

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรในการใช้บริการบนเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรในการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อศึกษารูปแบบของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อศึกษาคุณภาพการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และเพื่อศึกษาการบริหารจัดการของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2550 จำนวน 1,889 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาใน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 ประมาณ 36,244 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane ประมาณ 960 คน และกำหนดกลุ่มโดยใช้วิธีสุ่มแบบจัดชั้นตามสัดส่วนของประชากร สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อน .05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดแบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด

#### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรในการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาจารย์และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งหมด 486 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 อีกส่วนหนึ่งเป็นผู้ชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 สำหรับอายุของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 212 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 และอายุ 40-49 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 อันดับสุดท้ายคืออายุมากกว่า 49 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 วุฒิการศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทมีจำนวนมากที่สุดคือ 235 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 คน รองลงมาคือระดับปริญญาตรี มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 อันดับสุดท้ายคือระดับปริญญาเอก มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 คณะที่สังกัด อาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักวิชาการและงานทะเบียน สำนัก

วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กองคลัง ฯลฯ จำนวนมากที่สุดคือ 239 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาคือคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และคณะครุศาสตร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 อันดับสุดท้ายคือบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และประสบการณ์ในการทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีประสบการณ์มีจำนวนมากที่สุด คือระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมา คือ มีประสบการณ์ระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และมีประสบการณ์ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 อันดับสุดท้ายมีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งหมด 386 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 อีกส่วนหนึ่งเป็นผู้ชายจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 สำหรับอายุของนักศึกษาส่วนใหญ่มีอายุ 19-23 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 281 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมาคือ อายุ 24-28 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และอายุมากกว่า 28 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 อันดับสุดท้ายคืออายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ประเภทของนักศึกษา นักศึกษาภาคปกติมีจำนวนมากที่สุดคือ 277 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 คน รองลงมาคือภาคปกติ(นอกเวลา) มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 อันดับสุดท้ายคือภาคสมทบ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ชั้นปี นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีจำนวนมากที่สุดคือ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 คน รองลงมาคือชั้นปีที่ 2 มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 และชั้นปีที่ 3 จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 อันดับสุดท้ายคือชั้นปีที่ 4 มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และคณะที่สังกัด นักศึกษาส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 รองลงมาคือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 อันดับสุดท้ายคือคณะครุศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

## 2. พฤติกรรมการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2.1 ด้านสถานที่ใช้บริการเว็บไซต์จากมหาวิทยาลัยของกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจากมหาวิทยาลัยมีจำนวนมากที่สุดคือ 444 คน คิดเป็นร้อยละ 91.4 รองลงมาคือใช้ จากที่บ้าน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 อันดับสุดท้ายใช้จากสถานบริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจากมหาวิทยาลัยมีจำนวนมากที่สุดคือ 188 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาคือใช้ จากที่บ้าน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 อันดับสุดท้ายใช้จากสถานบริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2

2.2 ด้านความถี่ในการใช้บริการเว็บไซต์กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ทุกวันมากที่สุด จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาคือ เข้าใช้ มากกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 และเข้าใช้ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 อันดับสุดท้ายเข้าใช้ 1-2 ครั้ง / สัปดาห์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ทุกวันมากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมาคือเข้าใช้ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 เข้าใช้ และเข้าใช้ 1-2 ครั้ง / สัปดาห์ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 อันดับสุดท้ายเข้าใช้มากกว่า 4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

2.3 ด้านเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้บริการกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการไม่เกิน 30 นาที มีจำนวนมากที่สุดคือ 163 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 30 นาที-1 ชั่วโมง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1 ชั่วโมง 30 นาที จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 อันดับสุดท้ายใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2 ชั่วโมง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการ 30 นาที-1 ชั่วโมง มีจำนวนมากที่สุดคือ 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ ใช้เวลาโดยเฉลี่ยไม่เกิน 30 นาที จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2 ชั่วโมง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 อันดับสุดท้ายใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1 ชั่วโมง 30 นาที จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

2.4 ด้านช่วงเวลาที่เขาไปใช้บริการ กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในช่วงเวลา 9.01-12.00 น. จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาในช่วงก่อนเวลา 9.00 น. จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ในช่วงเวลา 13.01 น.-16.00 น. จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ในช่วงเวลา 12.01 น.- 13.00 น. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และเวลา 16.01 น.-19.00 น. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 อันดับสุดท้ายคือหลังเวลา 19.00 น. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

ราชภัฏสวนดุสิต ในช่วงหลังเวลา 19.00 น. จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมา ในช่วงก่อนเวลา 13.01 น.-16.00 น. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ในช่วงเวลา 16.01 น.-19.00 น. จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 ในช่วงเวลา 12.01 น.- 13.00 น. จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และเวลา 9.01 น.-12.00 น. จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 อันดับสุดท้าย คือก่อนเวลา 9.00 น. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

2.5 ด้านเหตุผลในการเข้าใช้บริการแต่ละช่วงเวลากลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการโดยเลือกช่วงเวลาที่ตนเองว่างมากที่สุด จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมาคือเป็นช่วงเวลาที่เข้าสู่ระบบเครือข่ายได้ง่ายที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการโดยเลือกในช่วงเวลาที่ตนเองว่างมากที่สุด จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาคือเป็นช่วงเวลาที่เข้าสู่ระบบเครือข่ายได้ง่ายที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4

