นักออกแบบบางคนจะทำแผนผังของงาน โดยใช้กระดาษ สติกเกอร์ที่สามารถลอกออกได้แปะไว้บนบอร์ดตามลำดับของเนื้อหาเพราะง่ายต่อการเปลี่ยนแปลงหรือ บางคนอาจจะใช้วิธีการเขียนบนไวท์บอร์ดด้วยปากกาที่ลบได้โดยง่าย

2.3.4.6 การเขียนบทภาพ (Storyboard) การเขียนบทภาพ (Storyboard) ของงานลงในกระดาษก่อนลงมือทำ นอกจากจะทำให้เรากำหนดองค์ประกอบของงานได้อย่างคร่าวๆ แล้วยังช่วยให้มองเห็นภาพของงานชัดเจนยิ่งขึ้น และเมื่อลงมือทำงานจริงๆ ก็จะทำให้ง่ายขึ้น

2.3.4.7 การจัดทำเว็บ เมื่อผ่านขั้นตอนทุกอย่างจนมาถึงขั้นการจัดทำแล้ว การลงมือทำถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของกระบวนการเพื่อผลสำเร็จของงาน โดยทำตามแผนภาพของงานจะทำให้การทำงานสะดวกยิ่งขึ้น

2.3.4.8 ทดสอบและประเมินผล หลังจากทำเสร็จทุกขั้นตอนของการจัดทำแล้ว ควรจะมีการทดสอบและประเมินผลจากตัวผู้จัดทำก่อน โดยสมมติว่าเป็นผู้ชมคนหนึ่ง โดยดูองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ได้ทำขึ้นมา เช่น การเชื่อมคิง ตรงตามที่กำหนดไว้หรือไม่ สีที่ใช้ในการเชื่อมโยงเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน้าและใช้การได้หรือไม่ ภาพหรือกราฟิกตรงตามเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์หรือเปล่า ฯลฯ เป็นต้น จากนั้นเมื่อได้ถ่ายโอนข้อมูลไปเก็บไว้ยังเครื่องบริการเว็บแล้ว ก็ควรแนะนำเพื่อนหรือคนอื่นๆ ช่วยตรวจสอบอีกครั้ง ซึ่งถ้าถ่ายโอนข้อมูลไม่ครบ และทำการทดสอบด้วยเครื่องที่จัดทำก็จะไม่พบข้อบกพร่อง เนื่องจากเพิ่มข้อมูลต่างๆ ถูกบรรจุอยู่ไว้ในเครื่องที่จัดทำอยู่แล้ว โปรแกรมก็จะนำเพิ่มข้อมูลที่อยู่ในเครื่องมาแสดงผล แต่ถ้าเป็นเครื่องอื่นหากเราถ่ายโอนข้อมูลไม่ครบ ก็จะพบข้อผิดพลาด

2.3.4.9 การประชาสัมพันธ์ หลังจากทำการทดสอบและประเมินผลจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว ก็สามารถประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้อื่นได้รับรู้โดยผ่านทางคนรู้จัก หรือผ่านทางเว็บที่ให้บริการประชาสัมพันธ์เว็บใหม่

เพื่อให้การนำเสนอด้วยเว็บเป็นไปอย่างน่าสนใจและดึงดูดผู้คนให้เข้ามาชม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงหลักการและวิธีการในการออกแบบและการนำเสนอ เพราะถ้าหากทำไปโดยปราศจากการออกแบบหรือการนำเสนอที่ดีและผู้ชมอาจจะไม่สนใจที่จะเข้ามาชม ทำให้การนำเสนอในการครั้งนั้นสูญเปล่าได้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

2.4.1 ความหมายของการบริหารจัดการ

การบริหาร และการจัดการ หมายถึง กิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งมีความแตกต่างกัน [32] ดังนี้

คำว่า การบริหาร (Administration) ใช้ในการบริหารระดับสูง หน้าที่หลักคือกำหนดนโยบายที่สำคัญ และการกำหนดแผน เป็นคำที่นิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (Public administration) คำว่า การจัดการ (Management) เน้นการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) นิยมใช้กับการจัดการธุรกิจ (Business management)

2.4.2 หน้าที่ในการจัดการ

หน้าที่ในการจัดการ (The functions of management) เป็นกิจกรรมทำงานของผู้จัดการในการวางแผน (planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชักนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) นักวิชาการและนักบริหารหลายคนพบว่าการวิเคราะห์การจัดการเป็นความรู้ที่มีประโยชน์ ใน การศึกษาการจัดการจะศึกษาตามหน้าที่ 4 ประการ [32]

1. การพัฒนาแผนย่อยเพื่อให้เกิดการประสานงานกิจกรรมต่างๆ
2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการกำหนดว่าจะทำงานอะไร บุคคลใดที่มีความเหมาะสมที่จะทำงานนั้น วิธีการที่จะจัดกลุ่มงาน ใครรายงานขึ้นตรงต่อใคร และจุดใดที่จะต้องมีการตัดสินใจเกิดขึ้น การจัดองค์การจะต้องมีการจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เป็นทางการเพื่อให้มั่นใจว่าองค์การมีพนักงานที่มีความสามารถในงานทุกระดับ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การนั้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
3. การชักนำ (Leading) ประกอบด้วย การจูงใจผู้บังคับบัญชา การสั่งการ การคัดเลือกช่องทางสื่อสารที่มีประสิทธิภาพผลที่สุด ตลอดจนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
4. การควบคุม (Controlling) เป็นกิจกรรมการติดตามผลและการแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่างานบรรลุผลตามที่ได้วางแผนไว้

2.4.3 ความสำคัญของการจัดการ

การจัดการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์การ (Management as an essential for any organization)

ผู้บริหารมีหน้าที่ในการทำให้บุคคลมีความร่วมมือกันมากที่สุดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ การจัดการสามารถนำไปใช้ได้กับองค์การขนาดใหญ่และขนาดเล็ก บริษัทที่หวังกำไรและไม่หวังกำไร หน่วยผลิตและอุตสาหกรรมบริการคำว่าองค์การ (Enterprise) หมายถึงหน่วยธุรกิจหน่วยงาน

ของราชการ โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย และองค์กรอื่นๆ ดังนั้น องค์กรและการจัดการที่กล่าวถึงจะหมายถึง องค์กรธุรกิจและองค์กรที่ไม่ใช่ธุรกิจด้วย

หน้าที่ของการจัดการในระดับที่แตกต่างขององค์กร (Managerial Functions at different levels) ผู้บริหาร (managers) ผู้บริหารระดับสูง (Executives) นักปกครอง (Administrations) และผู้บังคับบัญชาชั้นต้น (Supervisors) ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ในการบริหาร แต่เวลาที่ใช้ในแต่ละหน้าที่อาจต่างกัน เวลาที่ใช้โดยประมาณสำหรับแต่ละหน้าที่ ผู้บริหารระดับสูงใช้เวลาในการวางแผนและจัดองค์กรมากกว่าผู้บริหารระดับล่าง ส่วนการชักจูงต้องใช้เวลามากสำหรับผู้บังคับบัญชาในระดับต้น เวลาใช้ในการควบคุมจะแตกต่างกันสำหรับผู้บริหารในระดับต่างๆ โดยผู้บริหารระดับสูงใช้มากกว่าผู้บริหารระดับต้น

2.4.4 ทักษะในการจัดการ

4 ทักษะในการจัดการและลำดับขั้นขององค์กร (Managerial skills and the organizational hierarch)

Robert L. Katz ชี้ให้เห็นถึงทักษะ 3 ประการ ซึ่งอาจเพิ่มอีก 1 ประการ ดังนี้

1. ทักษะทางด้านเทคนิค (Technical skill) คือ ความรู้ และความชำนาญในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ กระบวนการ และขั้นตอน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยเครื่องมือและเทคนิคพิเศษ เช่น ช่างกล ทำงานด้วยเครื่องมือต่างๆ ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรมีความสามารถที่จะสอนการใช้เครื่องมือ นักบัญชีควรนำเทคนิคพิเศษมาใช้ในการทำงาน

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคล การร่วมมือกัน การทำงานเป็นทีม การสร้างสรรค์บรรยากาศในการทำงาน ความรู้สึกมั่นใจ และมีอิสระของบุคคลในการแสดงความคิดเห็น

3. ทักษะทางด้านความคิด (Conceptual skill) คือ ความสามารถในการมองเห็นภาพรวมขององค์ประกอบที่สำคัญในสถานการณ์ต่าง ๆ และเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ

4. ทักษะด้านการออกแบบ (Design skill) หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาในแนวทางที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับสูงขององค์กร ผู้บริหารต้องมีความสามารถมากกว่าการมองเห็นปัญหาแต่เพียงอย่างเดียว กล่าวคือ ต้องมีทักษะในการหาวิธีแก้ไขปัญหาในการทำงาน

ความสำคัญของทักษะเหล่านี้จะแตกต่างกันในระดับต่างๆ กล่าวคือ (1) ทักษะด้านเทคนิค สำคัญมากที่สุดในระดับผู้บังคับบัญชาระดับต้น ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มีประโยชน์ในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ทักษะทางด้านความคิดไม่สำคัญสำหรับผู้บังคับบัญชาระดับต่ำกว่า (2) ในการจัดการระดับกลางความจำเป็นของทักษะทางด้านเทคนิคลดลงแต่ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์จำเป็นอยู่

และทักษะด้านความคิดก็มีความสำคัญเช่นกัน (3) ในการบริหารระดับสูง ความสามารถในด้านความคิด การออกแบบ และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มีประโยชน์แต่ความต้องการทักษะทางด้านเทคนิคมีน้อย จะเห็นได้ว่าในบริษัทใหญ่ๆ ผู้บริหารชั้นสูงจะใช้ความสามารถทางด้านเทคนิคจากผู้ได้บังคับบัญชา แต่ในบริษัทเล็กประสบการณ์ทางด้านเทคนิคยังคงมีความสำคัญมาก