2.6 ด้านวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการด้านการเรียนการสอนกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการเพื่อติดตามข่าวสารของมหาวิทยาลัยมากที่สุด จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 รองลงมาคือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 และเพื่อประกอบการเรียนการสอน จำนวน 262 คิดเป็นร้อยละ 53.9 อันดับสุดท้าย คือ เพื่อความบันเทิง จำนวน 125 คิดเป็นร้อยละ 25.7 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการเพื่อประกอบการเรียนการสอน จำนวน 294 คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมาคือเพื่อติดตามข่าวสารของมหาวิทยาลัยมากที่สุด จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 75.1 และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 อันดับสุดท้าย คือ เพื่อความบันเทิง จำนวน 185 คิดเป็นร้อยละ 47.9

2.7 ด้านวิธีการเข้าถึงกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์โดยยูอาร์แอล (URL) <http://www.dusit.ac.th> มากที่สุด จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมาคือ โดยการเชื่อมโยงจากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 อันดับสุดท้าย คือโดยการเชื่อมโยงจากเว็บไซต์ของหน่วยงานอื่น จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการโดยยูอาร์แอล (URL) <http://www.dusit.ac.th> มากที่สุด จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 รองลงมาคือ โดยการเชื่อมโยงจากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 อันดับสุดท้าย คือโดยการเชื่อมโยงจากเว็บไซต์ของหน่วยงานอื่น จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6

2.8 ด้านปัจจัยในการใช้บริการกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการเพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูลมากที่สุด จำนวน 359 คน คิดเป็นร้อยละ 73.9 รองลงมาคือ มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 และมีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ จำนวน 115 คิดเป็นร้อยละ 23.7 อันดับสุดท้าย คือได้รับความเพลิดเพลิน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการเพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูลมากที่สุด จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 85.5 รองลงมาคือ มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 และมีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ จำนวน 229 คิดเป็นร้อยละ 59.3 อันดับสุดท้าย คือได้รับความเพลิดเพลิน จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4

2.9 ด้านความสำคัญในการเข้าใช้เว็บไซต์กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านข้อมูลมากที่สุด จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 78.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 และความทันสมัยของเทคนิคที่ใช้ในการสร้างเว็บ จำนวน 131 คิดเป็นร้อยละ 27.0 อันดับสุดท้าย ความสวยงาม จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านข้อมูลมากที่สุด จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 85.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 และความทันสมัยของเทคนิคที่ใช้ในการสร้างเว็บ จำนวน 240 คิดเป็นร้อยละ 62.2 อันดับสุดท้าย ความสวยงาม จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5

### 3. รูปแบบของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

3.1 ด้านองค์ประกอบของเว็บไซต์กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ในเรื่องการปรับปรุงข้อมูลมากที่สุด จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาคือ โครงสร้าง/แผนผังเว็บไซต์ (Site Map) จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 ทางเลือกภาษาไทย/อังกฤษ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อกับผู้ดูแลเว็บไซต์ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 เคา์เตอร์นับจำนวนผู้ชม จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ทางเลือก Text/Graphic จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และบอร์ดแสดงความคิดเห็น (Web Board) จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 อันดับสุดท้าย คือ ข้อความแสดงลิขสิทธิ์จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ด้านองค์ประกอบของเว็บไซต์ในทางเลือกภาษาไทย/อังกฤษมากที่สุดจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาคือ การปรับปรุงข้อมูล จำนวน 235 คน

คิดเป็นร้อยละ 60.9 บอร์ดแสดงความคิดเห็น (Web Board) จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 โครงสร้าง/แผนผังเว็บไซต์ (Site Map) จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อกับผู้ดูแลเว็บไซต์ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 ทางเลือก Text/Graphic จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และข้อความแสดงลิขสิทธิ์ จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 อันดับสุดท้าย คือคอน์เตอ์นั้บจำนวนผู้ชม จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3

3.2 ด้านลักษณะของหน้าเว็บที่เหมาะสมกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ควรเป็นแบบพอดีหน้าจอมากที่สุด จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมาคือ แบบแนวตั้ง (Scroll ในแนวตั้ง) จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 อันดับสุดท้าย แบบแนวนอน (Scroll ในแนวนอน) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ควรเป็นแบบพอดีหน้าจอมากที่สุด จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมาคือ แบบแนวตั้ง (Scroll ในแนวตั้ง) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 อันดับสุดท้าย แบบแนวนอน (Scroll ในแนวนอน) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

3.3 ด้านความยาวของเว็บไซต์ในแนวตั้งกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ เป็นแบบไม่เจาะจง ขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่นำเสนอมากที่สุดจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคือคลิก scroll bar ไม่เกิน 1-2 ครั้ง/หน้าจอ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 อันดับสุดท้าย คือคลิก scroll bar ไม่เกิน 3-4 ครั้ง/หน้าจอ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ควรเป็นแบบคลิก scroll bar ไม่เกิน 1-2 ครั้ง/หน้าจอ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือไม่เจาะจง ขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่นำเสนอมากที่สุดจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 อันดับสุดท้าย คือคลิก scroll bar ไม่เกิน 3-4 ครั้ง/หน้าจอ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

3.4 ด้านโครงสร้างของเว็บไซต์กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ควรเป็นแบบไม่ใช้เฟรมมากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคือแบบใช้เฟรม 2 เฟรม จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 อันดับสุดท้ายคือแบบใช้เฟรม 3 เฟรมจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ด้านโครงสร้างของเว็บไซต์ควรเป็นแบบใช้เฟรม 2 เฟรม มากที่สุด จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ แบบไม่ใช้เฟรม จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 อันดับสุดท้ายคือแบบใช้เฟรม 3 เฟรม จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6

3.5 ด้านลักษณะสีโดยรวมในหน้าเว็บไซต์กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ควรเป็นสีโทนเดียวกันมากที่สุด จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาคือสีตัดกัน จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ด้านลักษณะสีโดยรวมในหน้าเว็บไซต์ควรเป็นสีโทนเดียวกันมากที่สุด จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาคือสีตัดกัน จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1

3.6 ด้านจำนวนสีที่ใช้ในหน้าเว็บไซต์กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ควรมี 2-3 สี มากที่สุด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาคือ 4-5 สี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 อันดับสุดท้าย คือ มากกว่า 5 สี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ด้านจำนวนสีที่ใช้ในหน้าเว็บไซต์ควรมี 2-3 สี มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาคือ มากกว่า 5 สี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 อันดับสุดท้าย คือ 4-5 สี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6

3.7 ด้านสีตัวอักษรต่อหน้าเว็บไซต์กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ ควรมี 1-3 สี มากที่สุด จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ 4-6 สี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และไม่เจาะจงสี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 อันดับสุดท้าย คือ มากกว่า 6 สี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ด้านสีตัวอักษรต่อหน้าเว็บไซต์ ควรมี 1-3 สี มากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือไม่เจาะจงสี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และ 4-6 สี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และ อันดับสุดท้าย คือ มากกว่า 6 สี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4

3.8 ด้านสีพื้นหลังและสีตัวอักษรกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ควรมีตัวอักษรสีเข้มบนพื้นสีอ่อนมากที่สุด จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือตัวอักษรสีเข้มบนพื้นสีกลาง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ตัวอักษรสีอ่อน บนพื้นสีเข้มจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และ ตัวอักษรสีอ่อนบนพื้นสีกลาง จำนวน 50 คิดเป็นร้อยละ 10.3 อันดับสุดท้าย คือ ตัวอักษรสีกลางบนพื้นสีเข้ม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ด้านสีพื้นหลังและสีตัวอักษรควรมีตัวอักษรสีเข้มบนพื้นสีอ่อนมากที่สุดจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาคือ ตัวอักษรสีอ่อนบนพื้นสีกลาง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ตัวอักษรสีอ่อนบนพื้นสีเข้มจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และตัวอักษรสีเข้มบนพื้นสีกลาง จำนวน 49 คน

คิดเป็นร้อยละ 12.7 อันดับสุดท้าย คือ ตัวอักษรสีกลางบนพื้นสีเข้ม จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

3.9 ด้านเมนูในหน้าเว็บไซต์กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ควรมีเมนูหลักทุกหน้าเว็บมากที่สุด จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาคือ ควรมีเมนูอย่างละเอียดทุกหน้าเว็บ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 อันดับ สุดท้ายคือ ไม่จำเป็นต้องมีเมนูทุกหน้า จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ด้านเมนูในหน้าเว็บไซต์ควรมีเมนูหลักทุกหน้าเว็บมากที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมาคือ ควรมีเมนูอย่างละเอียดทุกหน้าเว็บ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 อันดับสุดท้ายคือ ไม่จำเป็นต้องมีเมนูทุกหน้า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

3.10 ด้านลักษณะเมนูที่เหมาะสมกับหน้าเว็บไซต์ กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ไม่เจาะจงขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและเนื้อหาที่น่าสนใจมากที่สุด จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาคือ แบบตัวอักษรธรรมดา จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 แบบกราฟิก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และแบบแผนที่ภาพ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 อันดับสุดท้ายคือ แบบ drop down จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 กลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ควรเป็นแบบตัวอักษรธรรมดา จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือไม่เจาะจงขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและเนื้อหาที่น่าสนใจมากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 แบบแผนที่ภาพ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และแบบ drop down จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 อันดับสุดท้ายคือ แบบกราฟิก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

3.11 ด้านรูปภาพในหน้าเว็บไซต์กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ไม่จำกัดจำนวนภาพ จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาคือ 1-3 ภาพ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 อันดับสุดท้ายคือ 4-6 ภาพ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ด้านรูปภาพในหน้าเว็บไซต์ควรมี 4-6 ภาพ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ 1-3 ภาพ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 อันดับสุดท้ายคือ ไม่จำกัดจำนวนภาพ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5

3.12 ด้านตำแหน่งในการวางภาพกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการออกแบบ จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 รองลงมาคือ ซิดขวา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และซิดซ้าย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 อันดับสุดท้ายคือ ตรงกลาง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ส่วนกลุ่มนักศึกษา

ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ด้านตำแหน่งในการวางภาพขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการ ออกแบบ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมาคือ ตรงกลาง จำนวน 101 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.2 และชิดซ้าย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 อันดับสุดท้าย คือ ชิดขวาจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2

3.13 ด้านภาพเคลื่อนไหวกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของ เว็บไซต์ไม่เจาะจงขึ้นอยู่กับรูปแบบการนำเสนอ จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมา คือ ควรมี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 อันดับสุดท้ายคือไม่ควรมี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ด้านภาพเคลื่อนไหว ควรมี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาคือไม่เจาะจงขึ้นอยู่กับรูปแบบการนำเสนอ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 อันดับสุดท้าย คือไม่ควรมี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

3.14 ด้านเสียงประกอบในเว็บไซต์กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่า รูปแบบของเว็บไซต์ไม่เจาะจงขึ้นอยู่กับรูปแบบการนำเสนอ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ ไม่ควรมี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 อันดับสุดท้าย คือควรมี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ด้านภาพ เคลื่อนไหวควรมี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคือไม่เจาะจงขึ้นอยู่กับรูปแบบ การนำเสนอ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 อันดับสุดท้าย คือไม่ควรมี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8