2.4.5 เป้าหมายของการจัดการ

เป้าหมายของผู้บริหารและขององค์การ (The goals of managers and organizations) เป้าหมายของธุรกิจ คือ กำไร อย่างไรก็ตามกำไรเป็นเพียงมาตรการวัดว่าขายได้มากเท่าไรเท่านั้น เป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การเพิ่มค่าของทุนในระยะยาว องค์การทุกชนิดไม่ว่าจะมุ่งกำไรหรือไม่มุ่งกำไร เป้าหมายของผู้บริหารทุกคน คือ ส่วนเกิน (Surplus) ดังนั้นผู้บริหารต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่สามารถบรรลุเป้าหมายของกลุ่มโดยใช้เวลา เงิน วัสดุคิบ อย่างน้อยที่สุดพยายามไม่ให้เกิดความไม่พอใจส่วนบุคคล หรือสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ให้ได้มากที่สุดจากวัตถุดิบที่มีอยู่ในองค์การที่ไม่มีเป้าหมายของธุรกิจ เช่น กรมตำรวจรวมทั้งแผนกต่างๆ ของธุรกิจ เช่น แผนกบัญชีซึ่งไม่ต้องรับผิดชอบต่อผลกำไร ผู้บริหารยังคงมีเป้าหมายที่จะพยายามให้ประสบความสำเร็จเท่าที่จะทำได้ด้วยการใช้ทรัพยากรต่ำสุด

บริษัทที่เป็นเลิศ (Excellent companies) ในสหรัฐอเมริกาการสร้างกำไรเป็นมาตรฐานที่สำคัญในการวัดความยอดเยี่ยมของบริษัท แต่อย่างไรก็ตามมีมาตรการอื่นๆ ที่นำมาใช้ร่วมกับการสร้างผลกำไร ในหนังสือ In search of Excellence, Thomas Peters and Robert Waterman กล่าวถึง 43 บริษัทที่ยอดเยี่ยม โดยถือเกณฑ์จากการเติบโตของสินทรัพย์และทุน ผลตอบแทนโดยเฉลี่ยของทุนโดยรวม และวิธีการอื่นที่คล้ายคลึงกันตลอดจนอาศัยความเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมคือ ความคิดแนวความคิดใหญ่ๆ ของบริษัทเหล่านี้

ลักษณะ 8 ประการของบริษัท ที่เป็นเลิศมีดังนี้ (1) มุ่งเน้นการปฏิบัติ (2) เรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า (3) สนับสนุนความเป็นอิสระในการจัดการและการประกอบการ (4) บรรลุผลผลิตโดยให้ความสนใจอย่างใกล้ชิดกับความต้องการของบุคคล (5) ปรัชญาของบริษัทมักจะขึ้นกับคุณค่าของผู้นำ (6) มุ่งธุรกิจที่บริษัทชำนาญที่สุด (7) มีโครงสร้างองค์การง่ายๆ ไม่ซับซ้อน พร้อมกับพนักงานที่มีคุณภาพ (8) มีทั้งการรวมอำนาจและกระจายอำนาจซึ่งขึ้นกับความเหมาะสม

ลักษณะเยี่ยมยอดที่มีการปรับปรุงใหม่โดย Peters and Waterman มีดังนี้ (1) อนาคตที่มีต่อการกระทำ จะหมายถึงการต่อต้านการวางแผนกลยุทธ์ระยะยาว (2) ความสนใจลูกค้าอย่างใกล้ชิด ซึ่งหมายถึงการผลิตสิ่งทีลูกค้าต้องการแม้ว่าจะต้องใช้ต้นทุนสูงและไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับสายงานผลิตหรือไม่ก็ตาม

(3) สนับสนุนความเป็นอิสระในการจัดการและการประกอบการเพื่อให้ได้ความคิดใหม่ แม้ว่าจะไม่เหมาะสมกับกลยุทธ์ในระยะยาว (4) การจัดการที่ใช้ความชำนาญจะทำให้ผู้บริหารระดับสูงสนใจในรายละเอียดในการปฏิบัติการ ทำให้สูญเสียความคิดริเริ่มในการพัฒนานโยบายพัฒนาส่วนรวมของบริษัท (5) การยึดติดกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อเป็นข้อแก้ตัวในการไม่ค้นหาสิ่งที่มีประโยชน์ใหม่ (6) การใช้พนักงานน้อยและง่าย ทำให้เกิดการขาดแคลนผู้วางแผนกลยุทธ์

องค์กรที่ยิ่งใหญ่ (Great organization) : บริษัทที่ได้รับความนิยมสูงสุดในอเมริกา (The most admired companies in America) นิตยสารฟอร์จูนได้สำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารระดับผู้อำนวยการ และนักวิเคราะห์การเงินเกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัท 500 บริษัท ซึ่งทำให้ได้คุณสมบัติบริษัทที่ยิ่งใหญ่ไว้ 8 ประการ ดังนี้ (1) มีคุณภาพของการจัดการ (Quality of management) (2) มีคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Quality of products) (3) มีนวัตกรรม (Innovativeness) (4) มีคุณค่าต่อการลงทุนในระยะยาว (Long-term investment value) (5) ความมั่นคงทางการเงิน (Financial soundness) (6) มีความสามารถในการจูงใจ (Ability to attract) การพัฒนา (Develop) และการรักษาพนักงานที่มีความสามารถเอาไว้ได้ (Keep talented people) (7) มีความรับผิดชอบต่อชุมชนและสภาพแวดล้อม (Community and environmental responsibility) (8) มีการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินของบริษัท (use of corporate assets)

นอกจากนี้ยังกล่าวไว้ว่าลูกค้าคือสิ่งสำคัญที่สุด หมายถึง ลักษณะสำคัญของความเยี่ยมยอด (Customers come first : An important aspect of excellence) ลูกค้าคือปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจยังคงอยู่ ตัวอย่างในกรณีนี้คือ ความล้มเหลวในปี 1984 ของ Cadillac จึงพยายามหาวิธีใหม่ในการออกแบบโมเดล De Ville บริษัทได้เชิญลูกค้าให้กล่าวถึงสิ่งที่เขาต้องการ บริษัท Cadillac ได้ให้ลูกค้าทดลองขับรถและถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผลก็คือยอดขายเพิ่มถึง 36% ในรุ่น Fleetwood and De Ville ในช่วง 3 เดือนของปี 1988 Pizza ของ Domino ได้เน้นให้ความสำคัญในการบริหารให้ผู้บริหาร โดยเน้นที่การบริการที่สำนักงานใหญ่ให้กับร้านสาขาย่อย บริษัทจัดหาวัตถุดิบในการทำ Pizza โดยประเมินจากแนวโน้มทางการบริการ มีเงินโบนัสสำหรับการบริการที่ดีมีคุณภาพลูกค้าที่พอใจได้อธิบายถึงความสำเร็จของ Lands' End ธุรกิจรับคำสั่งทางไปรษณีย์ ความไว้วางใจของลูกค้าสูงสุดมากจนกระทั่งลูกค้าคิดว่าบริษัทจะไม่ขายสิ่งที่ไม่ดีไม่ต้องการซื้อและสวมใส่ ส่วนของกำไรเกิดจากค่าใช้จ่ายเพื่อรักษาลูกค้า การบริการไม่ได้จบลงที่สามารถขายได้แต่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

2.5 ทฤษฎีเรื่องการเปิดรับสื่อ

2.5.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรการเปิดรับสื่อ

มีการกล่าวถึงลักษณะประชากรที่ต่างกัน ในหลายๆด้าน ได้แก่ สถานะทางเศรษฐกิจ สังคมและการศึกษา ในกระบวนการสื่อสาร มีองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่าย คือ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร การที่ผู้ส่งสารสื่อสารกับผู้รับสารให้มีประสิทธิภาพ ผู้ส่งสารจะต้องวิเคราะห์ลักษณะของผู้รับสารจะได้ทำการสื่อเนื้อหาสาระ ให้สอดคล้องกับลักษณะกลุ่มเป้าหมาย [33]

ไรเลย์ และ ฟลาวเวอร์แมน (Riley and Flowerman) มีความเห็นว่าแรงจูงใจที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของสมาชิกภายในสังคมจะช่วยกำหนดความสนใจ ในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่างๆ เมอร์ดัน, ไรท์ และ แวปเปิลส์ (Merton ,Wright and Waples) เห็นว่าผู้รับข่าวสารจะเลือกรับข่าวสารจากสื่อใดนั้น ย่อมเป็นไปตามบทบาทและสถานภาพในสังคมของผู้รับและเหตุผลในการรับข่าวสาร

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรกำหนดว่า คนที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้พฤติกรรมแตกต่างกันออกไป ซึ่งการสื่อสารของบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน จึงน่าจะแตกต่างกันด้วย เนื่องจากบุคคลที่อยู่ในแต่ละกลุ่มประชากรย่อมมีกิจกรรม และการดำเนินชีวิต ที่ต่างกัน ผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรต่างๆ ย่อมมีทัศนคติที่คล้ายคลึงกันในส่วนแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชกรนั้น [34] ได้แก่

1. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (social and economic status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีวัฒนธรรมต่างกัน มีประสบการณ์ที่ต่าง มีทัศนคติ ค่านิยม เป้าหมายและพฤติกรรมที่ต่างกัน ผู้ที่มีรายได้สูงมักจะใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาข่าวสาร หรือเรื่องราวที่หนัก ๆ เช่น การอ่าน การดู หรือการฟังการเมือง ปัญหา สังคม และเศรษฐกิจ คนที่มีฐานะดีอาศัยอยู่ในเมืองโอกาสที่จะเลือกใช้สื่อได้หลากหลายประเภทและบ่อยครั้งกว่า โดยเฉพาะสื่อที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ในการใช้ตัวแปรรายได้ถือเป็นตัวแปรสำคัญ ที่กำหนดฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม

2. การศึกษา นักวิชาการสื่อสาร พบว่า การศึกษาเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับสาร และการใช้สื่อ การศึกษาของผู้รับสารทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป โดยเฉพาะคนที่มีการศึกษาค่ำ การศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้มีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะมีความได้เปรียบอย่างมาก กล่าวคือ เป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความรู้กว้างขวาง และเข้าใจสารได้ดี โดยทั่วไปแล้วคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าบุคคลที่มีการศึกษาค่ำ โดยนิยมใช้สื่อประเภทออนไลน์ เป็นต้น

โดยสรุปแล้วแนวคิดด้านประชากร เป็นแนวคิดที่ชี้ให้เห็นถึงประเด็นความแตกต่าง ด้านคุณสมบัติทางประชากรระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่ต่างออกไป นั่นคือ คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน ก็จะมีพฤติกรรมในการเปิดรับสารแตกต่างออกไปด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีนี้มาสนับสนุนงานวิจัยเพื่อร่วมอธิบายพฤติกรรมของผู้รับสารที่เป็นครูและบุคลากรซึ่งมีลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์ที่แตกต่างกันด้วย