3.15 ด้านไฟล์วิดีโอประกอบในเว็บไซต์กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่า รูปแบบของเว็บไซต์ไม่เจาะจงขึ้นอยู่กับรูปแบบการนำเสนอ จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาคือ ควรมี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 อันดับสุดท้าย คือไม่ควรมี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ส่วนกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่ารูปแบบของเว็บไซต์ด้านไฟล์วิดีโอ ประกอบในเว็บไซต์ควรมี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาคือไม่เจาะจงขึ้นอยู่กับ รูปแบบการนำเสนอ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 อันดับสุดท้าย คือไม่ควรมี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

#### 4. คุณภาพการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ภาพรวมของคุณภาพการนำเสนอสารสนเทศในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิตพบว่า กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่เห็นว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านการใช้งานเว็บไซต์ และด้าน

บริการ ส่วนกลุ่มนักศึกษาเห็นว่าคุณภาพการนำเสนอสารสนเทศในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านการใช้งานเว็บไซต์และด้านบริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

4.1 ด้านเนื้อหาพบว่ากลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่เห็นว่าคุณภาพการนำเสนอสารสนเทศในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 9 ข้อ และในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ปรัชญา พันธกิจ วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย ครอบคลุมทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย เนื้อหา มีความสอดคล้องกับหัวข้อหลัก ใช้ภาษาที่อ่านง่าย ชัดเจนได้ใจความ เนื้อหาที่นำเสนอทันสมัย และเป็นปัจจุบัน ภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมตามหลักวิชาการ เนื้อหาสารสนเทศที่นำเสนอมีความถูกต้องในเรื่องการใช้เครื่องหมายวรรคตอน และการสะกดคำ เนื้อหา มีความหลากหลาย เนื้อหาที่นำเสนอมีความสมบูรณ์ ละเอียด ชัดเจน และอันดับสุดท้ายคือ ระบุที่มาของเนื้อหาสารสนเทศ ส่วนกลุ่มนักศึกษาเห็นว่าคุณภาพการนำเสนอสารสนเทศในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านเนื้อหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ใช้ภาษาที่อ่านง่าย ชัดเจนได้ใจความ เนื้อหาที่นำเสนอทันสมัย และเป็นปัจจุบัน ปรัชญา พันธกิจ วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย ภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมตามหลักวิชาการ เนื้อหาสารสนเทศที่นำเสนอมีความถูกต้องในเรื่องการใช้เครื่องหมายวรรคตอน และการสะกดคำ ครอบคลุมทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย เนื้อหา มีความสอดคล้องกับหัวข้อหลัก เนื้อหา มีความหลากหลาย เนื้อหาที่นำเสนอ มีความสมบูรณ์ ละเอียด ชัดเจนและอันดับสุดท้าย คือ ระบุที่มาของเนื้อหาสารสนเทศ

4.2 ด้านบริการ พบว่ากลุ่ม อาจารย์และเจ้าหน้าที่เห็นว่าคุณภาพการนำเสนอสารสนเทศในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 13 ข้อ และในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ชาวประชาสัมพันธ์ บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศบริการผลสำรวจของสวนดุสิตโพล ปฏิทินกิจกรรม ตรวจสอบตารางสอนและกำหนดการทางวิชาการ ลงทะเบียนประจำภาคเรียน ตรวจสอบผลการเรียน บริการให้ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ ค้นคว้าข้อมูลทางการวิจัยวารสารวิชาการสวนดุสิต สวนดุสิตอินเทอร์เน็ต โครงการอบรมต่างๆ สวนดุสิตอินเทอร์เน็ต

บอร์ดแคสดีง (SDIB) บริการดุสิตเมลล์ ค้นหาข้อมูลบุคลากร อันดับสุดท้าย คือ ฟังวิทยุออนไลน์ ส่วนกลุ่มนักศึกษาเห็นว่าคุณภาพการนำเสนอสารสนเทศในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 16 ข้อ และในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ตรวจสอบผลการเรียน ลงทะเบียนประจำภาคเรียน ตรวจสอบตารางสอนและกำหนดการทางวิชาการ ข่าวประชาสัมพันธ์ บริการให้ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ค้นหาข้อมูลทางวิชาการ ปฏิทินกิจกรรม บริการผลสำรวจของสวนดุสิตโพล ค้นหาข้อมูลทางการวิจัย สวนดุสิตอินเทอร์เน็ตบอร์ดแคสดีง (SDIB) สวนดุสิต อินเทอร์เน็ต บริการ ดุสิตเมลล์ ค้นหาข้อมูลบุคลากร วารสารวิชาการสวนดุสิต โครงการอบรมต่างๆ อันดับสุดท้าย คือ ฟังวิทยุออนไลน์

4.3 ด้านการใช้งานเว็บไซต์ พบว่า กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่เห็นว่าคุณภาพการนำเสนอสารสนเทศในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความชัดเจนของรูปภาพและเอกสารหน้าเว็บไซต์ดู่ง่าย สบายตาการวางภาพและรายละเอียดหน้าจอสัมพันธ์กับเนื้อหา เทคนิคที่ใช้เพื่อให้สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การดาวน์โหลดข้อมูล อันดับสุดท้าย คือ ความเร็วในการค้นหาข้อมูล ส่วนกลุ่มนักศึกษาเห็นว่าคุณภาพการนำเสนอสารสนเทศในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านการใช้งานเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความชัดเจนของรูปภาพและเอกสาร หน้าเว็บไซต์ดู่ง่าย สบายตาเทคนิคที่ใช้เพื่อให้สะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการวางภาพและรายละเอียดหน้าจอสัมพันธ์ กับเนื้อหา การเชื่อมโยงข้อมูล การดาวน์โหลดข้อมูล อันดับสุดท้าย คือ ความเร็วในการค้นหาข้อมูล