2.5.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อ

การศึกษาครั้งนี้ให้ความสนใจในตัวผู้รับสารเป็นสำคัญ กล่าวคือ ผู้รับสารเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น (active) ในการเลือกที่จะเปิดรับสื่อก็เช่นกัน จะมีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การที่ผู้รับสารจะใช้สื่ออะไรก็ตาม จะต้องมีการเลือกสรรเสียก่อน และการแสวงหาข่าวสารต่าง ๆ นั้นจะเป็นไปได้ตามความต้องการหรือความคาดหวังที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ผู้รับสารจะมีกระบวนการเลือกสรร (selective processes) ข่าวสารซึ่งกระบวนการเลือกสรรก็เปรียบเสมือนเครื่องกรอง (filters) ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์เรา ซึ่งมีขั้นตอนต่างๆดังนี้

- การเลือกรับหรือการเลือกใช้หมายถึง บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อ และข่าวสารจากแหล่งต่างๆ ตามความสนใจ และความต้องการของตน

- การเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจ หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งสารใดแหล่งหนึ่งที่อยู่ด้วยกันหลายแห่ง โดยทั่วไปผู้รับสารจะเลือกเปิดรับข่าวสารที่มีเนื้อหาที่ตนให้ความสนใจ

- การเลือกรับรู้หรือตีความ เป็นกระบวนการกลั่นกรองเมื่อบุคคลได้เลือกเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง ผู้รับสารจะเลือกรับรู้หรือเลือกตีความหมายตามความเข้าใจของตนเองตามทัศนคติ ความเชื่อ ความต้องการ ความสนใจ เป็นต้น

- กระบวนการเลือกจดจำ เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะสารที่มีเนื้อหาที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติของตนเอง การเลือกจดจำนี้เปรียบเสมือนเครื่องกรองขั้นสุดท้ายที่มีผลต่อการสื่อสารไปยังผู้รับสาร

- การเลือกเปิดรับข่าวสารเป็นกระบวนการภายในบุคคลที่พิจารณาว่าตนเองพร้อมที่จะเปิดรับสารหรือไม่ จะเลือกเปิดรับสารประเภทไหน จากสื่ออะไร และเวลาใด เมื่อเปิดรับแล้วก็มาถึงขั้นของการเลือกสนใจ ก็จะเลือกสารที่ตนเองสนใจ หรือเลือกในสิ่งที่สอดคล้องกับความคิด และเมื่อตัดสินใจรับสารแล้วก็พยายามที่จะแสวงหา ติดตาม และจดจำสิ่งนั้นต่อไป

มนุษย์ทุกคนต่างก็มีธรรมชาติที่จะเปิดรับข่าวสารตลอดเวลา เพียงแต่มีปัจจัยอะไรที่เป็นตัวกำหนดให้บุคคลเลือกเปิดรับหรือหลีกเลี่ยง [35] ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดดังนี้

- ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล มีแนวคิดที่ว่า คนแต่ละคนมีความแตกต่างเฉพาะตัวอย่างมาก ในด้าน โครงสร้างทางจิตวิทยาส่วนบุคคล ซึ่งสืบเนื่องมาจากลักษณะการอบรมเลี้ยงดูที่ต่างกัน การดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับสติปัญญา ความคิด ทักษะคิด ตลอดจนกระบวนการของการรับรู้ การเรียนรู้ การจูงใจ

- ปัจจัยด้านสภาพความสัมพันธ์ทางสังคม เนื่องจากคนเรามักจะยึดติดกับกลุ่มสังคมที่ตนสังกัดอยู่เป็นกลุ่มอ้างอิง (Reference group) ในการตัดสินใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใดๆก็ตาม ก็มักจะคล้อยตามกลุ่มในแง่ความคิด ทักษะคิด และพฤติกรรมเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม

- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบการสื่อสาร เชื่อว่าลักษณะต่างๆ ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ทำให้เกิดความคล้อยคลึงของการเปิดรับเนื้อหาของการสื่อสาร รวมถึงการตอบสนองต่อเนื้อหา

การเลือกรับข่าวสารต่างๆ ยังมีองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกรับสารของผู้รับสาร ถึงหลักทั่วไปของการเลือกเปิดรับข่าวสารว่าขึ้นอยู่กับประเพณีถึงปัจจัยในการใช้ความพยายามว่าควรใช้น้อยสุด (Least effort) และผลตอบแทนที่รับมากที่สุด (Promise of reward) ซึ่งอยู่ในรูปการเลือกรับข่าวสาร

$$\text{การเลือกรับข่าวสาร} = \frac{\text{สิ่งตอบแทนที่คาดหวัง}}{\text{ความพยายามที่ต้องใช้}}$$

จากสูตรข้างต้นอธิบายได้ว่า ผู้รับสารจะเลือกข่าวสารที่ต้องการมากน้อยเพียงใดย่อมจะเป็นสัดส่วนกับความพยายาม

2.6 การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

2.6.1 ความเป็นมาของการจัดการศึกษากรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษาตั้งแต่เริ่มสถาปนาในปี พ.ศ. 2515 ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 โดยรับโอนการจัดการศึกษาจาก 2 หน่วยงาน คือ เทศบาลนครหลวงและองค์การบริหารนครหลวงกรุงเทพมหานคร ซึ่งหน่วยงานทั้งสองได้ถือกำเนิด เมื่อปี พ.ศ. 2514 จากประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 24 และ 25 โดยเทศบาลนครหลวงกรุงเทพธนบุรี เป็นการยุบรวมกันและรับโอนการจัดการศึกษาจากเทศบาลนครหลวงกรุงเทพและเทศบาลนครธนบุรี ทั้งนี้ โดยเทศบาลทั้งสองรับโอนการจัดการศึกษามาจากกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อปี พ.ศ. 2481 และองค์การบริหารนครหลวงกรุงเทพธนบุรี เป็นการยุบรวมกันและรับโอนการจัดการศึกษาจากองค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดพระนคร และองค์การบริหารส่วนจังหวัดธนบุรี โดยองค์การทั้งสองโอนการจัดการศึกษามาจากกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อปี พ.ศ. 2509

เหตุการณ์สำคัญของการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานครในอดีต มีลำดับความเป็นมาโดยสรุปได้ดังนี้

พ.ศ. 2414 พระพุทธเจ้าหลวง(ร.5) ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้โรงเรียนแผนปัจจุบันขึ้นในพระบรมมหาราชวัง เดิมเรียกว่า โรงเรียนหรือโรงสกูล

พ.ศ. 2427 จัดตั้งโรงเรียนสำหรับโรงเรียนทวยราษฎร์แห่งแรกที่วัดมหรณพารามซึ่งปัจจุบันคือโรงเรียนวัดมหรณพ สำนักงานเขตพระนคร

พ.ศ. 2428 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงแสดงพระราชปณิธานดังพระบรมราโชวาทความว่า "... เจ้านายราชตระกูลตั้งแต่ลูกฉันเป็นต้นไป ตลอดจนถึงราษฎรต่ำสุดจะได้มีโอกาสเล่าเรียนเสมอกัน ไม่ว่าเจ้า ว่าขุนนาง ว่าไพร่ เพราะฉะนั้นจึงขอบอกได้ว่า การเล่าเรียนในบ้านเมืองเรานี้จะเป็นข้อสำคัญที่หนึ่ง ซึ่งฉันจะอุตสาหะจัดให้เจริญขึ้นจงได้..."

พ.ศ. 2430 จัดตั้งหน่วยงานของประเทศดูแลการจัดการศึกษา คือ กรมศึกษาธิการ

พ.ศ. 2435 ยกฐานะกรมศึกษาธิการขึ้นเป็นกระทรวงธรรมการ

พ.ศ. 2441 จัดทำโครงการการศึกษาฉบับแรก โดยแบ่งความรับผิดชอบให้

พ.ศ. 2464 ตราพระราชบัญญัติประถมศึกษาฉบับแรก โดยโรงเรียนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อยู่ในกรมประชาศึกษา (ต่อมาเป็นกรมสามัญศึกษาและสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ปัจจุบัน คือ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน) เรียกว่าโรงเรียนประชาบาล

พ.ศ. 2480 โอนโรงเรียนในเขตเทศบาลให้เทศบาลนครกรุงเทพและเทศบาลนครธนบุรี เรียกว่าโรงเรียนเทศบาล

พ.ศ. 2509 โอนโรงเรียนนอกเขตเทศบาลให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครและองค์การบริหารส่วนจังหวัดธนบุรี

พ.ศ. 2514 จัดตั้งนครหลวงกรุงเทพธนบุรี โดยรวมจังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรีเข้าด้วยกัน ซึ่งรวมโรงเรียนในพื้นที่อยู่ในสังกัดเทศบาลนครหลวง และรวมโรงเรียนอยู่ในพื้นที่สังกัดองค์การบริหารนครหลวงกรุงเทพธนบุรีเข้าด้วยกัน

พ.ศ. 2515 จัดตั้ง "กรุงเทพมหานคร" ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 โดยรวมการปกครองทุกรูปแบบเข้าด้วยกัน และโรงเรียนได้รวมอยู่ในสังกัดเดียวกัน [36]

2.6.2 การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครมีการจัดการศึกษาหลายระดับและหลายรูปแบบ ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบ [36] ดังนี้

2.6.2.1 การจัดการศึกษาระดับปฐมวัย

- จัดอยู่ในรูปของอนุบาลศึกษา อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานการศึกษาและสำนักงานเขต โดยเปิดสอนชั้นอนุบาลศึกษาปีที่ 1-2 จำนวน 430 โรงเรียน ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ทั้งหมดจำนวน 438 โรงเรียน โรงเรียนที่ไม่มีชั้นอนุบาล คือ โรงเรียนวัดธรรมมงคล สำนักงานเขต พระโขนง และโรงเรียนชุมชนหมู่บ้านพัฒนา สำนักงานเขตคลองเตย