#### 5. การบริหารจัดการของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ภาพรวมของการบริหารจัดการของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่เห็นว่าคุณภาพการนำเสนอสารสนเทศในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 8 ข้อ และในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ สามารถใช้งานได้ง่าย กำหนดเมนูได้ชัดเจน มีการเรียงลำดับหน่วยงานใหญ่และหน่วยงานย่อยของมหาวิทยาลัย ความมั่นคงปลอดภัย มีการ

ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงข้อมูลอยู่เสมอ มีข้อมูลสำหรับติดต่อหน่วยงาน มีการจัดหมวดหมู่ที่สัมพันธ์กัน มีระบบการค้นหาข้อมูล มีระบบช่วยเหลือแนะนำผู้ใช้ อันดับสุดท้าย คือ มีคำอธิบายวิธีการใช้งาน ส่วนกลุ่มนักศึกษาเห็นว่าคุณภาพการนำเสนอสารสนเทศในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 8 ข้อ และในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ สามารถใช้งานได้ง่าย มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงข้อมูลอยู่เสมอ ความมั่นคงปลอดภัย กำหนดเมนูได้ชัดเจน มีระบบการค้นหาข้อมูล มีการจัดหมวดหมู่ที่สัมพันธ์กัน มีการเรียงลำดับหน่วยงานใหญ่และหน่วยงานย่อยของมหาวิทยาลัย มีระบบช่วยเหลือแนะนำผู้ใช้มีข้อมูลสำหรับติดต่อหน่วยงาน อันดับสุดท้าย คือมีคำอธิบายวิธีการใช้งาน

#### 6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลให้ตรงกับความต้องการ ควรมีการนำเสนอสารสนเทศที่มีเนื้อหาสั้น ชัดเจน ได้ใจความสำคัญ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รวมถึงการให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ เช่น มีเวลาในการให้คำแนะนำ ให้บริการตรวจสอบซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือให้บริการเพิ่มนอกเวลาทำการ ควรมีการปรับปรุงเนื้อหา ข้อมูลต่างๆ ให้ทันสมัย ควรปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ให้มีข้อมูลที่ครบถ้วน สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ลดขั้นตอนการเข้าสู่ระบบให้รวดเร็วมากขึ้น ควรเปิดช่องทางให้ผู้ใช้สามารถแสดงความคิดเห็นหรือสามารถโต้ตอบได้ทันที ควรมีการจัดกลุ่มเนื้อหาให้อยู่ในหัวข้อเดียวกัน จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับความต้องการของบุคลากร ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งภายนอกอาคารให้บริการเป็นเครื่องสาธารณะ การเข้าใช้บริการทำได้ยากในช่วงเวลาตัดเกรด และควรมีระบบป้องกันระบบล่มด้วยโดยเฉพาะในช่วงเวลาสำคัญ บุคลากรควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเต็มใจที่จะให้บริการความล่าช้าในการปรับปรุงข้อมูล หรือข้อมูลปรับปรุงไม่ต่อเนื่อง เช่น เวลาขอไปอบรมสัมมนา ข้อมูลจะขึ้นช้า ไม่มีการประชาสัมพันธ์การใช้ระบบที่ปรึกษาอย่างต่อเนื่อง เช่น ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ แนะนำหรือจัดปฐมนิเทศการใช้งานระบบฐานข้อมูลต่างๆ ด้วย ควรมีการนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงแก้ไขให้เป็นรูปธรรมและควรเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาที่ต้องการแก้ไขให้ดี เพื่อให้ผลจากการแก้ไขปัญหานั้นอย่างแท้จริง ไม่สามารถเข้าถึงบางจุดของเว็บมหาวิทยาลัยได้ ควรเพิ่ม server สำหรับให้บริการ ควรมีศูนย์ที่สามารถแจ้งปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ ขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นเอกสารมักมีการหายหรือเก็บเป็นข้อมูลส่วนตัว ควรมีบุคลากรให้คำปรึกษาและให้บริการ

มากขึ้นขอให้มีการขยายเวลาการยืมหนังสือของอาจารย์เพิ่มเป็น 1 เทอม และควรมีการจัดให้บริการยืมเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาสำหรับให้บริการใช้สอนในแต่ละภาคเรียน

## อภิปรายผล

### 1. พฤติกรรมการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

พฤติกรรมการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มหาวิทยาลัย โดยมีความถี่ในการใช้ทุกวัน ซึ่งใช้เวลาประมาณ 30 นาที – 1 ชั่วโมง ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ แสดงว่าผู้ใช้บริการเห็นว่ามหาวิทยาลัยเป็นสถานที่ที่อยู่ใกล้ สะดวกในการค้นหาข้อมูล เนื่องจากเว็บไซต์มีคุณสมบัติพิเศษของเว็บไซต์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการโดยทั่วไป สามารถเข้าใช้บริการของมหาวิทยาลัยจากที่ใดก็ได้โดยไม่ต้องกังวลถึงระยะเวลาและช่วงเวลาในการใช้บริการ (กิดานันท์ มลิทอง, 2540) ซึ่งพฤติกรรมการเข้าใช้บริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ใช้ที่จะแสดงออกตามความสนใจหรือความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งเกิดจากประสบการณ์ รวมถึงระดับการศึกษาที่ชี้ให้เห็นความต้องการพื้นฐานของบุคคล ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการเปิดรับข้อมูลในแหล่งที่อยู่ใกล้ เช่น บุคคลในครอบครัว เพื่อน สถานที่ทำงาน เป็นต้น เพราะการรับข้อมูลของบุคคลนำมาซึ่งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ โดยกระบวนการดังกล่าวเกิดขึ้นภายใต้โครงสร้างทางสังคม ดังที่ McQuaik (1994) กล่าวว่าแนวทางการศึกษาตามทฤษฎีพฤติกรรม ความพึงพอใจนี้ให้ความสำคัญกับการเลือก การรับรู้ และการตอบสนองต่อสารของผู้รับอยู่เสมอ ซึ่งผลการวิจัยของ เกตสินี เนาสุวรรณ (2549) พบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์กับความพอใจด้านการบริการบนเว็บไซต์ไปในทิศทางเดียวกัน มหาวิทยาลัยเป็นสถานที่ที่นักศึกษาจะเข้าใช้บริการเว็บไซต์มากที่สุด โดยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการบริการบนเว็บไซต์ความถี่ในการเข้าใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านเนื้อหาของเว็บไซต์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของเอมอัชมา เกร์ตณัฐ (2548) ที่ศึกษาการใช้เว็บไซต์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชของนักศึกษาและบุคลากร พบว่านักศึกษาและบุคลากรส่วนใหญ่เปิดรับที่ทำงาน ในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. โดยทั้งคู่ใช้งานแต่ละครั้งนาน 15-30 นาที นักศึกษามีการใช้ประโยชน์ในการเปิดรับเว็บไซต์เพื่อถาม-ตอบปัญหาการศึกษา หรือเพื่อติดตามข่าวสารประชาสัมพันธ์ แต่บุคลากรใช้ประโยชน์เปิดรับเว็บไซต์เพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ทางการศึกษาในระดับมาก

## 2. รูปแบบของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

รูปแบบของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า รูปแบบของเว็บไซต์ควรมีการปรับปรุงข้อมูล มีทางเลือกภาษาไทย/อังกฤษ เว็บไซต์มีขนาดพอดีหน้าจอ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเนื่องมาจากโครงสร้างของเว็บไซต์ส่วนใหญ่ใช้รูปแบบโครงสร้างหน้าเว็บไซต์แบบแนวตั้งใช้สีโทนเดียวกัน ใช้ตัวอักษรสีเข้มบนพื้นสีอ่อน มีเมนูหลักทุกหน้าและภาพประกอบ ซึ่งเป็นรูปแบบหน้าเว็บไซต์ของสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่นิยมใช้กัน โดยเฉพาะการปรับปรุงข้อมูล ซึ่งเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตลอดจนความเคลื่อนไหวของมหาวิทยาลัยให้บุคลากรตลอดจนบุคคลภายนอกได้รับทราบข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน มีเมนูทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้ผู้ใช้บริการเลือกได้ตามความต้องการ

ส่วนโครงสร้างเว็บแบบพอดีหน้าจอ ในแนวตั้งถือเป็นรูปแบบพื้นฐานที่นิยมมากที่สุด เพราะเป็นรูปแบบที่ง่ายในการพัฒนาและมีข้อจำกัดน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับรูปแบบอื่น โดยไม่ว่าจะมีเนื้อหามากหรือน้อยก็สามารถใช้รูปแบบเว็บแบบแนวตั้งได้ การใช้สีในหน้าเว็บไซต์โดยรวมเห็นว่าการเป็นสีโทนเดียวกัน ใช้สีตัวอักษรสีเข้มบนพื้นสีอ่อน ที่สอดคล้องกับธวัชชัย ศรีสุเทพ (2544) ที่กล่าวว่า การใช้สีโทนเดียวกันจะให้ความรู้สึกสบายตา องค์ประกอบต่างๆ ในหน้าเว็บจะดูสุภาพเรียบร้อย และบ่งบอกถึงความชำนาญ นอกจากนี้ชุดสีโทนเดียวกันมีความกลมกลืนกันโดยธรรมชาติ การจัดวางข้อมูลภายในเว็บไซต์ไม่ควรซับซ้อน ควรมีการจัดหมวดหมู่ให้กับข้อมูลภาพกราฟิก นอกจากนี้การจัดระบบข้อมูลภายในเว็บไซต์นับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จของเว็บไซต์ เนื่องจากโครงสร้างระบบข้อมูลมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนารูปแบบเว็บไซต์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของชัชวาล มาเพชร (2548) ที่ศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยชินวัตร ที่มีต่อรูปแบบเว็บไซต์มหาวิทยาลัยชินวัตร

## 3. คุณภาพการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คุณภาพการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านการใช้งานเว็บไซต์และด้านบริการ

ด้านเนื้อหา พบว่า เนื้อหาที่มีการใช้มากที่สุด คือ ปรัชญา พันธกิจ วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนใหญ่เริ่มให้ความสำคัญและมองเห็นว่าการปฏิบัติงานต้องยึดตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเพื่อให้งานสำเร็จออกมาด้วยดี ส่งผลให้เกิดการพัฒนาหน่วยงานให้เจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในมหาวิทยาลัยที่มี

การปรับปรุงแบบการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับมหาวิทยาลัยและศูนย์การศึกษาตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชันัญญา เกบไว้ (2548) ที่พบว่า ปัจจัยในด้านเนื้อหาเว็บไซต์ ที่มีประสิทธิผลนั้นจะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื้อหาีความสอดคล้องกับหัวข้อหลักมีความสมบูรณ์ครบถ้วน การนำเสนอข้อมูลทันสมัย มีการระบุวันที่ สัญลักษณ์หรือข้อความเพื่อบ่งชี้ถึงความปลอดภัยของข้อมูล ใช้ภาษาที่อ่านง่าย ชัดเจนได้ใจความ สอดคล้องกับแนวคิดของดวงพร เกียงคำ และ วงศ์ประชา จันท์สมวงศ์ (2546) ที่เห็นว่าเนื้อหาในเว็บไซต์ ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับปรัชญา พันธกิจ วิสัยทัศน์ ของหน่วยงานนั้นๆ มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอเสนอข้อมูลที่เป็นทรัพยากรหลักที่มีผลต่อความสำเร็จของเว็บไซต์ การปรับข้อมูลเนื้อหาให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จะทำให้เว็บไซต์มีความน่าสนใจ ถูกต้อง ละเอียด ชัดเจน ความสมบูรณ์ของเนื้อหาที่อยู่บนเว็บไซต์อาจพิจารณาจากการระบุที่มาของเอกสารที่นำเสนอ ข้อมูลที่นำเสนอได้มาอย่างไร ผ่านกระบวนการกลั่นกรองหรือไม่พร้อมทั้งมีการระบุที่อยู่สำหรับติดต่อผู้จัดเตรียมข้อมูล สัมพันธ์กับผลการวิจัยของ มานีสงค์ ปฐมวิริยะวงศ์ (2548) ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้เว็บไซต์สถาบันปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยมากที่สุดเพราะเนื้อหาถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในเว็บไซต์ดังนั้นในเว็บไซต์ ควรจัดเตรียมเนื้อหาและข้อมูลให้ผู้ใช้งานที่ต้องการให้ถูกต้องและสมบูรณ์โดยมีการปรับปรุงและเพิ่มเติมให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ เนื้อหาที่สำคัญที่สุดคือเนื้อหาที่สร้างขึ้นเองโดยทีมงานและต้องไม่ซ้ำกับเว็บไซต์อื่นเพราะจะเป็นสิ่งที่ดึงดูดผู้ชมให้เข้ามาในเว็บไซต์อยู่เสมอ

ด้านบริการ พบว่า บริการที่มีการใช้มากที่สุด คือ บริการข่าวประชาสัมพันธ์ และการตรวจสอบผลการเรียน แสดงให้เห็นว่าผู้เยี่ยมชมเห็นถึงความสำคัญของเว็บไซต์ในการประกาศข่าวสารข้อมูล ของมหาวิทยาลัย ผู้ใช้สามารถตรวจสอบความเคลื่อนไหวตลอดจนข่าวสารใหม่ๆ ได้อย่างสะดวกและสามารถตรวจสอบผลการเรียนจากเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอแทนการดูป้ายประกาศ ของมหาวิทยาลัย และสามารถเข้าสู่ระบบบริหารการศึกษาได้อย่างปลอดภัย เห็นได้ว่าเว็บไซต์จัดเป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัยและผู้ใช้ เป็นช่องทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน เช่น ภารกิจของมหาวิทยาลัย การบริการ บุคลากร โครงสร้าง การจัดการองค์กร ตลอดจนกิจกรรมต่างๆที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น สามารถปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้ง่ายและเผยแพร่ได้อย่างรวดเร็ว เข้าถึงคนกลุ่มใหญ่ได้ทันที นอกจากนี้ผู้ใช้อังสามารถเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมบนเว็บไซต์ได้ (ดารินทร์ เลิศรัตนวิสุทธิ, 2540)

ส่วนบริการสวนดุสิตเมลล์ พบว่า มีพฤติกรรมการใช้อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากผู้ใช้ส่วนมากใช้บริการ free email อยู่แล้วจึงทำให้ไม่ต้องการใช้บริการของ สวนดุสิตเมลล์ (Dusit mail) แต่ปัจจุบันได้มีมติของคณะรัฐมนตรีออกมาแล้วว่าการส่งจดหมายราชการต้องส่งผ่านอีเมลล์ของหน่วยงานราชการเท่านั้น ถ้าไม่ปฏิบัติตามจะมีบทลงโทษ และยังมีการกระตุ้นให้เกิดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนการสอนของอาจารย์ เช่นการใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสาร มอบหมายงานและส่งงานระหว่างอาจารย์และนักศึกษา โดยที่อาจารย์จะต้องเป็นผู้ดำเนินการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจึงจะเป็นการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการทำวิจัยและการทำผลงานวิชาการของอาจารย์ด้วย

ด้านการใช้งานเว็บไซต์ พบว่า การใช้งานเว็บไซต์ในด้านความชัดเจนของรูปภาพและเอกสารหน้าเว็บไซต์ดูง่ายสบายตามากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้เห็นว่ารูปร่างประกอบในหน้าเว็บไซต์มีความสำคัญ การเลือกภาพนำมาประกอบในเว็บไซต์ต้องมีความชัดเจน สามารถสื่อถึงข้อมูลที่ต้องการสื่อสารให้กับผู้ใช้ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตุณี เนาสุวรรณ (2549) พบว่าผู้ใช้มีพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ด้านตัวอักษร สีและภาพ ทำให้เห็นได้ว่าการเลือกใช้โทนสีที่เหมาะสม สบายตา ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากสีล้วนรวมถึงรูปภาพที่ใช้ในเว็บไซต์เป็นสิ่งแรกที่ผู้ใช้บริการมองเห็น และสิ่งที่ใช้กำหนดบรรยากาศและความรู้สึกโดยรวมของเว็บไซต์ ซึ่งธวัชชัย ศรีสุเทพ (2544) ได้กล่าวถึงการเลือกใช้รูปภาพในการออกแบบเว็บไซต์ว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากภาพและสีโดยรวมมีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกของผู้เข้ามาใช้บริการ ดังนั้นในการออกแบบเว็บไซต์ที่ดีควรเลือกใช้โทนสีให้เหมาะสม