- จัดอยู่ในรูปศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักพัฒนาสังคม ซึ่งดำเนินงานในลักษณะของการให้ความสนับสนุนชุมชนที่เปิดดำเนินการ และสำนักอนามัยซึ่งเปิดสถานเลี้ยงเด็กกลางวันและให้การสนับสนุนบ้านเลี้ยงเด็ก

2.6.2.2 การจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานการศึกษาและสำนักงานเขต มีโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 432 โรงเรียน จากโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด จำนวน 438 โรงเรียน ซึ่งตั้งกระจายอยู่ทั่วพื้นที่ 50 สำนักงานเขต

2.6.2.3 การจัดการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย เปิดสอนระดับมัธยมศึกษา ในโรงเรียนประถมศึกษาของกรุงเทพมหานคร จำนวน 108 โรงเรียน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานการศึกษา และสำนักงานเขต และได้จัดตั้งโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยแยกออกจากโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 6 โรงเรียน คือ โรงเรียนมัธยมบ้านบางกะปิ สำนักงานเขตบางกะปิ โรงเรียนมัธยมประชานิเวศน์ สำนักงานเขตจตุจักร โรงเรียนมัธยมนาคนาวาอุปถัมภ์ สำนักงานเขต สวนหลวง โรงเรียนมัธยมสุวิทย์เสรีอนุสรณ์ สำนักงานเขตประเวศ โรงเรียนมัธยมปทุมมาวาส สำนักงานเขตทวีวัฒนา โรงเรียนมัธยมวัดสุทธาราม สำนักงานเขตคลองสาน

2.6.2.4 การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา จัดตั้งมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร โดยรวมวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาลและวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553 อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานการแพทย์

2.6.2.5 การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน ได้แก่ การฝึกอบรมอาชีพระยะสั้นในโรงเรียนฝึกอาชีพ กรุงเทพมหานครร่วมกับสำนักงานบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ ดำเนินการ การศึกษานอกระบบโรงเรียนในโรงเรียนของกรุงเทพมหานคร และการให้ความร่วมมือในการดำเนินงานโรงเรียนผู้ใหญ่ จัดให้แก่กลุ่มสนใจตามความเหมาะสม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักพัฒนาสังคม

2.6.2.6 การจัดการศึกษาแก่เด็กที่มีความต้องการพิเศษ

- การศึกษาพิเศษ (เรียนร่วม) เปิดรับนักเรียนที่มีความบกพร่องด้านใดด้านหนึ่งเข้าเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาของกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2556 มีโรงเรียนที่เปิดการจัดการศึกษาพิเศษ (เรียนร่วม) จำนวน 108 โรงเรียน อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักการศึกษาและสำนักงานเขต

- การศึกษาเฉพาะทางด้านกีฬาและดนตรี

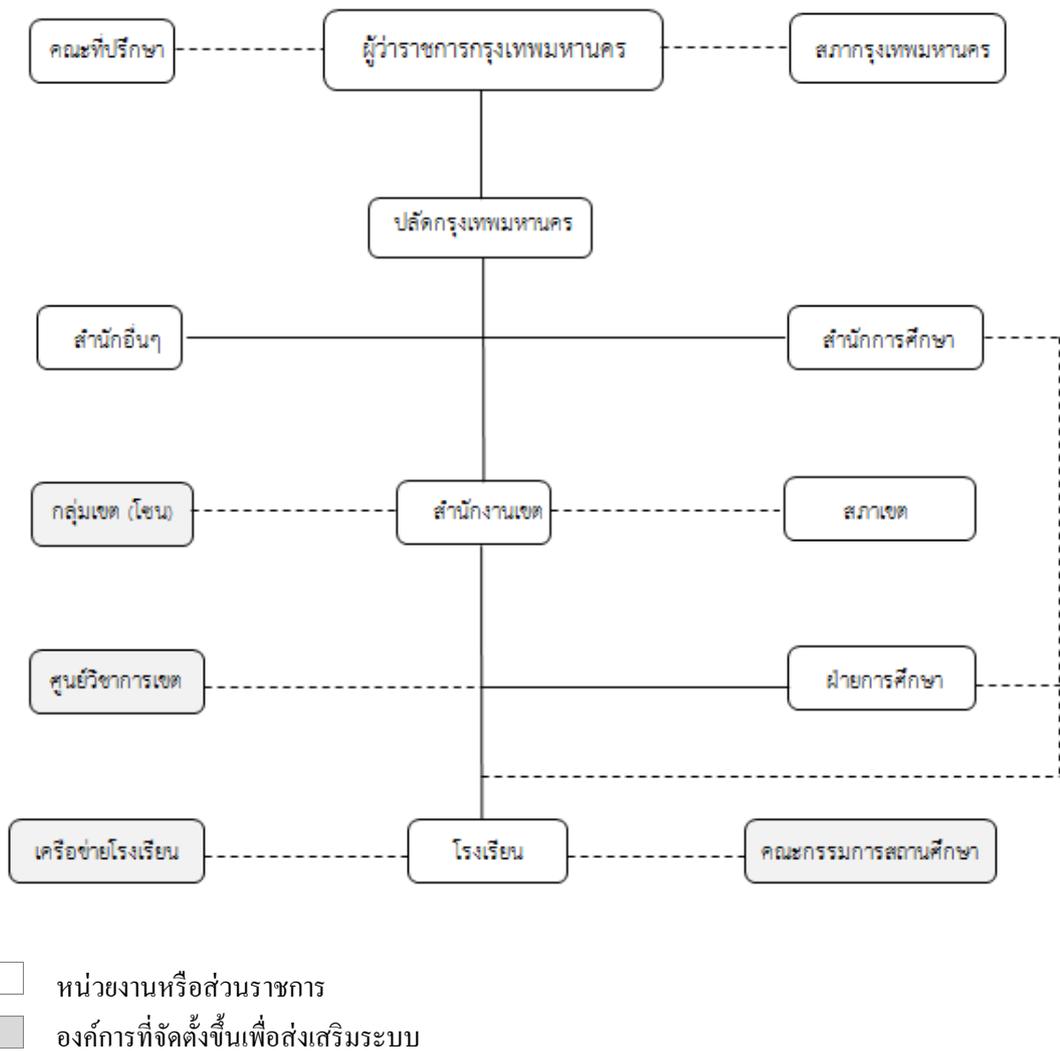
- กีฬา เปิดสอนนักเรียนกีฬาตั้งแต่ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ถึงชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 3 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนวิชูทิศ สำนักงานเขตดินแดง โรงเรียนนาหลวง สำนักงานเขตทุ่งครุ และโรงเรียนวัดทองสัมฤทธิ์ สำนักงานเขตมีนบุรี ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองกีฬาสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

- ดนตรี เปิดสอนหลักสูตรเฉพาะทางดนตรีสากลสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ในโรงเรียนมัธยมประชานิเวศน์ สำนักงานเขตจตุจักร และพัฒนาทักษะทางด้านดนตรี ให้โรงเรียนนำร่อง จำนวน 10 โรงเรียน ปัจจุบันขยายผล รวม 150 โรงเรียน

ภารกิจหลักในการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร คือ การจัดการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาอาศัยแนวทางตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2531 ซึ่งเห็นชอบในหลักการเกี่ยวกับนโยบายจัดการศึกษาสำหรับเด็กก่อนประถมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กรุงเทพมหานครได้จัดขึ้นในโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา โดยได้รับมติคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบดำเนินการได้เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2535 ซึ่งกรุงเทพมหานครจัดเป็นการเสริมจากที่กระทรวงศึกษาธิการดำเนินการเพื่อสนองนโยบายรัฐบาลในการขยายการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้แก่เด็กและเยาวชนของไทย และเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2541 คณะรัฐมนตรีได้ลงมติอนุมัติเปิดสอนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

2.6.3 โครงสร้างการบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

การบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานครในส่วนของ การประถมศึกษาจัดในลักษณะของสายการบังคับบัญชา ซึ่งผู้มีอำนาจ คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต และโรงเรียนตามลำดับ โดยมีสำนักการศึกษาเป็นฝ่ายอำนวยการ หรือหน่วยงานที่ปรึกษาส่งเสริมสนับสนุนในระดับกรุงเทพมหานคร และฝ่ายการศึกษาเป็นส่วนราชการที่ทำหน้าที่เช่นเดียวกันในระดับสำนักงานเขต [36]



รูปที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

2.6.3.1 สำนักงานเขต มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาและการควบคุมดูแลโรงเรียน

2.6.3.2 ฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ การเงิน บัญชี และพัสดุ จัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงินประเภทต่าง ๆ การควบคุมจัดทำทะเบียนเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ เก็บรักษารวบรวมกฎหมายระเบียบข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งหรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติประถมศึกษา การกำหนดชื่อโรงเรียน งานกิจกรรมนักเรียนในสถานศึกษา ตรวจสอบเยี่ยมโรงเรียน ร่วมพิธีการและกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ดำเนินการเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่ของข้าราชการและลูกจ้างในโรงเรียนและในฝ่ายการศึกษา การนิเทศการศึกษา ดำเนินงานศูนย์วิชาการเขต และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2.7 ความรู้เกี่ยวกับระบบ CMS

ระบบการจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์(Content Management System : CMS) คือ ระบบที่พัฒนา คิดค้น ขึ้นมาเพื่อช่วยลดทรัพยากรในการพัฒนา(Development) และบริหาร(Management) เว็บไซต์ ไม่ว่าจะ เป็นเรื่องของกำลังคน ระยะเวลา และเงินทอง ที่ใช้ในการสร้างและควบคุมดูแลเว็บไซต์

CMS ย่อมาจาก Content Management System เป็นระบบที่นำมาช่วยในการสร้างและบริหารเว็บไซต์ แบบสำเร็จรูป โดยในการใช้งาน CMS นั้นผู้ใช้งานแทบไม่ต้องมีความรู้ในด้านการเขียน โปรแกรม ก็สามารถสร้างเว็บไซต์ได้ โดยที่ตัว CMS เองมีโปรแกรมประยุกต์ แบบพร้อมใช้งานอยู่มากมาย อาทิ ระบบจัดการบทความและข่าวสาร (News and Story) ระบบจัดการบทวิจารณ์ (Review) ระบบจัดการสมาชิก (Member) ระบบสืบค้นข้อมูล (Search) ระบบจัดการไฟล์ดาวน์โหลด (Download) ระบบจัดการป้ายโฆษณา (Banner) ระบบการวิเคราะห์และตรวจสอบสถิติความนิยมในเว็บไซต์ (Analysis, Tracking and Statistics) เป็นต้น [37]