#### 4. การบริหารจัดการของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การบริหารจัดการของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถใช้งานได้ง่าย มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อมูลอยู่เสมอ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการเห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการเว็บไซต์ที่จัดการเนื้อหารูปภาพเสียง รวมถึงความเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลในเว็บไซต์ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สฐิตารัตน์ รัชตะวรรณ (2547) ที่เห็นว่าการบริหารจัดการเว็บไซต์สามารถจัดการความเร็วในการเชื่อมโยงและการดาวน์โหลดข้อมูลเว็บไซต์ที่ดีไม่ควรใช้เวลาในการเชื่อมโยงและดาวน์โหลดข้อมูลนาน มีความถูกต้องในการเชื่อมโยงไปยังส่วนต่างๆ ภายในเว็บไซต์ถูกต้อง เทียงตรง รวมทั้งมีส่วนการให้ความช่วยเหลือ หรือแนะนำผู้เข้ามาใช้บริการ กำหนดเป้าหมายของเว็บไซต์ กลุ่มของผู้ที่จะเข้ามาใช้บริการ การจัดระบบข้อมูล การสร้างระบบนำทาง การออกแบบหน้าเว็บ การใช้รูปภาพ การเลือกใช้สี และการจัดรูปแบบตัวอักษร เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความแตกต่างของ

สื่อกลางที่ใช้ในการแสดงผลเว็บไซต์ด้วย เว็บไซต์ที่ดีควรดูความเหมาะสม เป้าหมาย และ ลักษณะของเว็บไซต์โดยคำนึงถึงความสะดวกในการใช้งานของผู้เข้ามาใช้บริการเป็นหลักสำคัญ จักรพงษ์ เจือจันทร์ (2543) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการเว็บไซต์โดยการสร้างแผนที่เว็บไซต์ว่า การเข้ามาในเว็บไซต่นั้นเปรียบเสมือนการอ่านหนังสือ วารสารหรือตำราเล่มหนึ่งการที่ผู้ใช้จะเข้าไปค้นหาข้อมูลได้ ผู้สร้างควรจัดการเว็บไซต์โดยแสดงรายการทั้งหมดที่เว็บไซต่นั้นมีอยู่ให้ผู้ใช้ทราบอาจอยู่ในรูปแบบของสารบัญหรือการเชื่อมโยง การสร้างสารบัญนี้จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถ ค้นหาข้อมูลภายในเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว ทางที่จะป้องกันไม่ทำให้ผู้ใช้หลงทางได้ดีที่สุดคือควร จัดสร้างแผนที่การเดินทางชั้นพื้นฐานที่เว็บไซต่นั้นก่อน ซึ่งได้แก่การสร้างสารบัญให้กับผู้ใช้ได้ เลือกว่าจะเดินทางไปยังส่วนใดของเว็บไซต์ได้จากจุดเริ่มต้นหรือโฮมเพจ

นอกจากนี้ในด้านระบบช่วยเหลือแนะนำผู้ใช้ พบว่าผู้ใช้มีระดับความคิดเห็นอยู่ใน ระดับปานกลางซึ่งทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีแนวทางในการส่งเสริมและ แก้ปัญหาโดยเน้นด้านการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ได้จัดทำโครงการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัย และได้มีการจัดทำ คู่มือการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยทุกระบบให้กับบุคลากรทุกคน จัดให้มีการ ฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวกับบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และ หลักสูตรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและการพัฒนาศักยภาพด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี และแจ้งให้บุคลากรรับทราบโดยทั่วกัน รวมทั้งการปรับพฤติกรรมของผู้ใช้และการติดตามประเมินผลการใช้งานด้วย สำหรับนโยบายด้าน การจัดการอุปกรณ์ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์จัดเก็บ ข้อมูล เป็นความรับผิดชอบของอาจารย์แต่ละท่านที่จะต้องจัดหาใช้ในการปฏิบัติงานของ ตนเอง ทางมหาวิทยาลัยจะมีหน้าที่จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานไว้ให้ เช่น ระบบเครือข่ายภายใน ระบบเครือข่ายไร้สาย ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งจัดหาซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการใช้งาน อย่างถูกต้องตามลิขสิทธิ์

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

1.1 ควรปรับปรุงรูปแบบเว็บให้มีข้อมูลที่ครบถ้วน สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ลด ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบให้รวดเร็วมากขึ้น มีการเชื่อมโยงข้อมูลให้ตรงกับความต้องการ

1.2 ควรมีการจัดกลุ่มเนื้อหาให้อยู่ในหัวข้อเดียวกัน และมีนำเสนอสารสนเทศที่มีเนื้อหาสั้น ชัดเจน ได้ใจความสำคัญ

1.3 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์รวมถึงการให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ เช่น มีเวลาในการให้คำแนะนำ ให้บริการตรวจสอบซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือให้บริการเพิ่มนอกเวลา

1.4 ควรมีการประสานพันธุการในระบบที่ปรึกษาอย่างต่อเนื่อง เช่น ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ แนะนำหรือจัดปฐมนิเทศการใช้งานระบบฐานข้อมูลต่างๆ ด้วย

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการวิเคราะห์เว็บไซต์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยของประเทศไทย

2.2 ควรมีการศึกษาแนวโน้มรูปแบบและความต้องการใช้บริการเว็บไซต์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

2.3 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้เว็บไซต์ของสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดจากการใช้เว็บไซต์