2.7.1 ความหมายของ CMS

ระบบการจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์(Content Management System: CMS) คือ ระบบที่พัฒนา คิดค้น ขึ้นมาเพื่อช่วยลดทรัพยากรในการพัฒนา (Development) และบริหาร (Management) เว็บไซต์ ไม่ว่าจะ เป็นเรื่องของกำลังคน ระยะเวลา และเงินทอง ที่ใช้ในการสร้างและควบคุมดูแลเว็บไซต์ CMS ย่อมาจาก Content Management System เป็นระบบที่นำมาช่วยในการสร้างและบริหารเว็บไซต์แบบ สำเร็จรูป โดยในการใช้งาน CMS นั้นผู้ใช้งานแทบไม่ต้องมีความรู้ในด้านการเขียน โปรแกรม ก็สามารถสร้างเว็บไซต์ได้ โดยที่ตัว CMS เองมีโปรแกรมประยุกต์ แบบพร้อมใช้งานอยู่มากมาย อาทิ ระบบจัดการบทความและข่าวสาร(News and Story) ระบบจัดการบทวิจารณ์ (Review) ระบบ จัดการสมาชิก(Member) ระบบสืบค้นข้อมูล(Search) ระบบจัดการไฟล์ดาวน์โหลด (Download) ระบบจัดการป้ายโฆษณา(Banner) ระบบการวิเคราะห์และตรวจสอบสถิติความนิยมในเว็บไซต์ (Analysis, Tracking and Statistics) เป็นต้น

การใช้งาน CMS นั้นหลังจากที่ทำการดาวน์โหลดมาใช้งานก็สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไข ปรับปรุง ตัว CMS นั้นๆ ได้ตามความต้องการ แต่ห้ามนำไปขายเนื่องจากตัว CMS เป็น Open Source ที่แจกจ่าย ให้ใช้งานกันฟรีๆ อยู่แล้ว ซึ่งถือว่าเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของการใช้งาน หรือถ้ามีการแก้ไข ปรับปรุง ตัว Code ก็สามารถที่จะส่งไปยังต้นสังกัดของผู้ที่พัฒนาก็ได้เพื่อที่จะให้ปรับปรุงส่วนเพิ่มเติมลงไป เช่น คำสั่งใช้งานภาษาไทย การแสดงผลภาษาไทย เป็นต้น

ระบบบริหารและจัดการเว็บไซต์แบบ CMS ในปัจจุบัน บริหารและจัดการเว็บไซต์มีหลายระบบ ระบบที่เริ่มได้รับความนิยมอยู่ในวงกว้างมากขึ้นเรื่อยๆ ก็คือระบบ CMS เป็นระบบที่นำมาช่วยในการสร้างและบริหารเว็บไซต์แบบสำเร็จรูป บริษัทักษ์ใหญ่หลายรายต่างก็มีผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับ CMS เกิดขึ้นมาเป็นของตัวเอง CMS ที่เป็นโอเพ่นซอร์สเราสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้ เหมาะสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรที่ต้องการประหยัดงบประมาณ สถานศึกษา โดยเฉพาะโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีจำนวนหลายหมื่นโรงเรียน ประสบกับปัญหาการได้รับงบประมาณที่ไม่เพียงพอและเหมาะสมกับการที่จะพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการศึกษา ตลอดจนการขาดแคลนบุคลากรในด้านนี้เกือบทุกโรงเรียนทั่วประเทศ ทำให้การพัฒนาบุคลากรด้าน ICT ของประเทศเป็นไปอย่างเชื่องช้า ปัจจุบันซอฟต์แวร์ที่ใช้สร้าง CMS มีหลายตัวด้วยกัน อาทิเช่น PostNuke, PHPNuke, MyPHPNuke, Mambo, eNvolution, MD-Pro, OpenCMS, Plon, JBoss, Drupal เป็นต้น

2.7.2 การประยุกต์ใช้ CMS

การประยุกต์ใช้ CMS ในวงการต่าง ๆ ระบบ CMS สามารถนำมาประยุกต์ในงานต่าง ๆ หลากหลาย ตัวอย่างการนำซอฟต์แวร์ CMS มาประยุกต์ใช้งาน [37] เช่น

- การนำ CMS มาใช้ในการสร้างเว็บไซต์สถาบันการศึกษา ธุรกิจบันเทิง หนังสือพิมพ์ การเงิน การธนาคาร หุ่นและการลงทุน อสังหาริมทรัพย์ งานบุคคล งานประมูล สถานที่ท่องเที่ยว งานให้บริการลูกค้า

- การนำ CMS มาใช้ในหน่วยงานของรัฐ อาทิเช่น งานข่าว งานประชาสัมพันธ์ การนำเสนอ งานต่าง ๆ ขององค์กร

- การใช้ CMS สร้างเว็บไซต์ ส่วนตัว ชมรม สมาคม สมาพันธ์ โดยวิธีการแบ่งงานกันทำเป็นส่วนๆ ทำให้เกิดความสามัคคี ทำให้การทำงานเป็นทีมเวิร์คมากยิ่งขึ้น

- การนำ CMS มาใช้ในการสร้างเว็บไซต์สำหรับธุรกิจ SME โดยเฉพาะสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ หรือ OTOP กำลังได้รับความนิยมสูง

- การใช้ CMS มาใช้แทนโปรแกรมลิขสิทธิ์อื่น ๆ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย และง่ายต่อการพัฒนา

- การใช้ CMS ทำเป็น Internet Web Site สร้างเว็บไซต์ใช้ภายในองค์กร การใช้ CMS ที่เป็น Open Source นั้นผู้ใช้งานไม่ต้องหมั่นศึกษาและติดตามเทคโนโลยีอยู่เสมอ โดยไม่จำเป็นต้องยึดติด (Fix) กับ CMS ตัวใดตัวหนึ่ง ลองติดตั้งและทดสอบดูชอบใจตัวไหน และคิดว่าเหมาะสมกับสถานศึกษามากที่สุดก็เลือกตัวนั้น หลังจากเลือกได้แล้วก็ลองนั่งศึกษาอย่างเป็นจริงเป็นจัง ในไม่ช้าก็สามารถเป็นผู้พัฒนาเว็บไซต์ของสถานศึกษาอยู่ในระดับขั้นแนวหน้า หากนำไปศึกษาแล้วและคิดว่ามีประโยชน์ ก็ควรแนะนำบอกต่อกัน ขอให้คิดเสียว่าช่วยการศึกษาของชาติ โดยเฉพาะด้าน

ICT เข้มแข็งทุกคนมีวิญญานความเป็นครู ทุกคนเป็นพี่น้องกัน และทุกคนมุ่งมั่นที่จะยกระดับการศึกษาของชาติให้ทัดเทียมกับนานาชาติ

2.7.3 ข้อแตกต่าง CMS กับ Web log

Web log นิยมเรียกสั้นๆ ว่า Blog หมายถึง เว็บไซต์ที่มีรูปแบบง่ายๆ โดยมากจะเป็นในลักษณะเว็บไซต์ส่วนตัวคนสร้างบล็อกต้องการบรรยายเหตุการณ์ส่วนตัว อาทิ ความในใจ ชีวิตครอบครัว เหตุการณ์ประทับใจในชีวิต อะไรทำนองนี้ โดยที่เนื้อหาของบล็อกแต่ละบล็อกนั้นจะเป็นเนื้อหาใหม่ล่าสุด ไล่ย้อนหลังลงไปเรื่อยๆ กล่าวคือข้อความล่าสุดจะอยู่ด้านบนสุด เราเรียกคนที่ทำ Blog ว่า Blogger หรือ Weblogger โดยในเนื้อหาใน Blog นั้นจะส่วนประกอบสามส่วนคือ

- หัวข้อ (Title) เป็นหัวข้อสั้นสั้นๆ
- เนื้อหา (Post หรือ Content) เป็นเนื้อหาหลักที่คนสร้าง Blog ต้องการที่จะบอกให้ทราบ
- วันที่เขียน (Date) เป็นวัน เดือน ปี ที่เขียนทุกที่ใช้ทำ Blog เช่น pMachine , b2evolution,

bBlog, MyPHPblog, Nucleus, Wordpress, Simplog เป็นต้น ปัจจุบันเว็บบล็อกบางตัวฝั่งโมดูลกระดานข่าวและอื่นๆ มาด้วย อาจกล่าวได้ว่า CMS ก็คือปูของ Blog นั้นเอง เพราะ CMS เองก็สามารถนำมาทำเป็น Blog ได้ แต่ CMS มันมีความสามารถอื่นๆ อีกมากที่บล็อกทำไม่ได้

2.7.4 คุณสมบัติของ CMS

มีส่วน Administration panel (เมนูผู้ควบคุมระบบ) ที่ใช้ในการบริหารจัดการส่วนการทำงานต่างๆ ในเว็บไซต์ ทำให้สามารถบริหารจัดการเนื้อหาได้อย่างรวดเร็ว และเน้นที่การจัดการระบบผ่านเว็บ(Web interface) ในลักษณะรูปแบบของ ระบบเว็บท่า (Portal Systems) โดยตัวอย่างของฟังก์ชันการทำงาน ได้แก่ การนำเสนอบทความ (Articles) เว็บไคเรคทอรี (Web directory) เผยแพร่ข่าวสารต่างๆ (News) หัวข้อข่าว (Headline) รายงานสภาพดินฟ้าอากาศ (Weather) ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ (In formations) ถาม/ตอบปัญหา (FAQs) ห้องสนทนา (Chat) กระดานข่าว (Forums) การจัดการไฟล์ในส่วนดาวน์โหลด (Downloads) แบบสอบถาม (Polls) ข้อมูลสถิติต่างๆ (Statistics) และส่วนอื่นๆ อีกมากมายที่สามารถเพิ่มเติม คัดแปลง แก้ไขแล้วประยุกต์นำมาใช้งานให้เหมาะสมตามแต่รูปแบบและประเภทของเว็บไซต์นั้นๆ อาทิเช่น

- ระบบ CMS จะทำการแยกแยะระหว่างเนื้อหา โครงสร้าง และหน้าตา หรือ Style ของเว็บไซต์ ทำให้เกิดอิสระในการทำงานเมื่อต้องการแก้ไขหรือพัฒนา ทำให้สามารถแยกจัดการได้

- ระบบประกอบไปด้วยส่วนของ Logical Structure หรือ โครงสร้างเว็บไซต์ ที่จะช่วยสร้างโครงสร้างเว็บไซต์จากเนื้อหาของผู้ใช้ทันที ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและทำให้การพัฒนาหรือดูแลรักษาเว็บไซต์เป็นเรื่องง่ายขึ้นอย่างมาก

ระบบ CMS มีความสามารถในการจัดการดังต่อไปนี้

1. การดาวน์โหลดเอกสารที่อยู่ในรูป MS Word MS Excel และ Acrobat PDF
2. การจัดการป้ายโฆษณา
3. การจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น Flash หรืออาจเป็น
4. การดึงข้อมูลข่าวสารจากเว็บอื่น รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารที่ผ่านมาแล้ว
5. การจัดการไฟล์ภาพ และเสียง (Multimedia)
6. การสำรวจความคิดเห็น (Poll)
7. การจัดการส่วนประกอบต่างๆ ที่ถูกพัฒนาขึ้นเพิ่มเติม เช่น
 - เว็บบอร์ด (Forum)
 - การแสดงกิจกรรมและงานต่างๆ ในรูปแบบกำหนดการและปฏิทิน (Event and Calendar)
 - การสร้างและจัดการแบบฟอร์มในรูปแบบต่างๆ
 - ระบบ Help Desk เพื่อใช้ในการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ หรือ แจ้งคำขออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการให้บริการขององค์กร
 - ระบบการแสดงผลและขายสินค้า (E-Commerce) เป็นต้น

2.7.3 ประเภทของ CMS

2.7.3.1 บล็อก หรือ เว็บบล็อก (weblog) เป็นเว็บประเภทหนึ่งที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในสื่อสารรูปแบบใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการประกาศข่าวสาร การแสดงความคิดเห็น การเผยแพร่ผลงาน ฯลฯ (เหมือนกับ What's new?) และกำลังเป็นที่นิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยขณะนี้ได้มีผู้ให้บริการบล็อกมากมาย ทั้งแบบให้บริการฟรี และเสียค่าใช้จ่าย ตัวบล็อกนั้นออกแบบมาให้สามารถใช้งานได้ง่ายไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ทางด้าน HTML มากนัก เนื่องจากการออกแบบเครื่องมือให้เป็นแบบ WYSIWYG editor (what you see it what you get) ซึ่งเครื่องมือที่ดูและเข้าใจง่าย ๆ คล้ายกับเครื่องมือหรือสัญลักษณ์ในโปรแกรมการพิมพ์งานทั่วไป ทำให้ผู้ที่สร้างเอกสารสามารถทำได้ด้วยความรวดเร็ว

2.7.3.2 E-Commerce (อีคอมเมิร์ซ) เป็น CMS ส่วนของการทำร้านค้า Online สามารถที่จะใช้ในการซื้อของ ซึ่งสามารถที่จะเพิ่มรายการสินค้า ราคา ทำหน้าร้านได้ กำลังได้รับความนิยมขึ้นมาเรื่อยๆ

2.7.3.3 E-Learning เป็น CMS ที่ใช้ในการทำงานสื่อการเรียนการสอน หรือ CAI แต่สามารถที่จะทำเป็นระบบ online ได้ เหมาะสำหรับนักเรียน ครู อาจารย์ หรือสถานศึกษาต่างๆ สามารถสร้างแบบทดสอบต่างๆ ได้ แต่ในบ้านเรายังไม่แพร่หลายนัก เนื่องจากคนที่ทำต้องมีความรู้ในเรื่องของเว็บไซต์และการจัดการเนื้อหาอยู่พอสมควร

2.7.3.4 Forums (กระดานข่าว) เป็น CMS ที่ใช้ในการตั้งกระทู้ถามตอบปัญหาหรือทำเป็นชุมชนต่างๆ โดยจะมีการแบ่งเป็นหัวข้อหรือหมวดต่างๆ ตามความสนใจของผู้เข้าชม ซึ่งส่วนมากแล้ว Forums นี้มักจะไปผูกกับตัว CMS อื่นๆ เข้าไว้ด้วยกัน แต่ในขณะเดียวกันนั้นผู้ใช้งานก็สามารถที่จะติดตั้งใช้งาน Forums อย่างเดียวได้เหมือนกัน

2.7.3.5 Groupware เป็น CMS ที่ออกแบบมาเพื่อที่จะช่วยการทำงานในองค์กรหรือหน่วยงานให้มีความสัมพันธ์กัน และมีความรวดเร็วในการทำงาน สามารถที่จะช่วยเหลือกัน สามารถทำงานเป็นทีม และควบคุมการทำงานได้ โดยการทำงานก็จะผ่านระบบเน็ตเวิร์คหรืออีเมลล์หรือระบบเว็บออนไลน์ ซึ่งการติดต่อสื่อสารนั้นก็จะสามารถติดติดได้เป็นกลุ่มๆ หรือเฉพาะบุคคลก็ได้ พร้อมทั้งข้อมูลที่ต้องการแจ้งสามารถใช้เป็นรูปภาพ ข้อความ หรืออื่นๆ ได้ แล้วแต่ความสามารถของ Groupware CMS จะทำได้ขนาดไหน

2.7.3.6 Image Galleries (อัลบั้มภาพ) เป็น CMS ที่กำลังได้รับความนิยมอีกตัวหนึ่งเลยก็ว่าได้โดย CMS ประเภทนี้จะใช้ในการจัดการอัลบั้มภาพหรือทำ Galleries ก็จะมีฟังก์ชันในการใช้งานโดยการแบ่งเป็นหมวดหมู่ของภาพ สามารถกำหนดขนาดภาพ ขนาดไฟล์ หรือบางตัวสามารถที่จะทำการย่อภาพลงมาตามที่กำหนดได้เอง หรือทำเป็น Thumbnail ก็ได้

2.7.3.7 Portals (CMS) เป็น CMS ที่เป็นหน้าตาหลักของเว็บไซต์ ซึ่งการทำงานนั้นอาจจะทำงานด้วยตัวของมันเองได้ แต่ในขณะเดียวกันก็สามารถที่จะเอาตัวอื่นๆ เข้ามารวมผนวกเพิ่มไปได้ เช่น CMS ตัวนี้ก็จะมีส่วนของการจัดการเนื้อหาอยู่ แต่ก็จะมี Forums (กระดานข่าว) หรือ Image Galleries (อัลบั้มภาพ) ผนวกเข้าไปด้วยเพื่อทำให้ผู้ใช้งานนั้นสามารถใช้งานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

2.7.3.8 วิกี (Wiki) คือ เว็บไซต์ที่อนุญาตให้ผู้ใช้ เพิ่มและแก้ไขเนื้อหาได้โดยง่าย เหมือนกับการเขียนบทความร่วมกัน คำว่า "วิกิ" นี้ ยังสามารถใช้หมายถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อสร้างเว็บไซต์ดังกล่าวอีกด้วย ลักษณะของตัววิกิจะออกไปแนวสารานุกรมหรือแหล่งความรู้จำนวนมากๆ มากกว่า โดยจะเป็นการระดมความเห็นจากหลายๆ คนมาใช้งาน ซึ่งตัวอย่างของไทยก็สามารถเข้าไปดูได้ที่ <http://th.wikipedia.org>

2.7.4 ขั้นตอนการดำเนินงานของ CMS

เมื่อเลือก CMS แล้วก็ต้องมาคิดว่าระบบการจัดการเนื้อหาเป็นอย่างไร ระบบการจัดการเนื้อหาหมักมีระบบการจัดการลำดับการดำเนินงานของเนื้อหาที่เรียกว่า Workflow ซึ่งลำดับการดำเนินงานนั้นโดยมากจะประกอบไปด้วย

- ขั้นตอนการนำเนื้อหาเข้าระบบ (Ingestion หรือ Creation) เป็นการเตรียมสร้างเนื้อหาซึ่งจะต้องมีการวางแผนก่อนว่าเว็บที่เราจะทำนั้นจะเป็นเว็บไซต์หรือเนื้อหาเป็นอย่างไรเกี่ยวกับอะไรเน้นไปทางด้านไหน กลุ่มคนแบบไหนที่ต้องเข้ามาใช้งานเว็บ ซึ่งเมื่อได้เนื้อหาหรือเป้าหมายของเว็บแล้วก็ทำการรวบรวมเนื้อหาจัดทำเข้าระบบ

- ขั้นตอนการตรวจสอบเนื้อหา (Staging หรือ Approval) เป็นส่วนของการตรวจสอบเนื้อหาว่าถูกต้องหรือไม่ ตรงตามความต้องการหรือไม่ จัดหมวดหมู่เป็นอย่างไร คำผิดมีหรือไม่ รวมไปถึงการทดสอบการใช้งานระบบด้วยว่าพร้อมมากน้อยเพียงใด ซึ่งก็จะต้องจำลองพฤติกรรมของผู้ใช้งานด้วยว่าจะออกมาในแนวทางไหนเพื่อที่จะได้เตรียมรับมือการใช้งานได้ถูก

- ขั้นตอนการนำเนื้อหาไปเผยแพร่ (Delivery หรือ Publishing) เป็นขั้นตอนสุดท้ายและยากมากที่สุดในการทำเว็บเนื่องจากต้องทำให้คนรู้จักเว็บเรา แต่ถึงกระนั้นก็ต้องมีการจดทะเบียนชื่อเว็บไซต์หรือ Domain ก่อนพร้อมทั้งหาพื้นที่ใช้งานหรือโฮส (Hosting) โดยส่วนมากแล้วบริษัทที่รับทำจะทำควบคู่กันไปด้วย ซึ่งในขั้นตอนนี้ผู้ใช้งานก็ต้องศึกษารายละเอียดให้รอบครอบว่ารายละเอียดของการใช้งานเป็นอย่างไร มีข้อกำหนดอะไรบ้าง เพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลในการจัดทำเนื่องจากถ้าไม่ใช้ Host ของตนเองก็ต้องไปเช่าพื้นที่ที่มีบริการอย่างมากมายทั้งในไทยและต่างประเทศ

สรุป

การบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรที่ดีจำเป็นต้องมีความถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว โดยแต่ละองค์กรที่มีการกระจายข้อมูลอยู่บ่อยครั้งและมีปริมาณข้อมูลมาก จึงต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการเพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ซึ่งหนึ่งในนั้นได้แก่ “การจัดทำเว็บไซต์” สำหรับใช้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายอันได้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการภายใน และผู้ที่สนใจทั่วไป รวมไปถึงสามารถเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและทันสมัยให้กับองค์กรได้อีกด้วย

ระบบบริหารจัดการข้อมูลเว็บไซต์ (Content Management System) หรือที่เรียกโดยย่อว่า CMS เป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการพัฒนาและบริหารจัดการเว็บไซต์ โดยที่ผู้ใช้ระบบไม่จำเป็นต้องมีความรู้ทางการเขียน โปรแกรม ซึ่ง CMS จะประกอบไปด้วยระบบย่อยต่างๆที่จำเป็นต่อการจัดการเว็บไซต์ที่มีหน้าจอดีตอบกับผู้ใช้ที่ใช้งานง่าย นอกจากนี้ ในปัจจุบันยังมี CMS ในรูปแบบ Web Based Application ที่สามารถทำงานผ่าน Web Browser ได้ ทำให้มีความสะดวกต่อผู้ใช้งานที่

สามารถอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์คนได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลกหากสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต CMS ยังมีความสามารถอื่นๆ อีกมากมาย เช่น การกำหนดสิทธิให้แก่เจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ ในการอัปเดตเว็บไซต์ และการเก็บสถิติผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ เป็นต้น

2.8 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่ไปตาม เป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้ เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ [38] ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่ง ก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูงและทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคม จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคล หรือการทำงานนั้นๆ [39]

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (used and gratifications) เป็นทฤษฎีที่เน้นผู้รับสารเป็นจุดเริ่มต้นในการศึกษา โดยศึกษาผู้รับสารในฐานะเป็นผู้กระทำการเลือกใช้สื่อ (active receiver) ว่ามีกระบวนการอย่างไร โดยแนวทางการศึกษาดังกล่าวอยู่ภายใต้แนวคิดที่ว่าพฤติกรรม และปรากฏการณ์ในสังคมมนุษย์ต่างก็เกิดขึ้นจากความต้องการ (need) ซึ่งมีที่มาต่างกัน พฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชนของบุคคลเกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการอันเกิดจากพื้นฐานจิตใจของบุคคล และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับจากสถานการณ์ในสังคม ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ จึงเน้นที่การอธิบายเชิงเหตุผลต่อเนื่องถึงความต้องการ แรงจูงใจพฤติกรรมและความพึงพอใจที่ตามมา [40]

แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่ออาจสรุปได้คือ การเปิดรับข่าวสารของผู้รับสารนั้น ส่วนใหญ่มีการค้นหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ข่าวสารทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนการเข้าใช้สื่อจึงมีเป้าประสงค์ที่แน่นอน หรือที่เรียกว่า Goal-Oriented Activity โดยผู้รับสารจะแสวงหาและเลือกใช้สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ ซึ่งทิศทางที่บุคคลจะเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นจะเกิดความต้องการของบุคคลนั้นเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความ

ต้องการดังกล่าวก็จะถูกแปลมาเป็นแรงจูงใจ (motivation) ที่จะผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่างๆ [41]

ปัจจัยที่ควรคำนึงถึงเพื่อความสัมฤทธิ์ผลทางการสื่อสาร คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ถือได้ว่าเป็นกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสาร เพราะถ้าผู้รับสารสามารถเข้าใจสารที่ส่งมาก็ถือว่าการสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จในทางกลับกันถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจสารถือได้ว่าการสื่อสารนั้นล้มเหลว ดังนั้น การสื่อสารแต่ละครั้งจำเป็นต้องเตรียมสารและสื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์ในการให้ข่าวสาร (information) เพื่อให้ความรู้ หรือ การศึกษา (education) เพื่อชักจูงใจ (persuasion) หรือให้ความบันเทิง (entertainment) ดังนั้น เพื่อการเตรียมสารและสื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสารจึงจำเป็นต้องผู้วิเคราะห์ผู้รับสาร โดยปัจจัยที่ควรคำนึงสำหรับการวิเคราะห์ผู้รับสาร ได้แก่

1) ความต้องการของผู้รับสาร โดยทั่วไปแต่ละบุคคลจะตอบสนองความต้องการของตนเองประกอบด้วย ข่าวสารที่ไปประโยชน์กับตน ข่าวที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยมของตน ความต้องการประสบการณ์ใหม่ ความต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการรับสาร

2) ความแตกต่างของผู้รับสาร

- อายุ (age) อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิดและพฤติกรรมบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองที่เปลี่ยนไป เมื่อตนอายุมากขึ้น

- เพศ (sex) ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่ต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย

- สถานะทางสังคม หมายถึง อาชีพ (occupation) รายได้ (income) เชื้อชาติ (race) ตลอดจนภูมิหลังครอบครัว (family background) ทำให้คนมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ประสบการณ์ต่างกัน มีทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้รับสาร

- การศึกษา คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาที่ต่างกัน สาขาวิชาที่ต่างกันย่อมมีความรู้สึนึกคิด อุดมการณ์และความต้องการที่ต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี ดังนั้นผู้ส่งสารต้องตระหนักและระวังในการใช้ข่าวสารนั้น ผู้รับสารมีการศึกษาอยู่ในระดับใด เพื่อจะได้เสนอข่าวสาร คำแนะนำ และบริการให้เหมาะสมกับผู้รับสาร

- ความตั้งใจและประสบการณ์ ในขณะที่ตั้งใจจะช่วยให้บุคคลรับรู้ข่าวสารได้ดีกว่า ดังคำกล่าวที่ว่า เราเห็นในสิ่งที่อยากเห็น และได้ยินในสิ่งที่เราต้องการได้ยิน ดังนั้น ความตั้งใจและประสบการณ์เดิมของผู้รับสารจึงมีความสำคัญต่อการรับข่าวสารเช่นกัน

- ความคาดหวังและความพึงพอใจ ความคาดหวังเป็นความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของคนในการที่จะตีความต่อสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ ส่วนความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (information satisfaction) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้นผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ [42] ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงควรคำนึงถึงข่าวสารต่าง ๆ ว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับสารและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับสารได้ [43]

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อารีรัตน์ จันทาญ [44] ได้ศึกษาการประเมินเว็บไซต์วิทยุเพื่อการศึกษาศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา พบว่าในด้านการประเมินคุณภาพของเว็บไซต์วิทยุเพื่อการศึกษาพบว่า คุณภาพของเว็บไซต์ในส่วนของการออกแบบเว็บไซต์ที่ผ่านการประเมิน โดยที่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ เว็บไซต์เป็นแหล่งความรู้ เป็นสื่อในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์สถานีวิทยุเพื่อการศึกษา ความรู้ในเว็บไซต์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพได้ การประเมินคุณภาพของเว็บไซต์วิทยุเพื่อการศึกษาไม่ผ่านเกณฑ์ คือ เสียง ภาพ และการออกแบบเว็บไซต์

เบญจวรรณ มณีเนียม [45] ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อเว็บไซต์โรงเรียนวัดจันทร์ประดิษฐาราม พบว่า นักเรียน มีความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของเนื้อหาข้อมูลประวัติ วิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมายว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือหลักสูตรสถานศึกษารูปภาพกิจกรรม ทางด้านรูปแบบการนำเสนอภายในเว็บไซต์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักเรียน มีความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมที่สุด รองลงมาคือ การวางตำแหน่งเมนู ความทันสมัยของเนื้อหา การใส่สีพื้นของเว็บ และความยาวของโฮมเพจ มีความเหมาะสมของรูปแบบการนำเสนอภายในเว็บไซต์น้อยที่สุด ส่วนระยะเวลาในการเปิดรับเว็บไซต์ต่างกันมีผลทำให้การใช้ประโยชน์ต่างกัน โดยนักเรียนที่ได้เปิดรับเว็บไซต์ 30 นาที – 1 ชั่วโมง จะมีการใช้ประโยชน์เว็บไซต์น้อยกว่านักเรียนที่เปิดรับเว็บไซต์ระยะเวลา 2 ชั่วโมงขึ้นไป ด้านเนื้อหาภายในเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเว็บไซต์โรงเรียนมากที่สุด และรูปแบบภายในเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของเว็บไซต์ โดยพบว่าความถูกต้องชัดเจนของเนื้อหา มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด ส่วนความชัดเจนของขนาดตัวอักษรมีความสัมพันธ์น้อยที่สุด

อานนท์ มีสมบัติ [46] ได้ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบ PC มากที่สุด โดยมีประสบการณ์ในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตมากกว่า 4 ปี ซึ่งมีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต 1-2 วัน/สัปดาห์มากที่สุด และใช้อินเทอร์เน็ต 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง ช่วงเวลาที่ใช้บ่อยที่สุด คือ เวลา 17.01-20.00 น. และส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตจากที่บ้าน/ที่พัก และเมื่อพิจารณาถึงความสนใจใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา พบว่า มีความสนใจใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ในการค้นหาข้อมูลที่น่าสนใจมากที่สุด และสนใจใช้อินเทอร์เน็ตในการบริการสืบค้นข้อมูลมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยที่ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์สำนักงานการศึกษาทั้งความถี่ ช่วงเวลาที่ใช้งาน สถานที่ใช้งาน และวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้งาน

อำนาจ ต้องมิตร [47] ได้ศึกษาการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงเหตุ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุด แต่ละครั้ง คือ 3 ชั่วโมงขึ้นไป สถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ บ้าน กิจกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ต มากที่สุด คือ ดาวน์โหลดข้อมูล/โปรแกรม/เพลง/ภาพ/ภาพยนตร์ (VCD/DVD) ช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ 19.00-23.00 น. เป้าหมายหลักในการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ ค้นหาหาข้อมูล วันที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ วันเสาร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อ 1 สัปดาห์มากที่สุด คือ 8 ชั่วโมงขึ้นไป ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ ติดต่อสื่อสาร สะดวก ง่ายและรวดเร็วขึ้น

สารภี วินิจสิริ [48] ได้ศึกษาผลการใช้เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 ซึ่งวัตถุประสงค์ให้เป็นเว็บไซต์เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับโรงเรียน และเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ข้าราชการครูในสังกัดและผู้เข้าเยี่ยมชม พบว่าสามารถใช้เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร รับรู้ข่าวสารจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดังกล่าวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาจากหลักการและวิธีการออกแบบพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อให้การสร้างและพัฒนาเว็บไซต์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบด้านต่างๆ คือ 1) ด้านข้อมูลที่นำเสนอบนเว็บไซต์ 2) ด้านการเข้าถึงข้อมูล 3) ด้านการออกแบบหน้าเว็บเพจ 4) ด้านระบบนำทาง (Navigation System) 5) ด้านกราฟิกและภาพเคลื่อนไหว 6) ด้านตัวอักษรและการจัดรูปแบบข้อความ 7) ด้านการใช้สีในเว็บเพจ

สมโชค หิรัญเพิ่ม [49] ได้ศึกษาการสร้างเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนสังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงเรียนณัฏฐเวศม์ จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ คือ 1) การสร้างเว็บไซต์หน้าแรก (โฮมเพจ) ควรจัดให้น่าสนใจมากที่สุด เนื่องจากหน้าแรกของเว็บเป็นหน้าที่ดึงดูดความสนใจ ทำให้ผู้ที่เข้ามาชมเว็บไซต์อยากจะเข้าไปชมในหน้าอื่นๆ ต่อไป ดังนั้นจึงควรเลือกรูปประกอบต่างๆ มาจัดวางให้เหมาะสม 2) ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารโรงเรียน ควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เนื่องจากผู้ชมเว็บไซต์ต้องการความสดใหม่ของข่าวประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ และคาดหวังว่าจะได้พบข่าวที่เป็นปัจจุบันเมื่อเปิดชมเว็บไซต์ ดังนั้นควรจัดให้มีทีมงาน เจ้าหน้าที่ และเว็บมาสเตอร์ในการสร้างและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา 3) ควรคำนึงถึงประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และโปรแกรมที่สามารถรองรับการทำงานด้านกราฟฟิกได้อย่างเต็มที่ เพราะซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมบางอย่างไม่เอื้ออำนวยหรือสามารถนำไปใช้ในการออกแบบเว็บเพจให้มีประสิทธิภาพ มีความสมบูรณ์ สะดวกและรวดเร็วเท่าที่ควร

ปรีดี ปลื้มสำราญกิจ [50] ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ดูแลเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐที่มีต่อความสามารถในการเข้าถึงได้ทางเว็บ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยภายในหน่วยงานที่มีผลต่อการนำหลักการความสามารถในการเข้าถึงได้ทางเว็บไปปฏิบัติมากที่สุด 3 ปัจจัย คือ นโยบายของหน่วยงาน การจัดสรรงบประมาณ และความรู้ความสามารถของบุคลากร

ส่วนปัญหาด้านการจัดการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ดูแลเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐประสบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานมีงบประมาณสนับสนุนเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องความสามารถในการเข้าถึงได้ทางเว็บไม่เพียงพอ อาจเนื่องจากหน่วยงานภาครัฐไม่มีงบประมาณในด้านนี้โดยเฉพาะ หรือมีงบประมาณในจำนวนที่น้อยเกินไป ดังนั้น การจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินการจัดทำเว็บไซต์ที่มีความสามารถในการเข้าถึงได้ทางเว็บ และการเพิ่มงบประมาณจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะงบประมาณดังกล่าว เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการทำให้เว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐมีความสามารถในการเข้าถึงได้ทางเว็บ และเป็นแรงผลักดันสำคัญหนึ่งในการดำเนินการจัดทำเว็บไซต์ที่มีความสามารถในการเข้าถึงได้ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าถึงได้ทางเว็บของเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐด้านการจัดการที่ผู้ดูแลเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐระบุ มีดังนี้ 1) หน่วยงานภาครัฐต้องกำหนดนโยบายด้านความสามารถในการเข้าถึงได้ทางเว็บให้ชัดเจน จริงจัง ต่อเนื่อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกหน่วยงาน 2) ควรมีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องความสามารถในการเข้าถึงได้ทางเว็บ โดยเฉพาะ

ลลิตา อังสวานนท์ [51] ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับ และความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ i-Greenspace พบว่า ผู้ที่เคยใช้เว็บไซต์ i-Greenspace ทั้งเพศชายและหญิง อายุระหว่าง 21-40 ปี เป็นกลุ่มคนทำงานและอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในรูปแบบการใช้งานเว็บเพจ HOME มากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พึงพอใจในการใช้สีสะอาดตา ภาพประกอบที่น่าสนใจ สื่อความหมายได้ และมีขนาดตัวอักษรที่ชัดเจน เพราะเว็บเพจมีการเลือกใช้สีที่มีความโดดเด่น ภาพประกอบสามารถสื่อความเป็นกรีนस्पေးได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความน่าสนใจเมื่อเข้าใช้งาน และมีข้อเสนอแนะในการศึกษาพบว่าเว็บไซต์ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ให้มากขึ้นเพื่อสร้างการพบเห็นและเกิดการจดจำเว็บไซต์กับผู้เคยใช้เว็บไซต์ i-greenspace ทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุระหว่าง 21-40 ปี เป็นกลุ่มคนทำงานและอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ควรปรับปรุงเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอในเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย น่าสนใจอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้จำนวนครั้งในการเปิดรับเว็บไซต์มากขึ้น และเปรียบเทียบประเมินผลระหว่างผลตอบแทนที่ได้รับในการทำเว็บไซต์ว่าตรงตามวัตถุประสงค์ และค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาต้นทุนการทำเว็บไซต์หรือไม่

ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์ [52] ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับบทบาทของคุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพการให้บริการ และการรับรู้สมรรถนะแห่งตนด้านคอมพิวเตอร์ที่มีต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป : กรณีศึกษาของประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยศึกษาถึงการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 614 คน ครอบคลุมพื้นที่ 5 ภาคของประเทศไทย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านเว็บไซต์ กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาตั้งแต่ระบบปริญญาตรีขึ้นไปและมีประสบการณ์ในการใช้เว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา สถิติทดสอบที และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนรับรู้คุณภาพข้อมูลและคุณภาพของระบบเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพการให้บริการนั้นอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้พบว่าคุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพการให้บริการนั้นอยู่ระดับต่ำ นอกจากนี้พบว่าคุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพการให้บริการและการรับรู้สมรรถนะแห่งตนด้านคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานเว็บไซต์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

ชวง [53] ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการออกแบบและพัฒนาเว็บเพจของคณาจารย์และคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสุสตัน และค้นพบว่า สารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรในปัจจุบันนี้ บางครั้งก็เข้าถึงยังมีลักษณะที่ยากลำบากและไม่สะดวกเท่าใดนัก การพัฒนาเว็ลด์ไวด์เว็บ จะทำในลักษณะที่ง่ายต่อการ

ค้นหาสารสนเทศและเป็นประโยชน์กับคณาจารย์ในคณะศึกษาศาสตร์อย่างมากในการทำวิจัยการสอนและบริหารงาน

อากอสโต (Agosto) [54] ศึกษาวิจัยเรื่องเสียง, สี, การกระทำภายในขอบเขตความเป็นเหตุเป็นผลและความพึงพอใจที่เด็กมีต่อเว็บ หลักเกณฑ์ใดที่ใช้พิจารณาเว็บไซต์ รูปแบบใดที่เด็กเลือกและประเมินว่าชอบเว็บไซต์นั้น การเลือกและการประเมินเว็บไซต์มีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมหรือไม่ เกณฑ์ในการประเมินเว็บไซต์สามารถแบ่งได้หลัก ๆ 5 ประการ คือ เกณฑ์เบื้องต้นที่ไม่ขึ้นอยู่กับเพศ เกณฑ์รองที่ไม่ขึ้นอยู่กับเพศ เกณฑ์ที่ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายในการสืบค้น เกณฑ์เบื้องต้นและเกณฑ์รองที่ขึ้นอยู่กับเพศ การศึกษา พบว่า ความชอบส่วนบุคคลในการเลือกและประเมินเว็บไซต์จะพิจารณาความชอบในด้านของสี รูปแบบกราฟิก เนื้อหาที่น่าสนใจแบบสื่อประสม ความน่าสนใจ การแปลความหมาย และความเชื่อถือได้ในเนื้อหาที่น่าสนใจ

แฟรงค์ (Fang) [55] ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการออกแบบเว็บไซต์และการใช้ประโยชน์ : การทดลองโครงสร้างปุ่มชี้้นำเพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนการออกแบบเว็บไซต์เพื่อใช้ประโยชน์ได้สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบซึ่งรวมรูปแบบหลักของเว็บไซต์เข้าไว้ศึกษาผลกระทบจากรูปแบบของปุ่มชี้นำในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งพบว่าความสัมพันธ์ของการชี้นำที่ใช้ในสถานการณ์ที่หลากหลายจะมีความพิเศษทางความหมายบางประการว่าอยู่บนพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความซับซ้อนของงาน ขอบเขตความรู้และโครงสร้างของการชี้นำ งานวิจัยในที่นี้เป็น การนำเสนอพื้นฐานหลักเพื่อความเข้าใจในโครงสร้างของปุ่มชี้นำที่มีผลในการใช้งานซึ่งอาจนำผลมาใช้และจัดแนวทางเพื่อออกแบบเว็บไซต์ต่อไป

จากการศึกษาทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีปัจจัยหลายๆ ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเปิดรับและความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีต่อระบบบริหารจัดการเว็บไซต์สำนักการศึกษา ที่ควรคำนึงถึงได้แก่ ลักษณะของประชากร องค์ประกอบของเว็บไซต์ เช่น ข้อมูลข่าวสารภายในเว็บไซต์ ความถี่และระยะเวลาในการใช้งานเว็บไซต์ วัตถุประสงค์ในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อข่าวสารที่ตนได้รับและสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือปฏิบัติงานได้ ดังนั้นในการพัฒนาระบบบริหารจัดการเว็บไซต์จึงควรคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกับการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับสาร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและงานวิจัยต่างๆ นี้มายึดเป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรม การเปิดรับและความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีต่อระบบบริหารจัดการเว็บไซต์สำนักการศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยเป็นทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย

