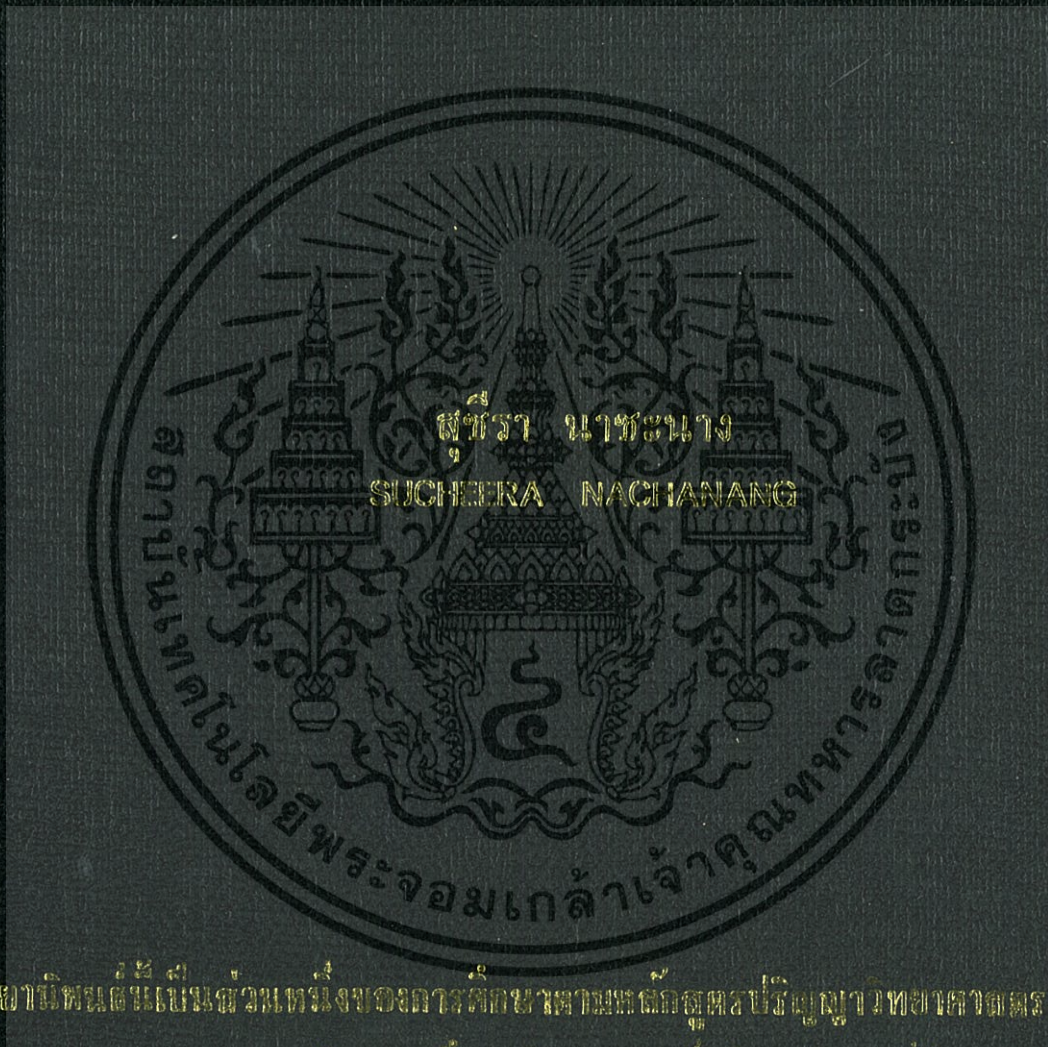


การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ
บริษัท อังกฤษตรางู (แอส.พี.) จำกัด

DEVELOPMENT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT WEBSITE
OF THE BRITISH DISPENSARY (L.P.) CO., LTD.



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการศึกษาวชิตยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)

คณะศึกษาศาสตร์สุโขทัยธรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2556

KMITL-2013-ED-M-214-060

การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ
บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

DEVELOPMENT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT WEBSITE
OF THE BRITISH DISPENSARY (L.P.) CO., LTD.



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2556

DEVELOPMENT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT WEBSITE
OF THE BRITISH DISPENSARY (L.P.) CO., LTD.



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN SCIENCE EDUCATION (COMPUTER)
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2013

KMITL-2013-ED-M-214-060

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2013

FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใช้ได้เห็นว่าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตราง
(แอล.พี.) จำกัด

Development of Knowledge Management Website
of the British Dispensary (L.P.) Co.Ltd.

นักศึกษา

นางสาวสุชีรา นาชนาง

รหัสประจำตัว

53631165

ปริญญา

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การศึกษาวิทยาศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดี

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ลายมือชื่อ
ดร.ทงศักดิ์ รศ.พีระวุฒิ ผศ.ดร.กาญจนา ผศ.ดร.ปรียาภรณ์ ดร.ณรงค์	โสภา สดากุล สุวรรณจันทร์ บุญภักดี ตั้งคุณานันต์ พิมพ์สาร

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ

7 พฤษภาคม 2556 เวลา 16.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ

ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

วันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษ
ตรางู (แอล.พี.) จำกัด

นักศึกษา

นางสาวสุชีรา นาชนะนาง

รหัสประจำตัว

53631165

ปริญญา

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การศึกษาวิทยาศาสตร์(คอมพิวเตอร์)

พ.ศ.

2556

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.กาญจนา บุญภักดิ์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด และศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด และพนักงานในกลุ่มบริษัท อังกฤษตรางู ซึ่งประกอบด้วย บริษัท ห้างขายยาอังกฤษ (ตรางู) จำกัด, บริษัท ฟาร์มาคอสเมติก จำกัด (มหาชน) และบริษัท บริติช ดิสเพนซารี เทรตติ้ง จำกัด สำนักงานใหญ่พระราม 9 จำนวนทั้งสิ้น 74 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ เว็บไซต์การจัดการความรู้ ของบริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบบประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ในการออกแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด โดยมีค่าความสอดคล้องของแบบประเมินมีค่าเท่ากับ 0.77 และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด มีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.79 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า เว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ที่สร้างขึ้นมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ($\mu=4.00$) ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.77$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

Thesis	Development Of Knowledge Management Website Of The British Dispensary (L.P.) Co., Ltd.
Student	Miss.Sucheera Nachanang
Student ID	53631165
Degree	Master of Science
Program	Science Education (Computer)
Year	2013
Thesis Advisor	Associate Professor Peerawut Suwanjan
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr. Kanchana Boonphak

ABSTRACT

The objectives of this research were to development of knowledge management website for The British Dispensary (L.P.) Co., Ltd. and evaluate satisfaction website users. The populations were 74 employees of The British Dispensary (L.P.) Co., Ltd and group of The British Dispensary Co., Ltd which include British Dispensary Co., Ltd, Pharmacosmet Co., Ltd (PLC), British Dispensary Trading Co., Ltd at Rama 9 main office. The research tools were website, the quality evaluation form and the satisfaction evaluation form. The research was analyzed by qualitative and statistical data which use mean standard deviation and percentage.

The research results found that the quality level of the website was in a good level with ($\mu= 4.00$) and the satisfaction level of the website was in a good level with ($\mu= 3.77$) according to the hypothesis.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับการสนับสนุนจากคณาจารย์สังกัดคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนให้กำลังใจและติดตามผลความก้าวหน้าในระหว่างการจัดทำวิจัย จนผลงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณบริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด และพนักงานในกลุ่มบริษัท อังกฤษตรางู ทุกๆ ท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจนเป็นผลสำเร็จ และทุกๆ ท่านที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ที่มีส่วนในการแนะนำช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ในการทำวิจัยครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ จากงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบแด่คุณพ่อ คุณแม่ ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัยทุกท่านด้วยความเคารพอย่างยิ่ง

สุชีรา นาชะนาง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมุติฐาน.....	4
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 ความหมายและความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต.....	9
2.2 รูปแบบและประโยชน์การใช้งานอินเทอร์เน็ต.....	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเว็บไซต์.....	19
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร.....	27
2.5 ข้อมูลพื้นฐาน บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด.....	33
2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	35
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	44
3.1 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4.1 ผลการประเมินคุณภาพของเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตราง (แอล.พี.) จำกัด.....	55
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตราง(แอล.พี.) จำกัด.....	59
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	65
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	69
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	70
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	75
ภาคผนวก ก หนังสือราชการ.....	76
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	88
ภาคผนวก ค ตัวอย่างเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตราง (แอล.พี.) จำกัด.....	95
ประวัติผู้เขียน.....	103

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	แสดงผลการประเมินคุณภาพเว็บไซต์.....55
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพด้านการจัดวางองค์ประกอบต่างๆ.....56
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพด้านตัวอักษร.....57
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพด้านการใช้สี.....57
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพด้านภาพกราฟฟิก.....58
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพด้านปุ่ม (Buttons) และสัญลักษณ์รูป(Icon).....59
4.7	จำนวนและร้อยละของเพศกลุ่มประชากร.....59
4.8	จำนวนและร้อยละของอายุกลุ่มประชากร.....60
4.9	จำนวนและร้อยละของสังกัดหน่วยงานกลุ่มประชากร.....60
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เว็บไซต์.....61
4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร ของเว็บไซต์.....61
4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการออกแบบและ จัดรูปแบบเว็บไซต์.....62
4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านประโยชน์และ การนำไปใช้.....63

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1	แสดงองค์ประกอบของการจัดการความรู้.....31
3.1	ขั้นตอนการสร้างเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด.....46
3.2	ขั้นตอนการสร้างแบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษ ตรางู (แอล.พี.)49
3.3	ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด.....53
ค.1	เว็บไซต์หน้าแรก.....96
ค.2	หน้าเว็บไซต์ข้อมูลของ KM.....96
ค.3	หน้าเว็บไซต์กรอบแนวคิด KM.....97
ค.4	หน้าเว็บไซต์ทำไม่ต้องทำ KM.....97
ค.5	หน้าเว็บไซต์ปัจจัยที่ทำให้ KM ประสบความสำเร็จในองค์กร.....98
ค.6	หน้าเว็บไซต์ข่าวใหม่.....98
ค.7	หน้าเว็บไซต์ของฝ่ายการเงิน.....99
ค.8	หน้าเว็บไซต์ของฝ่ายบัญชี.....99
ค.9	หน้าเว็บไซต์ของฝ่ายการขายการตลาด.....100
ค.10	หน้าเว็บไซต์ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์.....100
ค.11	หน้าเว็บไซต์ของแผนก MIS.....101
ค.12	หน้าเว็บไซต์ของเว็บบอร์ด.....101
ค.13	หน้าเว็บไซต์ของแบบสอบถาม.....102
ค.14	หน้าเว็บไซต์แผนผังไซต์.....102

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในขณะที่โลกแห่งเทคโนโลยีก้าวหน้าและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ข้อมูล ข่าวสารและสารสนเทศที่องค์กรจะต้องเกี่ยวข้อง รับรู้และจัดการรวบรวมก็มีมากขึ้นเป็นทวีคูณ ปัญหาที่องค์กรต้องเผชิญและแก้ไขมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ความรวดเร็วฉับไวของเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้เกิดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอีกซีกโลกหนึ่งส่งต่อถึงอีกซีกโลกหนึ่งในชั่วพริบตา ศาสตร์และวิชาการกลายเป็นสิ่งที่คนทั่วไปสามารถจะค้นหาและเรียนรู้ได้อย่างง่ายดายหากต้องการ ความยากจึงไม่ใช่การค้นหาความรู้และข้อมูล แต่เป็นการทำความเข้าใจกับองค์ความรู้ (Knowledge) และความหมาย (Meaning) ต่าง ๆ อย่างถ่องแท้มากกว่า เพื่อให้เข้าใจความหมายของการจัดการความรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างความซับซ้อนของปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและความเข้าใจ (ริชต์เวิร์ธ กัญจนปัญญาคม, 2547)[Internet] การบริหารจัดการความรู้ เป็น กระบวนการบริหารรูปแบบใหม่ที่เน้นในด้านการพัฒนากระบวนการควบคู่ไปกับการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยทุกกระบวนการจะต้องสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ ที่เป็นผลมาจากการ ขยายวง และการประสานความรู้รวมถึงการฉลาดคิดไปตลอดทั่วทั้งองค์กรอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเท่ากับว่า องค์กรที่มีการบริหารจัดการความรู้เป็นอย่างดี เป็นระบบ ก็จะเป็นโอกาสอันสำคัญต่อการพัฒนาให้เป็นองค์กรที่เปี่ยมไปด้วยการทำงานอย่างฉลาดคิดและสร้างสรรค์ในที่สุด ทำให้องค์กรนั้นสามารถเผชิญกับการแข่งขันและการ เปลี่ยนแปลงในทุกๆ รูปแบบ และสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหมดได้เป็นอย่างดี (วีรจ ฐมาษะศิริานนท์, 2542 : 77-78)

การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวาง ไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้นๆ ได้ ต้องให้นิยามหลายข้อ จึงจะครอบคลุมความหมาย ซึ่งได้แก่ การจัดการความรู้มีความหมายรวมถึง การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้ เทคโนโลยีด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้ แต่เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์โดยตัวของมันเองไม่ใช่การจัดการความรู้ การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) ถ้าไม่มีการแบ่งปันความรู้ความพยายามในการจัดการความรู้จะไม่ประสบความสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรม พลวัต และวิถีปฏิบัติ มีผลต่อการแบ่งปันความรู้ ประเด็นด้านวัฒนธรรมและสังคม มีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการความรู้ (วิจารณ์ พานิช, 2540 : 36) การจัดการความรู้ต้องการผู้ทรงความรู้ความสามารถในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งสำหรับช่วยแนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ดังนั้นกิจกรรมเกี่ยวกับคน ได้แก่ การดึงดูดคนเก่งและดีการพัฒนาคน การติดตามความก้าวหน้าของคน และการดึงคนมีความรู้ความสามารถไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในองค์การถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้การจัดการความรู้เป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่าจะช่วยสร้างความมีชีวิตชีวาและความสำเร็จให้แก่องค์กร การประเมิน “ต้นทุนทางปัญญา” (intellectual capital) และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ เป็นดัชนีบอกว่างค์การมีการจัดการความรู้ได้อย่างได้ผลหรือไม่ ความรู้ความสามารถนำมาใช้ในการออกแบบ ผลิต การจัดการและสนับสนุนการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กรให้มีความแตกต่างทางการแข่งขันจากคู่แข่งขั้นได้ ความรู้อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท (วุฒิสักดิ์พิศสุวรรณ. 2548 : 24) คือ ความรู้ที่เปิดเผย (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ไม่เปิดเผย (Tacit Knowledge) กล่าวคือ ความรู้ที่เปิดเผย (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดมาเป็นเอกสารการแก้ไขปัญหา คู่มือ และฐานข้อมูล หรือสายลักษณะอักษรอื่นๆ ที่ผู้อ่านสามารถนำไปใช้ได้ เช่น กระบวนการของการรับ-ส่งมอบสินค้าและบริการ ขั้นตอนที่ใช้ในการทำงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและแนวทางที่ปฏิบัติต่างๆ ขององค์กร เป็นต้น ความรู้ที่ไม่เปิดเผย (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ถูกรวบรวมไว้ในทักษะและความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคลที่ได้สะสมไว้จากประสบการณ์หลายๆ ปี ซึ่งอาจแสดงให้เห็นจากการกระทำ การสังเกต ไม่สามารถแสดงออกมาเป็นคำอธิบายทั่วไปได้ เช่น ทักษะในการตบลูกหัวเสาของนักกีฬาบอลที่มีชื่อเสียง การจัดการความรู้เพื่อใช้ประโยชน์จากความรู้ทั้งสองประเภท และเอื้อต่อการเกิดนวัตกรรมหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่สามารถทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งขั้นทางธุรกิจ

บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ก่อนหน้านี้นี้คือบริษัท ห้างขายยาอังกฤษ (ตรางู) ก่อตั้งในไทยมาตั้งแต่ปี.ศ. 2435 โดยนายแพทย์ชาวอังกฤษ โทมัส ฮาเวิร์ด เฮย์ ดำเนินธุรกิจร้านขายยาทันสมัย จำหน่ายสินค้าจากต่างประเทศ มีเภสัชกรประจำตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง และมีสัญลักษณ์รูปงูคกรปักเป็นเครื่องหมายการค้า โดยงูหมายถึงโรค และศรปัก หมายถึงการรักษาโรค จนในปี 2471 หมอ ล้วน ว่องวานิช ได้ซื้อห้างขายยาอังกฤษตรางูมาบริหารต่อ และในปี 2492 ได้เปิดตำนานแบ่งตรางู แบ่งเด็กเซนลุกซ์ ต้นตำรับแบ่งเย็นเป็นเจ้าแรกของไทย สร้างโรงงานภายใต้ชื่อ บริษัท แอล.พี.แสดนดาร์ต แลบบอราทอรีส์ ที่ซอยศาลเจ้าเจ็ด เจริญกรุง ต่อมาในปี 2540 บริษัท ห้างขายยาอังกฤษ (ตรางู) และบริษัท แอล.พี.แสดนดาร์ต แลบบอราทอรีส์ ได้รวบรวมกิจการภายใต้ชื่อ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) มาตั้งแต่นั้น งูศรปักตัวนี้จึงเป็นงูที่คนไทยคุ้นเคย โดยเฉพาะแบ่งเย็นอังกฤษตรางูที่เย็น ต่างรู้จักกันดีและแพร่หลายมานานนักหนา แต่ที่ไม่ค่อยรู้จักกันนักก็คือ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของห้างอังกฤษตรางูฯ ซึ่งมุ่งพัฒนาระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างดีเยี่ยม บริษัทได้รับหนังสือรับรองระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพ ISO 9002 และระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในปี 2542 (โพสท์ทูเดย์. 2553) [Internet]

การแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะระบบเศรษฐกิจแบบใหม่ (New Economy) ที่ความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในขณะที่ผู้ประกอบการยังมุ่งแสวงหากำไรสูงสุด ต้องการต้นทุนการผลิตต่ำ ผลิตในปริมาณที่เหมาะสม และทันตามความเปลี่ยนแปลงของลูกค้า ดังนั้นการบริหารงานขององค์กรธุรกิจจึงต้องมีความสามารถในการเอกสารเป็นเอกสารที่ส่วนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนูญาติเห็นาไปเซประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริหารงานและดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นและอาจมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ บริษัทอังกฤษตรางู ก็เป็นอีกบริษัทหนึ่งที่กำลังประสบปัญหาของการแข่งขันทาง ธุรกิจจึงต้องมีการพัฒนางานองค์กร โดยพัฒนาการพัฒนาบุคลากรให้เกิดคุณค่าให้เกิดความสมบูรณ์ ในการผลิตและการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง รวมทั้งพัฒนาภาวะผู้นำให้มีประสิทธิภาพแบบ ทวีคูณใช้พลังสร้างสรรค์จากบุคคลผู้องค์กร มีระบบการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มุ่งเน้นการพัฒนาและ ให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ การแก้ปัญหา พัฒนา และองค์กรทำงานเชิงรุก เพื่อนำไปสู่ความอยู่รอด ความเจริญก้าวหน้า และความได้เปรียบต่อการแข่งขันอย่างยั่งยืน และมีประสิทธิภาพก้าวไปสู่ความ เป็นสากล ความรู้ในองค์กร หรือความรู้ที่อยู่ในตัวบุคลากรขององค์กร หากไม่มีการจัดเก็บความรู้ นั้น อย่างเป็นระบบก็จะไม่ถูกนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างที่ควรจะเป็น เช่น เมื่อพนักงาน ผู้เชี่ยวชาญงานมีความรู้เรื่องระบบการทำงานของแผนกหรือในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี เมื่อ ลาออกหรือปลดเกษียณไป องค์กรจะต้องสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นออกมาถ่ายทอด ให้แก่พนักงานใหม่ที่มารับหน้าที่แทนให้สามารถสานต่องานในตำแหน่งนั้นได้อย่างราบรื่น หรือเมื่อ องค์กรส่งพนักงานไปเข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมการสัมมนาต่าง ๆ ความรู้ที่พนักงานได้รับมานั้น สามารถนำมาถ่ายทอดสู่ผู้ที่ไม่ได้เข้ารับการอบรมได้อย่างมี หากองค์กรไม่มีกระบวนการจัดการความรู้ ที่ดี องค์กรจะไม่สามารถนำความรู้ที่มีอยู่กระจัดกระจาย หรืออยู่ที่ตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่งออกมาเพื่อ เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้การทำงานสะดุดติดขัดในขั้นตอนการถ่ายทอดความรู้ หรือการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ เนื่องจากไม่มีการแบ่งปัน หรือการจัดเก็บข้อมูล อย่างเป็นระบบ

จากเหตุผลและปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงตระหนักและเล็งเห็นถึงประโยชน์ ของการจัดการความรู้และกระบวนการพัฒนาความรู้ จึงได้มีแนวคิดที่จะพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ ของบริษัทอังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ขึ้นด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Google site เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรและเป็นคลังเก็บรวบรวมความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ ช่วยให้กระบวนการ จัดการความรู้ในองค์กรทำได้อย่างกว้างขวาง เปิดโอกาสให้เข้าถึงองค์ความรู้และร่วมเป็นส่วนหนึ่งได้ ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะมาเป็นส่วนหนึ่งของการร่วมถ่ายทอดความรู้ หรือเป็นส่วนหนึ่งของการ รับความรู้ไปใช้ หรือเป็นทั้งสองทิศทาง การเข้าร่วมในเว็บไซต์การจัดการความรู้ ของบริษัทอังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด มักเป็นความสมัครใจของสมาชิกเอง ทำให้สมาชิกเต็มใจ ในการทำกิจกรรมต่างๆ ภายในเว็บไซต์การจัดการความรู้ ของบริษัทอังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด เปิดโอกาสให้ทุกคนกล้าที่จะ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ได้อย่างเต็มที่ เปิดมุมมองหลากหลายใหม่ๆ การนำคนที่มีความสนใจในเรื่อง เดียวกัน มาร่วมแลกเปลี่ยนและตรวจสอบองค์ความรู้ที่นั้นร่วมกับผู้เชี่ยวชาญบุคคลอื่นๆ ในวงกว้างเพื่อ ปกป้องความรู้ที่มีอยู่ ให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ที่สุดสามารถสนทนาโต้ตอบ แลกเปลี่ยนทัศนะ มุมมององค์ความรู้ที่นั้นๆ กับผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ในด้านนั้นๆ ได้อย่างใกล้ชิดมากขึ้น เว็บไซต์การจัด ความรู้ ของบริษัทอังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ทำให้มีปฏิสัมพันธ์กันได้อย่างสม่ำเสมอ จนสร้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้สึกรู้สึกผูกพันเป็นมิตร ความไว้วางใจระหว่างกัน ที่จะช่วยให้เกิดความตั้งใจและใส่ใจต่อการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาและหาคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี) จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี) จำกัด

1.3 สมมุติฐาน

1. เว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี) จำกัด มีคุณภาพอยู่ในระดับดีขึ้น
2. ผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี) จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.4.1 กรอบแนวคิดในการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ ภายในองค์กร

1.4.1.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกระบวนการในการพัฒนาเว็บไซต์ ของ (ดวงพร เกียงคำ และวงศ์ประชา จันทร์สมวงศ์ 2546 : 26) สามารถแบ่งได้เป็น 5 ขั้นตอนที่สำคัญคือ

ขั้นตอนที่ 1 : สำรวิจัยวิจัยสำคัญ (Research) เริ่มต้นจากการศึกษาหน่วยงานเจ้าของเว็บไซต์ เพื่อกำหนดเป้าหมายของเว็บไซต์ที่ชัดเจน ศึกษาผู้ใช้ เพื่อให้สามารถระบุกลุ่มผู้ใช้ และความต้องการของผู้ใช้ และศึกษาคู่แข่ง เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขัน

ขั้นตอนที่ 2 : พัฒนาเนื้อหา (Site Content) หลังจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นและกำหนดวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์แล้ว จะสามารถกำหนดแนวทางในการออกแบบเว็บไซต์ ขอบเขตเนื้อหาและการใช้งาน เพื่อรวบรวมข้อมูลและเนื้อหาของเว็บไซต์ต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 : พัฒนาโครงสร้างเว็บไซต์ (Site Structure) ในขั้นตอนนี้ จะนำข้อมูลทีรวบรวมได้มาจัดระบบข้อมูล โดยจัดทำแผนผังโครงสร้างข้อมูล และออกแบบระบบ Navigation เพื่อออกแบบการใช้ข้อมูลและแนวทางการท่องเที่ยวเว็บที่จะพัฒนา

ขั้นตอนที่ 4 : ออกแบบและพัฒนาหน้าเว็บ (Visual Design) ในขั้นตอนนี้ จะทำการออกแบบลักษณะหน้าตาของเว็บเพจตามหลักการออกแบบเว็บที่ดี มีการจัดแบ่งพื้นที่ในหน้าเว็บเพจ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และมีรูปแบบโครงสร้างข้อมูลอยู่ในหน้าเว็บที่ออกแบบนี้ ในขั้นตอนนี้ จะได้เว็บเพจต้นแบบที่จะใช้พัฒนาเป็นเว็บไซต์ต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 : พัฒนาและดำเนินการ (Production and Operation) ในขั้นตอนนี้ จะทำการพัฒนาเว็บเพจที่ออกแบบ เป็นเว็บไซต์ที่สมบูรณ์ จนถึงการ upload เว็บไซต์สู่เครื่องแม่ข่ายเพื่อเผยแพร่สู่อินเทอร์เน็ต และกำหนดแนวทางการดูแลเนื้อหาและพัฒนาต่อไป

1.4.1.2 ผู้วิจัยได้นำแนวคิดหลักการออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์ที่น่าสนใจและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ตามแนวคิดของ (ธวัชชัย ศรีสุเทพ 2544 : 139) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ถือเป็นพื้นฐานสำคัญของเว็บไซต์ที่ได้รับการออกแบบมาอย่างมีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. ความเรียบง่าย (Simplicity)
2. ความสม่ำเสมอ (Consistency)
3. ความเป็นเอกลักษณ์ (Identity)
4. เนื้อหาที่มีประโยชน์ (Useful Content)
5. ระบบเนวิเกชันที่ใช้งานง่าย (User-Friendly Navigation)
6. มีลักษณะที่น่าสนใจ (Visual Appeal)
7. การใช้งานอย่างไม่จำกัด (Compatibility)
8. คุณภาพในการออกแบบ (Design Stability)
9. ระบบการใช้งานที่ถูกต้อง (Functional Stability)

1.4.2 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการหาคุณภาพเว็บไซต์

1.4.2.1 แบบประเมินเว็บเพจของ ดร.แนนซี อีเวอร์ฮาร์ท (Everhart, 1996) ภาควิชาบรรณารักษ์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น รัฐนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา เพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณภาพของเว็บสำหรับนักออกแบบและพัฒนาเว็บ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จะได้มีแนวทางในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพที่ โดยแนวคิดของอีเวอร์ฮาร์ท จะมีด้วยกัน 9 ด้านคือ

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. การเข้าถึงข้อมูล (Access)

9. ความหลากหลายของข้อมูล (Miscellaneous)

1.4.2.2 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อเว็บไซต์ การสร้างเว็บไซต์นั้นยังไม่ได้อยู่ที่เพียงการสร้างให้ผู้ใช้บริการรู้จักเท่านั้น แต่ต้องทำให้เกิดการกลับเข้ามาใช้ซ้ำแล้วซ้ำอีกให้ได้ นั่นคือการสร้างตราอินเทอร์เน็ตให้เกิดไม่ซ้ำแค่เพียงการสร้างเว็บไซต์ ดังที่ (David A. Aaker และ Erich Joachimsthaler 2002: 242) กล่าวไว้ เว็บไซต์ควรสร้างประสบการณ์ร่วมในทางที่ดีกับผู้ใช้บริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ดีควรประกอบด้วย 3 ลักษณะ ดังนี้

1.1 ใช้งานง่าย (Easy to use) โครงสร้างของเว็บไซต์ไม่ซับซ้อนมากจนเกินไปและเนื้อหาของเว็บไซต์ไม่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

1.2 สร้างคุณค่าต่อผู้ใช้บริการ (Deliver Value) เสนอคุณค่าของเว็บไซต์ทั้งในแง่คุณค่าทางด้านคุณประโยชน์และในแง่คุณค่าทางด้านอารมณ์ความรู้สึกเช่นการดำเนินธุรกรรมด้านการเงิน ข้อมูลด้านการบันเทิง เป็นต้น ด้วยคุณสมบัตินี้จะสร้างให้ผู้ใช้บริการเกิดการย้อนกลับมาใช้เว็บไซต์อีกครั้งหรือแม้แต่ทำการ Bookmark เว็บไซต์ไว้

1.3 มีลักษณะเฉพาะของเว็บไซต์อย่างครบถ้วน (Interactive, Personalized and timely) มีการสร้างการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการมีการสร้างข้อมูลที่เป็นเฉพาะสำหรับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มหรือแม้แต่สำหรับผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลและยังต้องมีคุณสมบัติทางด้านความทันสมัยของข้อมูลอีกด้วย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้

ประชากร ได้แก่ พนักงาน บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด สำนักงานใหญ่พระราม 9 ที่ปฏิบัติงานในปี 2556 จำนวนทั้งสิ้น 74 คน

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ในงานวิจัยครั้งนี้ตัวแปรที่ศึกษาได้แก่

1. คุณภาพของเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ
 1. ด้านข้อมูลข่าวสารของเว็บไซต์
 2. ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบเว็บไซต์
 3. ด้านประโยชน์และการนำไปใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.3 เนื้อหาที่ผู้วิจัยได้กำหนด

เนื้อหาและหัวข้อ เว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

1. หน้าหลัก
2. เกี่ยวกับตรางู
3. ข่าวสาร
4. ด้านการบัญชี
5. ด้านการเงิน
6. ด้านการขายและการตลาด
7. ด้านทรัพยากรมนุษย์
8. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
9. เว็บไซต์
10. แบบสอบถาม
11. แผนผังไซต์

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1.6.1 การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด หมายถึง กระบวนการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด โดยออกแบบเว็บไซต์ให้มีคุณภาพ ในด้านรูปแบบการนำเสนอและการออกแบบด้านเนื้อหา สื่อมัลติมีเดีย รูปภาพ และด้านการเชื่อมโยงเว็บเพจ

โดยมีขั้นตอนการพัฒนาดังนี้

1.6.1.1 สำรวจปัจจัยสำคัญ (Research) หมายถึง เริ่มต้นจากการศึกษาหน่วยงานเจ้าของเว็บไซต์ เพื่อกำหนดเป้าหมายของเว็บไซต์ที่ชัดเจน ศึกษาผู้ใช้ เพื่อให้สามารถระบุกลุ่มผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้ และศึกษาคู่แข่ง เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขัน

1.6.1.2 พัฒนาเนื้อหา (Site Content) หมายถึง หลังจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น และกำหนดวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์แล้ว จะสามารถกำหนดแนวทางในการออกแบบเว็บไซต์ ขอบเขตเนื้อหาและการใช้งาน เพื่อรวบรวมข้อมูลและเนื้อหาของเว็บไซต์ต่อไป

1.6.1.3 พัฒนาโครงสร้างเว็บไซต์ (Site Structure) หมายถึง จะนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดระบบข้อมูล โดยจัดทำแผนผังโครงสร้างข้อมูล และออกแบบระบบ Navigation เพื่อออกแบบการใช้ข้อมูลและแนวทางการท่องเที่ยวเว็บที่จะพัฒนา

1.6.1.4 ออกแบบและพัฒนาหน้าเว็บ (Visual Design) หมายถึง จะทำการออกแบบลักษณะหน้าตาของเว็บเพจตามหลักการออกแบบเว็บที่ดี มีการจัดแบ่งพื้นที่ในหน้าเว็บเพจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และมีรูปแบบโครงสร้างข้อมูลอยู่ในหน้าเว็บที่ออกแบบนี้ ในขั้นตอนนี้ จะได้เว็บเพจต้นแบบที่จะใช้พัฒนาเป็นเว็บไซต์ต่อไป

1.6.1.5 พัฒนาและดำเนินการ (Production and Operation) หมายถึง จะทำการพัฒนาเว็บเพจที่ออกแบบ เป็นเว็บไซต์ที่สมบูรณ์ จนถึงการ upload เว็บไซต์สู่เครื่องแม่ข่ายเพื่อเผยแพร่สู่อินเทอร์เน็ต และกำหนดแนวทางการดูแลเนื้อหาและพัฒนาต่อไป

1.6.2 คุณภาพของเว็บไซต์ หมายถึง คุณภาพของเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ที่ผ่านการประเมินเว็บไซต์ในด้านการออกแบบของเว็บไซต์จากผู้ทรงคุณวุฒิ

1.6.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) สำนักงานใหญ่พระราม 9 ที่ปฏิบัติงานในปี 2556 ที่ใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

1.6.4 พนักงานของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด หมายถึง พนักงาน บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด สำนักงานใหญ่พระราม 9 ที่ปฏิบัติงานในปี 2556 ที่เข้าใช้บริการข้อมูลเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังฤษตราง (แอล.พี.) จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎี เอกสาร และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานความรู้มากกว่าถึงตามลำดับ ต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายและความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต
- 2.2 รูปแบบและประโยชน์การใช้งานอินเทอร์เน็ต
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเว็บไซต์
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร
- 2.5 ข้อมูลพื้นฐานของบริษัทอังฤษตราง (แอล.พี.) จำกัด
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายและความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต

2.1.1 ความหมายของอินเทอร์เน็ต

สมชาย นำประเสริฐชัย (2541 : 11) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตเป็นทั้งเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายของเครือข่าย เพราะอินเทอร์เน็ตประกอบด้วยเครือข่ายย่อยๆ เป็นจำนวนมากเชื่อมต่อกันภายใต้มาตรฐานเดียวกันจนเป็นสังคมเครือข่ายขนาดใหญ่ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายสาธารณะที่ไม่มีผู้ใดเป็นเจ้าของ ทำให้การเข้าสู่เครือข่ายเป็นไปได้อย่างเสรีภายใต้กฎเกณฑ์บางประการที่กำหนดขึ้นเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนและวุ่นวายจากการเชื่อมต่อจากเครือข่ายทั่วโลก

กิดานันท์ มลิทอง (2542 : 15) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์นานาชาติ ที่มีสายตรงต่อไปยังสถาบัน หรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ทั่วโลก ผู้ใช้เครือข่ายนี้สามารถสื่อสารถึงกันได้ทางอีเมล สามารถสืบค้นข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งคัดลอกแฟ้มข้อมูลและโปรแกรมมาใช้ได้ อย่างไรก็ตาม มีผู้เปรียบเทียบกับอินเทอร์เน็ตเป็นเหมือนทางหลวงระหว่างประเทศแต่ละประเทศจะต้องมีถนนเข้ามาเชื่อมต่อเข้าไปในประเทศ กล่าวคือ จะต้องมีการเชื่อมต่อภายในรับช่วงต่ออีกทอดหนึ่ง (เช่น เครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย องค์กร หรือเครือข่ายของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต) มิฉะนั้นก็จะใช้ไม่ได้ผล อินเทอร์เน็ต (Internet) คือ เครือข่ายนานาชาติ ที่เกิดจากเครือข่ายขนาดเล็กมากมาย รวมเป็นเครือข่ายเดียวทั้งโลก หรือเครือข่ายสื่อสาร ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ที่ต้องการเข้ามาในเครือข่าย สำหรับคำว่า internet หากแยกศัพท์จะได้มา 2 คำ คือ คำว่า Inter หมายถึงระหว่างหรือท่ามกลาง และคำว่า Net

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาจากคำว่า Network หรือเครือข่าย เมื่อนำความหมายของทั้ง 2 คำมารวมกัน จึงแปลว่า การเชื่อมต่อกันระหว่างเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) คือ เครือข่ายของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบต่างๆ ที่เชื่อมโยงกัน มาจากคำว่า Inter Connection ที่ Network อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องทั่วโลก สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้ โดยใช้มาตรฐานในการรับส่งข้อมูลที่เป็นหนึ่งเดียว หรือที่เรียกว่าโปรโตคอล (Protocol) ซึ่งโปรโตคอลที่ใช้ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีชื่อว่า ทีซีพี/ไอพี (TCP/IP : Transmission Control Protocol/Internet Protocol)

ธีรารุช ปัทมวิบูลย์และคณะ (2545 : 121) ได้ให้ความหมายของอินเทอร์เน็ตไว้ว่า เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมต่อถึงกันทั่วโลก หรืออาจจะกล่าวได้ว่าอินเทอร์เน็ต เป็น เครือข่ายของเครือข่าย (Network of Networks) เพราะอินเทอร์เน็ตประกอบด้วยเครือข่ายย่อยๆ จำนวนมาก เชื่อมต่อเข้าถึงกันภายใต้มาตรฐานหรือโปรโตคอลชนิดเดียวกันจนเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่ ซึ่งโปรโตคอลที่คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในอินเทอร์เน็ตจะต้องใช้มีชื่อว่า TCP/IP ย่อมาจาก Transmission Control Protocol/Internet Protocol

วาสนา สุขกระสานติ (2545 : 8-2) อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายซึ่งเป็นที่รวมของเครือข่ายย่อยๆ หรือกล่าวได้ว่าเป็น เครือข่ายของเครือข่าย (Network of Network) ซึ่งสื่อสารกันได้โดยใช้โปรโตคอลแบบทีซีพี/ไอพี (TCP/IP) ซึ่งทำให้คอมพิวเตอร์ต่างชนิดกันเมื่อนำมาใช้ในเครือข่ายแล้วสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ จตุชัย แพงจันทร์ และอนุชิต วุฒิพรพงษ์ (2546 : 25) อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วโลก ซึ่งมีคอมพิวเตอร์เป็นล้านๆ เครื่องเชื่อมต่อเข้ากับระบบ และยังคงขยายตัวเรื่อยๆ ทุกปี อินเทอร์เน็ตมีผู้ใช้ทั่วโลกหลายร้อยล้านคน และผู้ใช้เหล่านี้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้อย่างอิสระ โดยที่ระยะทางและเวลาไม่เป็นอุปสรรค นอกจากนี้ผู้ใ้ยังสามารถเข้าดูข้อมูลต่างๆ ที่ถูกตีพิมพ์ในอินเทอร์เน็ตได้ อินเทอร์เน็ตเชื่อมแหล่งข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจ มหาวิทยาลัย หน่วยงานของรัฐบาล หรือแม้กระทั่งแหล่งข้อมูลบุคคล องค์กรธุรกิจหลายองค์กรได้ใช้อินเทอร์เน็ตในการทำการค้า เช่น การติดต่อซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตหรืออีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่ง สำหรับการทำธุรกิจที่กำลังนิยม เนื่องจากมีต้นทุนที่ถูกกว่า และมีฐานลูกค้าที่ใหญ่มาก ส่วนข้อเสียของอินเทอร์เน็ตคือ ความปลอดภัยของข้อมูล เนื่องจากทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลทุกอย่างที่แลกเปลี่ยนผ่านอินเทอร์เน็ตได้

กรภัทร์ สุทธิดาราร (2546 : 17) ได้อธิบายความหมายของอินเทอร์เน็ตว่า หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์มาเชื่อมต่อเข้าด้วยกันทั่วโลกก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันอย่างอิสระทั่วโลก เกิดเป็นสังคมใหม่ที่ไม่มีสถานที่ ที่แน่นอนเพราะอยู่ในโลกของคอมพิวเตอร์

วศิน เพิ่มทรัพย์ (2548 : 188) ได้กล่าวว่าอินเทอร์เน็ต เป็นเสมือนที่รวมของข้อมูลมหาศาล ทั้งข้อความ ภาพ เสียง วิดีโอ โปรแกรม และอื่นๆ นอกจากนี้ยังเป็นช่องทางติดต่อสื่อสารกันด้วยข้อมูลต่างๆ เหล่านี้โดยสะดวกรวดเร็วแต่ละเครื่อง สามารถรับส่งข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น ตัวอักษร (Text) ภาพ (Picture) เสียง (Voice) รวมทั้งสามารถสืบค้นข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านกรค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว โดยสรุปแล้ว อินเทอร์เน็ต คือ เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงกันทั่วโลก โดยอาศัยภาษาที่ทุกเครื่องเข้าใจและสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ อาจอยู่ในรูปของ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บบอร์ด บล็อก Chat หรือ Instant Message

สายใจ สีลาขจรจิต (2545 : 12) ให้นิยามของอินเทอร์เน็ตว่า หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สากลขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงผู้ใช้จากทั่วมุมโลกเข้าด้วยกัน และเป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารจำนวนมากสำหรับผู้ใช้เครือข่ายนี้

พันจันทร์ ธนวัฒน์เสถียร (2541 : 4) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ได้นั้นหมายความว่า ผู้ใช้สามารถดึงข้อมูลที่ต้องการจากอินเทอร์เน็ตได้ในระยะเวลาอันสั้น ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถสื่อสารได้ข้ามโลกเทคโนโลยีปัจจุบันสามารถทำให้สามารถพูดคุยกับผู้ใช้อื่น ชม วิดิทัศน์และฟังการกระจายเสียงบนอินเทอร์เน็ตได้

เจนวิทย์ เหลืองอร่าม (2541 : 2-4) ได้อธิบายความหมายของคำต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตและเวปไซด์ ไว่ด เวบ ไว่ดิงนี้

1. เว็บไซต์ (Web Site) โดยทั่วไป เว็บไซต์จะใช้อ้างถึงกลุ่มของเพจต่างๆ ที่เชื่อมโยงระหว่างกัน ที่มีการสนทนากันอย่างปกติ และมีโครงสร้างทางกราฟิก เว็บไซต์ อาจมีตั้งแต่สองไฟล์ขึ้นไปแต่แต่ละเว็บจะเชื่อมโยงระหว่างกันในการแสดงสารสนเทศต่างๆ บนเว็บ บางไซต์อาจมีเพียงเล็กน้อย แต่บางไซต์อาจมีไฟล์เป็นร้อยๆ สำหรับให้บริการ

2. โฮมเพจ (Home Page) เป็นเว็บที่ใช้เริ่มแรกบนเว็บไซต์ (Web Site) ซึ่งเป็นหน้าแรกที่ผู้มาเยี่ยมชมจะได้เห็น ซึ่งอาจใช้เป็นหน้าแนะนำเว็บไซต์ที่เหลื่อต่างๆ ได้

3. เอชทีเอ็มแอล เป็นภาษาคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า ไฮเปอร์เท็กซ์ มาร์คอัพ แลงเกวจ (Hyper Text Markup Language) ใช้สร้างเว็บเพจ หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมโยงไปยังเอกสารอื่นๆ ได้ ไม่ว่าจะบนเว็บเพจเดียวกัน หรือเว็บเพจต่างๆ มันสามารถลิงค์ให้ภาคกราฟิก หรือสามารถดำเนินการผ่านสารสนเทศในลักษณะดิจิทัล เช่น วิดีโอหรือเสียงเป็นตอนๆ ไฮเปอร์ลิงค์ (Hyper Links) สามารถใช้วินโดว์ส่งอีเมลล์ หรือใช้วิวเวอร์ (Viewer) ท่องเที่ยวไปบนอินเทอร์เน็ตภายนอกเว็บ

จากความหมายอินเทอร์เน็ต จะสรุปได้ว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายสาธารณะที่เปิดโอกาสให้ทุกคนในโลกสามารถที่จะเข้าใช้งานเครือข่ายได้อย่างกว้างขวาง เครื่องคอมพิวเตอร์ต่างๆ ที่จะเชื่อมต่อเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นจะต้องใช้มาตรฐานของรูปแบบในการสื่อสารหรือโปรโตคอล (protocol) คือ TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) จึงจะทำให้สามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ทั่วโลกได้

2.1.2 ความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต

เริ่มต้นเมื่อปี ค.ศ. 1960 ซึ่งเป็นยุคสงครามเย็นระหว่างสหรัฐกับโซเวียต มีความเสี่ยงทางการทหารและความเป็นไปได้ที่จะถูกโจมตีด้วยอาวุธปรมาณู หรือนิวเคลียร์ทำลายศูนย์คอมพิวเตอร์ และระบบการสื่อสารข้อมูล อาจทำให้เกิดปัญหาทางการรบ และในช่วงนี้ระบบคอมพิวเตอร์มีมากมายหลายแบบ นับเป็นอุปสรรคสำคัญ ทำให้ไม่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และโปรแกรมได้ โดยสะดวก จึงมีแนวความคิดในการทำวิจัยระบบต่างๆ ที่สามารถเชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบที่แตกต่างกันได้

อินเทอร์เน็ตเป็นคำที่เรียกเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมต่อถึงกันในระดับโลก ภายในเครือข่ายประกอบไปด้วยเครือข่ายย่อยอีกจำนวนมาก ซึ่งแต่ละเครือข่ายย่อยก็มีนโยบายและกฎเกณฑ์เป็นของตนเองให้ผู้ใช้ถือปฏิบัติ เครือข่ายย่อยทั้งที่มีระบบเดียวกันหรือแตกต่างกัน สามารถเชื่อมโยงเข้าเป็นเครือข่ายโลกได้โดยมาตรฐานการติดต่อที่เรียกว่า Internet Protocol : IP ซึ่งเป็นกติกาที่ใช้ในการสื่อสารและเคลื่อนย้ายข้อมูลจากแห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งภายในเครือข่าย โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องความแตกต่างของระบบคอมพิวเตอร์ที่มาเชื่อมต่อกัน (เซาว์เล็ค เลิศขโลฬาร และ กอบกุล สรรพกิจจานง.2543 : 82)

สรุปว่า อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์เริ่มพัฒนาขึ้นมาโดยกระทรวงกลาโหมของสหรัฐอเมริกา ในช่วงปลายทศวรรษ 1960 ซึ่งเริ่มจากการนำคอมพิวเตอร์ไม่กี่เครื่องมาเชื่อมต่อกัน ซึ่งเรียกว่าอาร์ปาเน็ต พัฒนาและเติบโตอย่างรวดเร็วกลายเป็นเครือข่ายเปิดที่ทุกคนสามารถเชื่อมต่อเข้าไปได้โดยมีซอฟต์แวร์ ที่เรียกว่า TCP/IP เป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อกัน และถูกเรียกว่าอินเทอร์เน็ต

เว็บไซต์นั้นมีต้นกำเนิดในปี 1989 โดยนักวิจัยชื่อ Tim Berners-Lee แห่งสถาบันวิจัย CERN (European Particle Physics Laboratory) ในเมืองเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เป็นผู้เสนอวิธีการจัดการข้อมูลใน คอมพิวเตอร์ด้วยลิงค์ (Link) ภายใต้แนวคิดที่จะสร้างระบบ ไฮเปอร์เท็กซ์ (Hypertext) ซึ่งจะทำให้สามารถเข้าถึง ข้อมูลได้ง่ายและไม่มีข้อจำกัด เป็นต้นกำเนิดของภาษา HTML (Hypertext Markup Language) ที่ใช้สร้างเว็บเพจในเวลาต่อมา (ธวัชชัย ศรีสุเทพ.2548 : 29)

เวิลด์ ไรด์ เว็บ เป็นการใช้งานอินเทอร์เน็ตในลักษณะของการติดต่อสื่อสาร สืบค้นข้อมูลต่างๆที่มีอยู่ในเครือข่าย ซึ่งมีการพัฒนาให้ใช้งานง่ายต่อการใช้งานในลักษณะของกราฟิก (Graphical User Interface : GUI) ในระบบไฮเปอร์เท็กซ์และไฮเปอร์มีเดีย ซึ่งมีขีดความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร รูปภาพ, เสียง และอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งลำดับความเป็นมา หลังจากที่ ทิม เบอร์เนอร์ส-ลี (Tim Berners-Lee) แห่งห้องปฏิบัติการวิจัยทางอนุภาคฟิสิกส์ของทวีปยุโรป(The European Laboratory for Particle Physics) กรุงเจนีวาประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ได้เริ่มพัฒนาเว็บเป็นครั้งแรก ด้วยวัตถุประสงค์หลักที่ต้องการให้นักวิจัยวิทยาศาสตร์ของสถาบันสามารถค้นหา

ผลการวิจัยข้อมูลทางวิทยาศาสตร์จากศูนย์ข้อมูลของสถาบันฯ ได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพตามลำดับดังนี้ (จิตเกษม พัฒนาศิริ.2539 : 23-24)

1. ตุลาคม 1990 เวิลด์ ไรด์ เว็บ ได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของระบบปฏิบัติ NEXTST
2. มีนาคม 1991 สองปีหลังจากที่ทิม เบอร์เนอร์ส-ลี ได้เสนอบทความเกี่ยวกับเวิลด์ ไรด์ เว็บโปรแกรมสืบค้น ข้อมูลที่เรียกว่า “บราวเซอร์” (Browser) ได้ปรากฏโฉมบนระบบเครือข่ายในสถาบันฯ
3. ตุลาคม 1991 เปิดให้มีการบริการ Wide Area Information Service (WAIS) ที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้กับ เวิลด์ ไรด์ เว็บ โดยตรง
4. ปี 1992 เป็นปีแห่งการพัฒนา ระบบ เวิลด์ ไรด์ เว็บ ได้มีการสร้าง FTP การโอนถ่ายข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของเซิร์น (CERN: Conseil Europeen pour la Recherche Nucleaire)
5. ปี 1993 มีเว็บเซิร์ฟเวอร์ เปิดให้บริการมากกว่า 50 แห่ง มีไวโอล่าบราวเซอร์ (Viola Browser) เป็นเว็บบราวเซอร์ตัวแรกที่ทำงานบนระบบเอ็กซ์วินโดว์ (X Window) โดยถือว่าเป็นพื้นฐานทางเทคโนโลยีของเว็บบราวเซอร์ ทำให้เกิดบราวเซอร์ที่ยอดเยี่ยมในเวลาต่อมา
6. กุมภาพันธ์ 1993 เวอร์ชันแรก (Alpha) ของ โมเสก (Mosaic) ที่ทำงานบนระบบเอ็กซ์วินโดว์และเป็นผลิตภัณฑ์ทาง เวิลด์ ไรด์ เว็บ ตัวแรกที่ไม่ได้ถือกำเนิดจากเซิร์น
7. โมเสก เป็นเว็บบราวเซอร์ที่มีความสามารถในการแสดงผลข้อมูลเป็นแบบกราฟิกและเป็นผลงานสร้างของ National Center for Supercomputing Application (NCSA) ในปัจจุบัน โปรแกรมบราวเซอร์ที่นิยมใช้ในการสืบค้นข้อมูล ก็คือ โปรแกรมอินเทอร์เน็ตเอ็กซ์พลอเรอร์ (Internet Explorer) และ เนสเคปคอมมูนิเคเตอร์ (Netscape Communicator)

สรุปว่า เวิลด์ ไรด์ เว็บ พัฒนาขึ้นครั้งแรก โดยนักฟิสิกส์ชื่อ ทิม เบอร์เนอร์ส-ลี ในปี ค.ศ. 1989 ในปี ค.ศ.1992 ได้มีการพัฒนาโปรแกรมการส่งผ่านข้อมูลเอฟทีพี ต่อมา ปี 1993 มีการพัฒนาโปรแกรมบราวเซอร์เพื่อเรียกดูข้อมูลเชิงกราฟิกขึ้นตัวแรกมีชื่อว่า โมเสก และพัฒนามาเป็นเอ็กซ์พลอเรอร์ และเนสเคป ในปัจจุบัน

ในปี พ.ศ. 2537 ก็เริ่มมีบริษัทเอกชนสามารถเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยบริษัทแรกที่เปิดให้บริการเป็นผู้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า ISP ก็คือ บริษัทเคเอส ซี คอมเมอร์เชียล อินเทอร์เน็ต ซึ่งในปีนี้อินเทอร์เน็ตได้แพร่หลายกับบุคคลทั่วไปอย่างแท้จริง และก็ทำให้อินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จากนั้นก็มี ISP ใหม่ๆ เกิดขึ้นนับสิบลาย ทำให้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยยังได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็วมากขึ้น ผู้ใช้ในเมืองไทยมักใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูล อ่านข่าวสาร ส่งจดหมายถึงกัน และสนทนากับเพื่อนๆ โดยมีการพิมพ์ข้อความ (Chat) หลังจากนั้นก็ได้มีธุรกิจแบบใหม่เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วในเมืองไทย นั่นคือ ร้านค้าที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือที่เรียกว่าอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ซึ่งผู้ที่ไม่มีอินเทอร์เน็ตที่บ้านก็สามารถไปใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ร้านได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเทศไทยเริ่มสนใจอินเทอร์เน็ตและติดต่อกับอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่ พ.ศ. 2530 โดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตหาดใหญ่) และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ซึ่งในปี พ.ศ. 2531 วิทยาเขตดังกล่าวนับเป็นที่อยู่ทางอินเทอร์เน็ตแห่งแรกของประเทศไทย โดยได้รับที่อยู่ (Address) ชื่อ sritrang.psu.th ปี พ.ศ. 2535 เป็นปีที่อินเทอร์เน็ตเข้ามาอยู่ในประเทศไทยสมบูรณ์ คือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เข้าสายความเร็วสูงต่อเชื่อมกับเครือข่าย UUNET ของบริษัทเอกชนที่รัฐเวอร์จิเนีย สหรัฐอเมริกา

สำนักวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งได้เช่าวงจรรีเสอร์ซความเร็ว 9600 บิตต่อวินาที จากการ สื่อสารแห่งประเทศไทย ต่อมาในปี พ.ศ.2536 เนคเทคได้เช่าวงจรรีเสอร์ซความเร็ว 64 กิโลบิตต่อวินาที ซึ่งช่วยเพิ่มความสามารถในการขนถ่ายข้อมูล ทำให้ประเทศไทยมีวงจรรีเสอร์ซระหว่างประเทศ 2 วงจรหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าร่วมเชื่อมโยงเครือข่ายในระยะแรก ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ และต่อมาได้ขยายไปยังหน่วยงานราชการอื่นๆ ต่อมามหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ ได้ขอเชื่อมต่อผ่านจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเรียกเครือข่ายนี้ว่า “ไทยเน็ต” (THAInet) นับเป็น ประตู (Gateway) แรกสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสากลของประเทศไทย (อริปัตย์ คลี่สุนทร. 2547) [Internet]

สำหรับภาคเอกชน ได้มีการก่อตั้งบริษัทสำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่เอกชนและบุคคลทั่วไป ที่นิยมเรียกกันว่า ISP (Internet Service Providers) ซึ่งปัจจุบันได้เพิ่มจำนวนจนเป็น 18 บริษัททั่วประเทศไทย

ต่อมาปี พ.ศ. 2543 อินเทอร์เน็ตในไทยได้เติบโตขึ้นจนมีผู้ใช้เกินกว่า 1,000,000 คน จนในปี พ.ศ. 2546 ประมาณกันว่ามีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในไทยประมาณ 3,000,000 คน และจะยังเติบโตต่อไปอย่างรวดเร็วอีกหลายปี (กรภัทร์ สุทธิธรรมา.2546 : 17)

2.2 รูปแบบและประโยชน์การใช้งานอินเทอร์เน็ต

2.2.1 รูปแบบการใช้งานอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นระบบเครือข่ายที่เปิด และเชื่อมโยงตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้น สมาชิกของเครือข่ายจึงสามารถเข้าถึงข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ตัวเลข ข้อความ ภาพ และเสียง ที่มีผู้นำเสนอไว้ได้ โดยสะดวกนักวิชาการบางท่านเปรียบอินเทอร์เน็ต เสมือนห้องสมุดของโลกที่มีขนาดมหึมา ซึ่งมีสรรพวิชาการงานวิจัย เทคโนโลยีใหม่ๆ ไว้ให้ศึกษา นอกจากนี้ เครือข่ายนี้ยังสามารถเป็นที่สื่อสาร แลกเปลี่ยน ความรู้แนวคิด การติดต่อ ซึ่งรวดเร็วและถูกกว่าการส่งจดหมาย เรื่องที่อยู่ในเครือข่ายจะมีทุกด้าน อาทิ สังคมการเมือง การแพทย์ ศาสนา ดนตรี กีฬา การค้า อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม เป็นต้น (อริปัตย์ คลี่สุนทร. 2542 : 15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการต่างๆ ในอินเทอร์เน็ตมีหลายลักษณะ ซึ่งข้อมูลทุกด้านจะเพิ่มขึ้นเนื่องจากจะมีสมาชิกส่วนหนึ่ง จัดเสนอข้อมูลของตนเองเพื่อไว้ใช้ หรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้สนใจอื่นๆ ตลอดเวลา โดยสรุปลักษณะการให้บริการของอินเทอร์เน็ตมี หลายด้าน ดังนี้ (กิตานันท์ มลิทอง.2540 : 8)

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail: Electronics Mail) เป็นบริการที่ให้ผู้ให้บริการสามารถส่งจดหมายถึงบุคคล องค์กร สถาบัน ฯลฯ โดยผู้รับจะได้รับผ่านจอคอมพิวเตอร์ หรือให้พิมพ์เป็นเอกสารได้ทันที หากผู้รับไม่อยู่ที่จอคอมพิวเตอร์ จดหมายนี้ก็จะถูกส่งไว้ในตู้ คือ ในหน่วยความจำที่เสมือนเป็นตู้รับจดหมายในคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้รับจะรับเวลาใดก็ได้ และจะได้ตอบส่งกลับเวลาใดก็ได้เช่นกัน

2. การทำงานข้ามเครื่อง (TelNet) ผู้ให้บริการหากมีระบบเครื่องที่ทำงานได้ไม่สะดวก ก็สามารถเปลี่ยนไปทำงานในเครื่องอื่นที่มีสมรรถนะสูงกว่า เพื่อเข้าไปใช้ข้อมูลเนื้อที่บนฮาร์ดดิสก์สำหรับเก็บข้อมูลหรือบริการอื่นใดก็ได้ โดยมีข้อแม้ว่าผู้ให้บริการต้องมีชื่ออยู่ในสารระบบที่ได้รับอนุญาตให้ใช้ได้

3. การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP: File Transfer Protocol) เป็นบริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลหรือโปรแกรมที่ผู้ใช้ต้องการจากเครื่องอื่นมาเก็บไว้ยังเครื่องของตน โดยเฉพาะโปรแกรมที่บางท่านพัฒนาขึ้น และต้องการบริจาคให้สาธารณะประโยชน์ได้ใช้โดยไม่คิดมูลค่า โปรแกรมลักษณะนี้เรียกว่า Shareware บางโปรแกรมก็อาจจะให้ลองใช้เป็นการชั่วคราว หากสนใจก็อาจจะต้องเสียค่าใช้จ่าย ก็อยู่ในลักษณะบริการนี้เช่นกัน

4. กลุ่มข่าวที่น่าสนใจ (UseNet) เป็นบริการที่เสมือนเป็นกระดานประกาศขายสินค้า หรือแสดงความต้องการ เพื่อให้ผู้สนใจตรงกัน หรือคล้าย ๆ กัน ได้ส่งข่าวติดต่อกัน ข่าวที่น่าสนใจเสนอไว้ว่าจะเกี่ยวกับสังคม กีฬา ศาสนา วัฒนธรรม เทคโนโลยี ปรัชญา การปรุงอาหาร การเลี้ยงสัตว์ การแลกเปลี่ยนแนวคิด ดนตรี ปัญหาต่างๆ ฯลฯ ท้ายข่าวจะมีที่อยู่ติดต่อได้ หรือผู้สนใจติดต่อกัน

5. การสนทนาบนเครือข่าย (Talk) บริการนี้จะแตกต่างจากจดหมาย ซึ่งเขียนไปไว้ที่ตู้ไปรษณีย์ของผู้รับ คือ ผู้ส่ง ผู้รับโต้ตอบกันทางตัวอักษรบนจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งขณะนี้มีซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นให้สามารถพูดโต้ตอบกันผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ดังเช่นพูดกันทางโทรศัพท์ เช่น โปรแกรมชื่อคูลทอล์ก (CooTalk) เป็นต้น

6. การค้นหาข้อมูลและไฟล์ข้อมูล (Gopher/Archie) เป็นบริการที่เปรียบเสมือนตู้บัตรคำในห้องสมุดที่สามารถค้นชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ชื่อที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ ซึ่งจะช่วยให้การค้นหาต่างๆ เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วมาก ผู้ใช้เพียงเข้าไปค้นเมนู (Menu) ที่โปรแกรมนี้ทำไว้เมื่อพอใจดูเรื่องใดก็ใช้เมื่อนั้นผ่านเข้าไปยังเรื่องหรือสิ่งที่ต้องการได้ทันที

7. เครือข่ายใยแมงมุม (World Wide Web) เครือข่ายบนอินเทอร์เน็ตนี้มีลักษณะพิเศษและความนิยมใช้เครือข่ายนี้ที่สูงขึ้นอย่างรวดเร็วด้วยวิธีการที่สะดวกมาก บนเครือข่ายใยแมงมุมนี้สมาชิกจะมีจุดของตนเองบนใยแมงมุม ซึ่งเปรียบเสมือนจุดตัดของใยสองเส้น เส้นหนึ่งเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เส้นตรงจากศูนย์กลางไปยังขอบอีกเส้นหนึ่งคือเส้นที่คล้ายๆ วงกลม เรียงจากจุดศูนย์กลางเป็นวงกลมเล็กไปสู่จุดรอบนอก ซึ่งเป็นวงกลมใหญ่ขึ้นๆ จุดตัดของใยดังกล่าว เรียก Web Site ซึ่งสมาชิกบน Web Site จะสร้างบ้านของตนเองมี "หน้าบ้าน" (Home Page) เป็นตราสัญลักษณ์ประจำบ้านมีรายการข้อมูล รูปภาพ หรือเสียง ที่นำเสนอให้ผู้ต้องการเรียกดู เรียกใช้ หรือสำเนาข้อมูล รูปภาพ และเสียงบางรายการได้ ธุรกิจการค้า การอุตสาหกรรม องค์กรเอกชน หน่วยงานของรัฐที่เป็นสมาชิก เครือข่าย นิคมประชาสัมพันธ์ การทำงานผลผลิต ฯลฯ บน Web site ของตนเอง ซึ่งได้ผลในแง่ประชาสัมพันธ์ และการค้าขาย แลกเปลี่ยน การตกลง อย่างมหาศาล

2.2.2 ประโยชน์การใช้งานอินเทอร์เน็ต

ปัญญา ศิริโรจน์ และศุภานิต อารีหทัยรัตน์ (2547 : 93) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนี้

1. ค้นคว้าข้อมูลในลักษณะต่างๆ ได้มากมาย เช่น งานวิจัย บทความในหนังสือพิมพ์ ความก้าวหน้าทางการแพทย์ ความรู้ทางด้านการศึกษา เป็นต้น ซึ่งสามารถค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลได้ทั่วโลก เช่น ห้องสมุด สถาบันการศึกษา สถาบันการวิจัย โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลาในการเดินทาง ซึ่งการบริการนี้จะให้ บริการตลอด 24 ชั่วโมง
2. ติดตามความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ได้ทั่วโลกด้วยความรวดเร็ว รวมถึงการพยากรณ์อากาศทั่วโลก
3. รับและส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้รวดเร็วทั่วโลก ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายได้มากและรับส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นทั้งลักษณะตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงได้พร้อมกันอีกด้วย
4. สนทนากับผู้อื่นที่อยู่ห่างไกลได้ทั้งในลักษณะการพิมพ์และข้อความเสียง
5. รวมกลุ่มอภิปรายหรือกลุ่มข่าวเพื่อแสดงความคิดเห็นหรือพูดคุยปัญหากับผู้สนใจในเรื่องเดียวกัน เป็นการขยายวิสัยทัศน์ให้กว้างขึ้น
6. อ่านบทความเรื่องราวที่ลงในนิตยสาร หรือ วารสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นข้อความและภาพประกอบได้ฟรี
7. ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลทั้งข้อความ ภาพและเสียงจากแหล่งต่าง ๆ รวมถึงการถ่ายโอนข้อมูลในเว็บไซต์ที่ยอมให้ผู้ใช้งานทักโดยไม่คิดมูลค่า
8. ตรวจสอบราคาสินค้าและสั่งซื้อสินค้าได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไป
9. แข่งขันเกมกับผู้อื่นได้ทั่วโลก
10. ติดประกาศข้อความที่ต้องการให้ผู้อื่นทราบได้อย่างทั่วถึง
11. ให้เสรีภาพในการสื่อสารในทุกรูปแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.3 การประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ต

การประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบันทำได้หลากหลาย อาทิเช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีเมล (e-Mail), สนทนา (Chat), อ่านหรือแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ด, การติดตามข่าวสาร, การสืบค้นข้อมูล การค้นหาข้อมูล, การชม หรือซื้อสินค้าออนไลน์, การดาวน์โหลด เกม เพลง ไฟล์ข้อมูล ฯลฯ, การติดตามข้อมูล ภาพยนตร์ รายการบันเทิงต่างๆ ออนไลน์, การเล่นเกม คอมพิวเตอร์ออนไลน์, การเรียนรู้ออนไลน์ (e-Learning), การประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต (Video Conference), โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP), การอัปโหลดข้อมูล หรือ อื่นๆ

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้กลายเป็นเครือข่ายของโลก ซึ่งในอินเทอร์เน็ตมีบริการต่างๆ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถใช้เครือข่ายเพื่อประโยชน์หลักๆ 5 ประการด้วยกัน ดังนี้ (ถนอมพร ต้นพิพัฒน์. 2539 : 3-4)

1. เพื่อติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล และความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ โดยการส่งข้อความผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่เรียกสั้นๆ ว่า อีเมลล์ (E-mail) รวมทั้งการสนทนาแบบออนไลน์

2. การเข้าไปใช้คอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ ที่ต่ออยู่ในเครือข่าย ผู้ใช้สามารถเรียกโปรแกรมในเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นๆ มาใช้งานได้ โดยการคำสั่งเทลเน็ต (Telnet)

3. เพื่อการสืบค้นข้อมูลต่างๆ วิธีที่ได้รับความนิยมมากเป็นพิเศษในขณะนี้ ก็คือบริการที่มีชื่อว่า เวิลด์ ไวด์ เว็บ ซึ่งอยู่ในลักษณะของไฮเปอร์มีเดีย (Hypermedia) คือมีการเชื่อมโยงของข้อมูลเกี่ยวกันเอาไว้โดยที่ข้อมูลนั้น ไม่จำเป็นต้องมาจากแหล่งเดียวกัน

4. เพื่อการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ ทำได้โดยการใช้คำสั่ง เอฟทีพี หรือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยในการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล

5. เพื่อการเผยแพร่ข่าวสาร ความคิดเห็น คำถาม คำตอบ คำแนะนำ คำประกาศรวมทั้งรับทราบเรื่องราวความเป็นไปต่างๆ โดยการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตที่มีชื่อว่า ยูสเน็ต (USENET) ซึ่งย่อมาจาก User's Net

เจนวิทย์ เหลืองอร่าม (2541 : 80) ได้กล่าวถึงการทำงานของโปรแกรมบราวเซอร์หรือโปรแกรมค้นผ่าน ดังนี้

1. บราวเซอร์ มีหน้าที่ในการแปลเอกสารไฮเปอร์เท็กซ์ การอ่านยูอาร์แอล และการนำทางโครงสร้าง ไฮเปอร์ลิงค์ ของเว็บที่ค่อนข้างซับซ้อน บราวเซอร์ส่วนใหญ่นิยมใช้สี่ ไอคอนเมนูแบบพูลดาวน์ (Pull-down) และปุ่มที่ช่วยในการดูเว็บเพจ (Web Page) ได้ง่ายและสนุกสนานด้วยมันจะจดจำเว็บเพจต่างๆ ที่ท่านเข้าไปดู และถอยกลับมายังที่ต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

2. บราวเซอร์ จะทำการแปลเอกสารที่สร้างด้วยโปรแกรม ไฮเปอร์เท็กซ์ และแสดงเอกสารในรูปแบบที่ผู้ใช้คุ้นเคย ที่เรามักจะเรียกว่า เว็บเพจ นั่นเอง มีบราวเซอร์ต่างๆ มากมาย ที่ใช้ได้สำรวจสิ่งต่างๆ บนเว็บ บราวเซอร์ทั้งหมดทำงานด้วยการเชื่อมโยงของทีซีพี/ไอพีโดยผ่านทางไออัล-อัฟ สลิป (dial-up SLIP) หรือ พีพีพี (PPP account) หรือผ่านทางสายตรงการเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยตรง จะทำให้การเข้าถึงเว็บ ได้รวดเร็วขึ้นมาก บางบราวเซอร์สามารถแสดงเท็กซ์บนเว็บเพจได้อย่างเดียวเท่านั้น บราวเซอร์ส่วนใหญ่สามารถแสดงเว็บเพจด้วยกราฟิกที่สวยงาม บราวเซอร์ประเภทกราฟิก สามารถกำหนดให้หยุดแสดงกราฟิก และให้แสดงเฉพาะเท็กซ์อย่างเดียว เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการดาวน์โหลดเท็กซ์ต่างๆ ที่อยู่บนเว็บเพจ

3. บราวเซอร์จะอนุญาตให้ผู้ใช้ควบคุมเส้นทาง (Path) ด้วยตัวเอง ในการผ่านอินเทอร์เน็ตและเว็บ โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งโฮเปอร์ลิงค์ ของบุคคลอื่น ที่จะช่วยพาไปยังที่ต่างๆ ที่ต้องการไปเมื่อพิมพ์แอดเดรสของไซต์ ที่จะไปดู บราวเซอร์จะช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาสถานที่นั้นๆ บนเว็บ

4. บราวเซอร์เกือบทั้งหมดจะแสดง โฮเปอร์ลิงค์ ในลักษณะเท็กซ์ที่คมชัดและเส้นใต้สีน้ำเงิน สามารถแสดงสีได้มากกว่าเท็กซ์ธรรมดา บราวเซอร์ประเภทกราฟิกอนุญาตคลิกเมาส์โฮเปอร์ลิงค์ใดๆ ที่สนใจได้ บราวเซอร์ประเภทเท็กซ์ (Line-mode browser) โดยทั่วไปจะไม่ใช้เมาส์และให้ใช้คีย์บอร์ดเพื่อนำทางโฮเปอร์ลิงค์

สารสนเทศบน เวิลด์ ไวด์ เว็บ สามารถเข้าถึงได้โดยตรง เนื่องจากทุกเอกสาร ไฟล์และภาพกราฟิกจะมีแอดเดรสเฉพาะของมัน แอดเดรสเหล่านี้เรียกว่ายูอาร์แอล ซอฟต์แวร์ของเว็บบราวเซอร์จะใช้ ยูอาร์แอลหาที่ตั้งและเข้าถึงสารสนเทศท่านอาจคิดว่า ยูอาร์แอล เสมือนเป็นแอดเดรสของไปรษณีย์สำหรับอินเทอร์เน็ต บนเวิลด์ ไวด์ เว็บ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (เจนวิทย์ เหลืองอร่าม. 2541 : 82)

ส่วนแรกของ ยูอาร์แอล เราเรียก โพรโตคอล (Protocol) ได้แก่ http:// ซึ่ง http ย่อมาจาก Hypertext Transfer Protocol บางครั้ง URLs อาจเริ่มต้นด้วยโปรโตคอลที่แตกต่างกัน เช่น ftp:// และ news:// ถ้าท่านเข้าถึงเอกสารต่างๆ บนเครื่องคอมพิวเตอร์ท้องถิ่นของท่าน แทนที่บนเว็บ URL จะเริ่มต้นด้วย file:// ดังตัวอย่าง

[http:// www.edutoday.in.th/gallery/video/index.html](http://www.edutoday.in.th/gallery/video/index.html)

ส่วนที่สองของยูอาร์แอล เรียกว่า ชื่อของโดเมน (Domain) ซึ่งเป็นชื่อของคอมพิวเตอร์แม่ข่าย(Server) ที่ท่านเชื่อมต่อด้วย ดังตัวอย่าง

<http://www.edutoday.in.th/gallery/video/index.html>

ส่วนที่สามของ URL เรียกว่า เส้นทาง (Path) ของไดเรกทอรี เป็นพื้นที่เฉพาะบน Serverของเว็บที่สารสนเทศอาศัยอยู่ เส้นทางของไดเรกทอรี บน server ของเว็บ ทำงานอย่างเดียวกันกับการทำงานบนเดสทอป (Destop) ของท่าน ดังตัวอย่าง

<http://www.edutoday.in.th/gallery/video/index.html>

ส่วนที่สี่ของ ยูอาร์แอล เรียกว่า ชื่อไฟล์ของเอกสาร เพื่อใช้ระบุไฟล์ที่จะถูกเข้าถึงปกติจะเป็นไฟล์ของ เอชทีเอ็มแอล แต่อาจเป็นภาพ เสียง หรือไฟล์อื่นก็ได้

<http:// www.edutoday.in.th/gallery/video/index.html>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะเห็นได้ว่า การเรียกใช้ทรัพยากร หรือข้อมูลต่างๆ ในอินเทอร์เน็ต จำเป็นต้องมีวิธีการกำหนดตำแหน่งที่จะอ้างอิงได้ ซึ่งเรียกว่า ยูอาร์แอล ซึ่งจะต้องเป็นการขอเรียกใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในระบบตามรูปแบบที่กำหนดไว้

แนวโน้มล่าสุดของการใช้อินเทอร์เน็ตคือการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งพบปะสังสรรค์เพื่อสร้างเครือข่ายสังคม ซึ่งพบว่าปัจจุบันเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมดังกล่าวกำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายเช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ไฮไฟฟ์ และการใช้เริ่มมีการแพร่ขยายเข้าไปสู่การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Internet) มากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีปัจจุบันสนับสนุนให้การเข้าถึงเครือข่ายผ่านโทรศัพท์มือถือทำได้ง่ายขึ้นมาก (Wikipedia : 2554) [Internet]

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเว็บไซต์

2.3.1 ความหมายของการพัฒนาเว็บไซต์

ในระบบเวิลด์ ไวด์ เว็บ การเข้าไปยังเว็บไซต์ต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตนั้น เราจะได้เห็นโฮมเพจของแต่ละไซต์ ซึ่งโฮมเพจของแต่ละแห่งนั้น จะมีการสร้างจุดเชื่อมโยง หรือที่เรียกว่า ลิงค์ไปยังที่ต่างๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นหน้าอื่นๆ ของไซต์นั้นหรือไซต์อื่นๆ หรือลิงค์ไปยังบริการอื่นๆ ในระบบอินเทอร์เน็ตได้ สำหรับเอกสารหน้าใดๆ ในเว็บไซต์แต่ละแห่งนั้น ถูกเรียกว่า เว็บเพจ ซึ่งได้มีผู้ให้ ความหมายของเว็บเพจ ไว้ดังนี้

กิตติ ภัคดีวัฒนกุล (2541 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า เว็บเพจ คือเอกสารที่นำเสนอบนอินเทอร์เน็ตเขียนด้วยภาษา เอชทีเอ็มแอล เมื่อเขียนเสร็จแล้วก็นำข้อมูลเหล่านั้นไปใส่ไว้ในเซิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งเอกสารดังกล่าวจะต้องใช้เครื่องมือหรือโปรแกรมสำหรับดูซึ่งเรียกสั้นๆ ว่า บราวเซอร์

กิดานันท์ มลิทอง (2542 : 19) เว็บเพจ เปรียบเสมือนหน้าหนังสือที่ประกอบไปด้วยข้อความรูปภาพ เรียกได้ว่าเป็นหน้าสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ แต่แตกต่างจากหน้าสิ่งพิมพ์ทั่วไป คือ หน้าเว็บจำนวนล้านๆ หน้าที่เราเห็นกันอยู่ในเวิลด์ ไวด์ เว็บ นั้น จะมีสิ่งที่เหมือนกันทั้งหมดเนื่องจากเป็นหน้าที่เข้ารหัสเนื้อหาเพื่อบอกให้โปรแกรมค้นผ่าน ทราบว่าจะต้องทำอะไร รหัสในหน้าเว็บสามารถเปิดใช้ได้ด้วยโปรแกรมประมวลคำ ซึ่งแท้ที่จริงแล้วหน้าเว็บเหล่านั้นถูกสร้างขึ้นมาจากโปรแกรมประมวล คำนั่นเอง โดยโปรแกรมเมอร์ หรือนักออกแบบเป็นผู้พิมพ์ข้อความป้อนรหัสเข้าไป ซึ่งรหัสนั้นก็คือภาษาที่ทำเครื่องหมายข้อความหลายมิติ ที่รู้จักกันในด้วยภาษาอังกฤษว่า “เอชทีเอ็มแอล” นั่นเอง

กิตติ ภัคดีวัฒนกุล (2541 : 2) ได้กล่าวถึงของเว็บเพจ ว่าแบ่งออกเป็น 2 ชนิดคือ

1. Static Web Page หมายถึงเว็บเพจที่ข้อมูลต่างๆ คงที่ตลอด ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึงแม้ข้อมูลจากฐานข้อมูลจะเปลี่ยนแปลงก็ตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. Dynamic Web Page เป็นเว็บเพจที่ข้อมูลในเว็บเพจ จะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาเปลี่ยนแปลงของข้อมูลในฐานข้อมูล โดยจะเปลี่ยนแปลงให้ทุกครั้งที่มีการเรียกใช้เว็บเพจ การแบ่งประเภทของเว็บเพจ สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ จำแนกตามจุดประสงค์ของการสร้างเว็บไซต์ ว่าต้องการสื่อความหมายกับผู้ใช้กลุ่มใด และจำแนกตามลักษณะการทำงานของเว็บเพจ ว่าจะเป็นแบบอยู่นิ่ง หรือเป็นแบบโต้ตอบกับผู้ใช้ได้ทันทีเมื่อเรียกใช้

จะเห็นได้ว่าความหมายเว็บไซต์ เว็บเพจ และโฮมเพจนั้นมีลักษณะ คล้ายกันคือเป็นหน้าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ปรากฏบนจอคอมพิวเตอร์โดยอาศัยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เรียกกันว่า เวิลด์ไวด์เว็บเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้ทำเว็บกับผู้ชม โดยเว็บไซต์นั้นเปรียบเสมือนศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารขององค์กรหรือหน่วยงาน โดยมีเว็บเพจทำหน้าที่อธิบายขยายความในแต่ละส่วน และโฮมเพจถือเป็นส่วนที่ต้อนรับและบอกกล่าวกับผู้เข้าชมว่าข้อมูลข่าวสารที่ผู้ชมต้องการนั้นอยู่ในส่วนไหนของเว็บไซต์

2.3.2 แนวคิดและหลักการการออกแบบเว็บไซต์

การสร้างเว็บไซต์ให้ประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องมีการจัดเตรียมข้อมูล ออกแบบหน้าเว็บเพจต่างๆ ให้มีรูปแบบที่สวยงาม สามารถใช้งานได้ง่าย และมีความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล การออกแบบเว็บไซต์จึงมีความสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกอยากกลับมาใช้อีก ดังที่ (ดวงพร เกียงคำและวงศ์ประชา จันทรสมวงศ์ 2546: 43) ได้กล่าวถึงหลักการออกแบบเว็บไซต์ที่ดี ซึ่งสามารถสรุปเป็นขั้นตอนในด้านต่างๆ ดังนี้

2.3.2.1 ควรมีจุดเด่นหรือมีเอกลักษณ์ เนื่องจากเว็บไซต์แต่ละแห่งมีเป้าหมายที่แตกต่างกันเช่น ถ้าเป็นเว็บไซต์ที่เน้นทางด้านธุรกิจ จะต้องหาจุดเด่นหรือเอกลักษณ์ที่มีความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่ง เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถจดจำภาพลักษณ์หรือเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงานนั้นๆ ได้

2.3.2.2 ควรมีการจัดวางข้อมูลที่เรียบง่าย เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการสามารถอ่านเนื้อหาที่อยู่ภายในแต่ละเว็บเพจได้ง่าย สบายตา การจัดวางข้อมูลภายในเว็บไซต์ต้องไม่ซับซ้อน มีการจัดหมวดหมู่ให้กับข้อมูล ภาพกราฟิก ตัวอักษรอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถเข้าถึงเนื้อหาที่ต้องการใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

2.3.2.3 ควรมีการจัดระบบข้อมูลที่ดี เนื่องจากรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มข้อมูล จะมีผลต่อความสะดวกในการใช้งานของผู้เข้ามาใช้บริการ ระบบข้อมูลที่มีโครงสร้างดีจะช่วยเพิ่มความชัดเจนให้กับเนื้อหา โครงสร้างหลักของระบบข้อมูลสำหรับเว็บไซต์สามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบคือ แบบลำดับขั้น (Hierarchy) แบบข้อความหลายมิติ (Hypertext) และแบบฐานข้อมูล (Database model) โครงสร้างแต่ละแบบจะมีจุดเด่นและจุดด้อยแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามการออกแบบโครงสร้างของระบบข้อมูลจะขึ้นอยู่กับลักษณะของเนื้อหาภายในเว็บไซต์นั้นๆ เป็นหลัก ซึ่งในทางปฏิบัตินั้นเราสามารถเลือกใช้โครงสร้างรูปแบบเดียวกันทั้งหมด หรืออาจใช้โครงสร้างมากกว่า 1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รูปแบบภายในเว็บไซต์เดียวกันก็ได้ ไม่มีข้อกำหนดตายตัว แต่เว็บไซต์ส่วนใหญ่จะใช้โครงสร้างทั้ง 3 รูปแบบร่วมกัน

กิตติ ภัคตีวัฒนากุล (2540 อ้างใน สุรศักดิ์ นามนัย.2548 : 35-36) ได้กล่าวถึงลักษณะของการออกแบบเว็บไซต์ว่า เว็บไซต์เป็นการแสดงข้อมูลที่สามารถมองเห็นได้ ผู้เข้ามาดูไม่จำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับการจัดการที่เป็นต้นกำเนิดการทำงานหรือการจัดการทางฮาร์ดแวร์ ดังนั้น การสร้างเว็บไซต์ที่ดี จึงควรเน้นหนักอยู่ในส่วนที่แสดงผลทางหน้าจอมากกว่าส่วนอื่นๆ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ทำให้มีข้อมูลที่ใช้ประโยชน์ได้มาก แต่ไม่แน่นจนเกินไป จัดที่ว่างให้เหมาะสมแต่ละย่อหน้า ไม่ควรใกล้หรือห่างกันจนเกินไป
2. ให้พยายามแสดงข้อมูล โดยทำเป็นตารางหรือรายการที่สามารถกำหนดหรือเลือกใช้ได้
3. ไม่สร้างเว็บไซต์ที่มีลักษณะภาพอยู่ในภาพ ให้ใช้พื้นที่ว่างให้เป็นประโยชน์ เพราะวบนหน้าจอมีที่ว่างมากพอจึงควรใช้มากกว่าที่จะประหยัดเนื้อที่จนไม่น่าดู
4. พยายามแสดงข้อมูลแต่ละส่วนให้มีรูปแบบคล้ายกัน แต่ย่อหน้าไม่ควรมีความยาวมากเกินไป หรือถ้ายาวมากก็ให้แบ่งมาเป็นย่อหน้าใหม่
5. ถ้าเอกสารยาวมากควรใช้การเชื่อมโยงเข้ามาช่วย โดยแบ่งเอกสารออกไปสร้างเป็นเพจใหม่ที่มีการเชื่อมโยงไปหาได้
6. ใช้รูปภาพ หรือลักษณะทางกราฟิกเข้ามาช่วยเพิ่มความน่าสนใจ
7. ข้อความที่เป็นหัวเรื่องหรือจุดเชื่อมโยง ควรเป็นคำหรือวลีที่น่าสนใจ แต่ต้องไม่เกินความจริง เพราะจะมีผลเสียได้ในภายหลัง

กิตานันท์ มลิทอง (2542 : 70-71) ได้กล่าวถึงการออกแบบเว็บไซต์ว่าองค์ประกอบของการออกแบบเว็บไซต์จะเกี่ยวเนื่องถึงขนาดของเว็บไซต์ การจัดหน้า พื้นหลัง ศิลปะการใช้ตัวพิมพ์ และโปรแกรมที่ใช้ในการออกแบบ โดยมีแนวทางในการออกแบบ ดังนี้

1. ขนาดของเว็บไซต์

จำกัดขนาดแฟ้มของแต่ละหน้า โดยการกำหนดขีดจำกัดเป็นกิโลไบต์ สำหรับขนาดหน้าหลักของแต่ละหน้า ซึ่งหมายถึง จำนวนรวมกิโลไบต์ของภาพกราฟิกทั้งหมดในหน้า โดยรวมภาพพื้นหลังด้วยใช้แคชของโปรแกรมค้นดูเว็บ (web browser) โปรแกรมค้นผ่านที่ใช้กันทุกวันนี้จะเก็บบันทึกภาพกราฟิกไว้ในแคช (cache) ซึ่งหมายถึงการที่โปรแกรมเก็บภาพกราฟิกไว้ในฮาร์ดดิสก์ เพื่อที่โปรแกรมจะได้ไม่ต้องบรรจุภาพเดียวกันนั้นมากกว่าหนึ่งครั้ง จึงเป็นการดีที่จะนำภาพนั้นมาเสนอซ้ำเมื่อใดก็ได้บนเว็บไซต์ นับเป็นการประหยัดเวลาการบรรจุลงสำหรับผู้อ่านและลดภาระให้แก่เครื่องบริการเว็บด้วย

2. การจัดหน้า

2.1 กำหนดความยาวของหน้าให้สั้น โดยการกำหนดจำนวนของข้อความที่จะบรรจุในแต่ละหน้าโดยควรมีความยาวระหว่าง 200-500 คำ ในแต่ละหน้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ใส่สารสนเทศที่สำคัญที่สุดในส่วนบนของหน้า ถ้าเปรียบเทียบเว็บไซต์กับสถานที่แห่งหนึ่ง เนื้อที่มีค่าที่สุดจะอยู่ในส่วนหน้า ซึ่งก็คือส่วนบนสุดของหน้าจอภาพนั่นเอง ทุกคนที่เข้ามาในเว็บไซต์จะมองเห็นส่วนบนของจอภาพได้เป็นลำดับแรก ถ้าผู้อ่านไม่ยากที่จะใช้แถบเลื่อนเพื่อเลื่อนจอภาพลงมา ก็คงยังมองเห็นส่วนบนของจอภาพอยู่ได้ตลอดเวลา ดังนั้น ถ้าไม่ต้องการให้ผู้อ่านพลาดสาระสำคัญของเนื้อหา ก็ควรใส่ไว้ส่วนบนของหน้าซึ่งอยู่ภายในประมาณ 300 จุดภาพ

2.3 ใช้ความได้เปรียบของตาราง ตารางจะเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกและช่วยนักออกแบบได้เป็นอย่างมาก การใช้ตารางจะจำเป็นสำหรับการสร้างหน้าที่ซับซ้อนหรือที่ไม่เรียงธรรมดา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเราต้องการใช้คอลัมน์ ตารางจะใช้ได้เป็นอย่างดีเมื่อใช้ในการจัดระเบียบหน้า เช่น การแบ่งแยกภาพกราฟิก หรือเครื่องมือนำทางออกจากข้อความ หรือการจัดแบ่งข้อความออกเป็นคอลัมน์

3. พื้นหลัง

3.1 ความยาก-ง่ายในการอ่าน พื้นหลังที่มีลวดลายมากจะทำให้หน้าเว็บมีความยากลำบากในการอ่านเป็นอย่างยิ่ง การใช้สีร้อนที่มีความเปรียบต่างสูงจะทำให้ไม่สบายตาในการอ่านเช่นกัน ดังนั้น จึงไม่ควรใช้พื้นหลังที่มีลวดลายเกินความจำเป็นและควรใช้สีเขียวเป็นพื้นหลังจะทำให้เว็บเพจน่าอ่านมากกว่า

3.2 ทดสอบการอ่าน การทดสอบที่ดีที่สุดในเรื่องของความสามารถในการอ่านเมื่อใช้พื้นหลังคือ ให้ผู้ใดก็ได้ที่ไม่เคยอ่านเนื้อหาของเรามาก่อนลองอ่านข้อความที่อยู่บนพื้นหลังที่จัดทำไว้หรืออีกวิธีหนึ่งคือ ทดสอบการอ่านด้วยตัวเอง ถ้าอ่านได้แสดงว่าสามารถใช้พื้นหลังนั้นได้

4. ศิลปะการใช้ตัวพิมพ์

4.1 ความจำกัดของการใช้ตัวพิมพ์ นักออกแบบจะถูกจำกัดในเรื่องของศิลปะการใช้ตัวพิมพ์บนเว็บมากกว่าในสื่อสิ่งพิมพ์ โปรแกรมค้นผ่านรุ่นเก่าๆ จะสามารถใช้อักขระได้เพียง 2 แบบเท่านั้น อย่างไรก็ตามโปรแกรมรุ่นใหม่จะสามารถใช้แบบอักษรได้หลายแบบมากขึ้น นอกจากนี้การพิมพ์ในเว็บจะไม่สามารถควบคุมช่วงบรรทัดซึ่งเป็นเนื้อที่ระหว่างบรรทัดหรือ ช่องไฟระหว่างตัวอักษร

4.2 ความแตกต่างระหว่างระบบและการใช้โปรแกรมค้นผ่าน โปรแกรมค้นผ่านแต่ละตัวจะมีตัวเลือกในการใช้แบบตัวอักษรที่แตกต่างกัน ซึ่งตรงนี้ผู้อ่านสามารถสามารถเปลี่ยนแปลงค่าต่างๆ ของแบบตัวอักษรได้ด้วยตัวเอง

4.3 สร้างแบบการพิมพ์เป็นแนวทางไว้ ถึงแม้จะมีข้อจำกัดในเรื่องการใช้ตัวพิมพ์บนเว็บก็ตาม แต่นักออกแบบก็สามารถระบุระดับของหัวเรื่องและเนื้อหาไว้

4.4 ใช้ลักษณะกราฟฟิกแทนตัวอักษรธรรมดาให้น้อยที่สุด ถึงแม้จะสามารถใช้ลักษณะกราฟฟิกแทนตัวอักษรธรรมดา ได้ก็ตาม แต่ไม่ควรใช้มากเกินไป 2-3 บรรทัด ทั้งนี้เพราะจะทำให้เสียเวลาในการบรรจุลงมากกว่าปกติ

Nichols and others (1995 อ้างถึงใน จักรพงษ์ เจือจันทร์ 2543 : 23) กล่าวถึง การออกแบบเว็บเพจที่ดีว่า ควรพิจารณาถึงข้อมูลและวิธีการนำเสนอว่า ต้องการให้ออกมาในรูปแบบใด เช่น ตัวอักษร ภาพหรือเสียง โดยได้ให้หลักการออกแบบเว็บเพจไว้ ดังนี้

1. เนื้อหาในการนำเสนอ การที่จะนำเสนอข้อมูลผ่านเว็บเพจนั้น ควรจะพิจารณาถึงข้อมูลที่นำเสนอ นั้นว่าเป็นข้อมูลที่อยู่ในความสนใจหรือเกี่ยวข้องกับผู้ชมหรือไม่ และการนำเสนอข้อมูลนั้น ถ้าหากมากเกินไป ก็อาจจะทำให้ผู้ชมเกิดความสับสนและเบื่อหน่ายในการที่อ่านต่อไป ดังนั้นในการนำเสนอ ข้อมูลผ่านเว็บเพจนั้น ควรสั้นและกระชับและควรเริ่มด้วยข้อมูลทั่วไปก่อน และนำเข้าสู่เนื้อหาที่ต้องการจะนำเสนอ ซึ่งเนื้อหาโดยทั่วไปอาจจะอยู่ในโฮมเพจส่วนรายละเอียดต่างๆ นั้น ก็อยู่เว็บเพจอื่นๆ ภายในเว็บไซต์เดียวกัน

2. ความจุของข้อมูล เนื่องจากเว็บเพจสามารถที่จะเชื่อมโยงเว็บต่างๆ เข้าหากันได้โดยง่าย เพียงแต่กำหนดจุดในการเชื่อมโยงเท่านั้น ดังนั้น ในแต่ละหน้าจึงไม่ควรมีความจุของข้อมูลมากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้อ่านเกิดความเบื่อหน่ายได้ โดยเฉพาะการใช้แถบเลื่อนด้านข้างในการเลื่อนเพื่ออ่านข้อมูลบางครั้งผู้อ่านอาจจะละทิ้งการอ่านและออกจากเว็บเพจของเราไป ง่ายๆ ของการนำเสนอข้อมูลในแต่ละหน้าให้ดูว่าจำนวนเนื้อที่ว่าง (white space) ในเว็บเพจ หากมีที่ว่างน้อยกว่า 30 เปอร์เซนต์ แสดงว่าในเว็บนั้นมีความจุของข้อมูลมากเกินไป ควรจะทำให้เป็นย่อหน้าสั้นๆ และได้ใจความในย่อหน้านั้นๆ หรืออาจใช้การวางหัวข้อย่อยระหว่างเนื้อหา ซึ่งหัวข้อนั้นปกติแล้วตัวอักษรจะมีขนาดใหญ่กว่าเนื้อหาปกติ ทำให้มีเนื้อที่ว่างระหว่างแต่ละเนื้อหา มากกว่าการใช้อักษรย่อหน้า อีกวิธีหนึ่งคือการ วางตำแหน่งรูปภาพไว้ตรงกลางของจอภาพ แทนที่จะวางไว้ข้างใดข้างหนึ่ง ซึ่งการวางตำแหน่งของภาพไว้ข้างใดข้างหนึ่งนั้น ทำให้จอภาพดูไม่สมดุล

3. รูปแบบของการนำเสนอ รูปแบบสำคัญอีกสองประการในการออกแบบเว็บเพจ คือ

3.1 การใช้โครงสร้างเว็บเพจที่เหมาะสม การใช้โครงสร้างของเว็บเพจที่เหมาะสมนั้น จะทำให้ผู้ใช้สามารถติดตามเนื้อหา และเชื่อมโยงไปยังหัวข้อหรือหน้าที่ต้องการได้อย่างสะดวก และรวดเร็วและในการนำเสนอเนื้อหา นั้น ควรจะนำเสนอด้วยข้อมูลทั่วไปก่อน และเชื่อมโยงต่อไปยังหน้าที่มีข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งข้อมูลในหน้าที่ผู้อ่านเชื่อมโยงมา ก็จะเป็นการอธิบายรายละเอียด ต่อจากหน้าก่อนหน้านี้ซึ่งคล้ายกับการเรียงเรียงเนื้อหาเป็นตอนๆ โดยที่ผู้ใช้สามารถเลือกอ่านรายละเอียดเองได้

3.2 การใช้รูปแบบของตัวอักษรและกราฟิก ในส่วนนี้ จะทำให้เว็บเพจมีความน่าสนใจแลประทับใจเมื่อเข้ามาครั้งแรก ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้นักออกแบบเป็นอย่างดี ซึ่งหลักการต่อไปนี้จะช่วยให้การออกแบบเว็บเพจมีความน่าสนใจเพิ่มขึ้นจะทำ

3.2.1 การใช้สี การใช้สีนั้นไม่จำกัดเพียงแต่รูปภาพหรือกราฟิกเท่านั้น หากแต่รวมถึงการใช้สีของตัวอักษรด้วย แต่ทั้งนี้การเลือกใช้จะต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาด้วย

3.2.2 พื้นที่ว่าง ความสำคัญของการทิ้งพื้นที่ว่างไว้ในเว็บเพจ เพื่อเป็นการผ่อนคลายกล้ามเนื้อสายตาของผู้อ่าน ถ้าหากในเว็บเพจนั้นบรรจุเนื้อหามากเกินไป เมื่อผู้อ่านๆ ใบนานๆ จะทำให้เกิดอาการล้าทางสายตา จึงควรมีพื้นที่ว่างเพื่อให้ได้ผ่อนคลายด้วย

3.2.3 ขนาดของตัวอักษร ในการออกแบบเว็บเพจนั้น นอกจากภาษา HTML แล้วยังมีซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมสำเร็จรูปมากมายให้เลือกใช้ ซึ่งแต่ละชนิดนั้นสามารถกำหนดรูปแบบ และขนาดของตัวอักษรได้หลายแบบ ดังนั้นในการออกแบบผู้ออกแบบสามารถจึงสามารถเลือก รูปแบบและขนาดของตัวอักษรได้ตามความเหมาะสม เช่น ส่วนที่เป็นเนื้อหาที่ใช้ตัวอักษรขนาดเล็ก ส่วนที่เป็นหัวเรื่องก็ใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ขึ้นมา และอาจจะมีสีที่แตกต่างจากเนื้อหา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้อ่านสามารถแยกแยะได้โดยง่าย

4. การใช้กราฟิกที่เหมาะสม การใช้กราฟิกบนเว็บนั้นอาจจะช่วยให้เว็บดูดีขึ้น แต่อาจจะมีผลทำให้การเข้าถึงหน้านั้นใช้เวลามากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขีดจำกัดของเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมค้นหาที่ใช้ ดังนั้นการเลือกใช้กราฟิกจะต้องมีการวางแผนและเลือกใช้ใช้อย่างเหมาะสม โดยมีหลัก ดังนี้

4.1 ควรใช้กราฟิกเท่าที่จำเป็น ในแต่ละเว็บเพจนั้นๆ และควรมีความสวยงามไม่รกจน เนื้อหาที่ต้องการนำเสนอ

4.2 ควรมีข้อจำกัดของจำนวนกราฟิกในแต่ละเว็บเพจ ควรใช้ 1 หรือ 2 ภาพในเว็บเพจ

4.3 ถ้าเป็นไปได้ ควรจะทำเว็บเพจออกมาเป็น 2 แบบ แบบที่หนึ่งประกอบด้วยกราฟิกและอีกแบบหนึ่งไม่มีกราฟิก ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้ผู้ชมสามารถเลือกได้ เพราะบางครั้งผู้ชมอาจไม่ต้องดูภาพกราฟิกก็ได้ เนื่องจากใช้เวลาในการเข้าถึงข้อมูลนานเกินความจำเป็น

5. การใช้เสียงประกอบ การใช้แฟ้มเสียงประกอบอาจทำให้เว็บเพจมีความน่าสนใจมากขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ชมทุกคนไม่จำเป็นต้องฟังเสียงเสมอไป นอกจากนี้ การใช้แฟ้มเสียงยังทำให้ความจุของข้อมูลมี ปริมาณขึ้น ทำให้ต้องใช้เวลามากในการเข้าถึงข้อมูล ดังนั้น ถ้าหากจะเลือกใช้แฟ้มเสียงประกอบ ควรพิจารณาให้ ถัดก่อนว่ามีความจำเป็นหรือไม่

6. ความทันสมัยของข้อมูล การปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์มีส่วนช่วยให้เว็บมีความน่าสนใจและน่าติดตามควรมีการสำรวจข้อมูลอย่างน้อยเดือนละครั้ง และถ้าหากสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้ทันสมัยยิ่งขึ้นก็จะทำให้เว็บเพจนั้นมีความน่าติดตามมากขึ้นเช่นกัน การใส่วัน เวลาในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลก็เป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่จะให้ผู้ชมทราบว่าข้อมูลในเว็บเพจมีความทันสมัย

7. การประชาสัมพันธ์ ถึงแม้ว่าเราจะออกแบบและสร้างเว็บเพจอย่างดีแล้วก็ตาม แต่ก็ไม่ใช่เรื่องง่ายนักที่让别人ได้รู้จักและเข้ามาชม เมื่อเว็บเพจของเราถูกนำสู่ระบบเครือข่ายแล้ว ประการแรกเราควรบอกเพื่อนให้ทราบและช่วยกระจายไปให้คนอื่น ๆ ทราบด้วย นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์ผ่าน เว็บเพจต่างๆ ที่มีอยู่แล้วก็จะทำให้เว็บเพจของเราเป็นที่รู้จักอีกทางหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. จุดเด่นของการนำเสนอ การที่จะบอกว่าเว็บใดๆ ดีนั้นเป็นเรื่องที่ตอบยากพอสมควร ผู้ใช้บางคนอาจบอกว่าเว็บ ที่ดีนั้นหมายถึงเว็บที่ให้ความบันเทิง สนุกสนาน ส่วนอีกคนอาจจะหมายถึงเว็บนั้นเต็มไปด้วย เนื้อหาสาระก็เป็นได้ ดังนั้น การนิยามความหมายว่าเว็บนั้นดีหรือน่าสนใจจึงเป็นเรื่องของแต่ละ บุคคล เว็บเพจที่ดี จึงควรประกอบไปด้วยสองส่วนดัง กล่าวคือ ให้ทั้งความบันเทิงและให้ทั้งเนื้อหา สาระ นอกจากนี้การออกแบบที่ดีก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้เว็บนั้นดูดีและน่าสนใจ บางเว็บอาจจะมี เนื้อหาและความบันเทิงอยู่ครบถ้วน แต่ออกแบบไม่ดีก็ทำให้ผู้ไม่สนใจและออกไปยังเว็บอื่นๆ

การออกแบบเว็บเพจจะต้องอาศัยความรู้และทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการออกแบบ และต้องอาศัยทักษะและความชำนาญทางด้านศิลปะควบคู่กันไปด้วย เช่น ด้านการจัดวางข้อความ ภาพ รวมไปถึงเสียง และบางเว็บไซต์ที่ผู้ออกแบบมีความสามารถสูง นอกจากความรู้ต่างๆ แล้ว สิ่งที่ผู้วิจัยเห็นว่ามีความสำคัญเช่นกัน คือหลักทฤษฎี จิตวิทยา ต่างๆ ทางการศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการออกแบบด้วย เพื่อช่วยให้การสอนบนเว็บมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิชชัย ศรีสุเทพ (2544 : 139) กล่าวว่าองค์ประกอบที่ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญของเว็บไซต์ ที่ได้รับการออกแบบอย่างมีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. ความเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ใช้งานได้ง่าย สะดวก ใช้เวลาในการดาวน์โหลด น้อย แสดงผลเร็ว ไม่มีกราฟิกหรือตัวอักษรที่เคลื่อนไหวตลอดเวลาสามารถบวกรวดสายตาและสร้าง
2. ความสม่ำเสมอ โดยมีรูปแบบเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์ ไม่ว่าจะเป็น รูปแบบ ของหน้า, สไตลของกราฟฟิก ระบบเนวิเกชัน หรือโทสนีที่ใช้ เนื่องจาก ถ้าลักษณะของแต่ละหน้า แตกต่างกันมากผู้ใช้ก็จะเกิดความสับสนและไม่แน่ใจว่ากำลังอยู่ในเว็บเดิมหรือไม่
3. ความเป็นเอกลักษณ์ การออกแบบต้องคำนึงถึงลักษณะขององค์กรเนื่องจาก รูปแบบขอเว็บไซต์สามารถสะท้อนถึงเอกลักษณ์และลักษณะขององค์กรได้ ผู้ออกแบบจึงต้อง เลือกการใช้ องค์ประกอบทั้งชุดสี, ชนิดตัวอักษร, รูปภาพ และกราฟิกอย่างระมัดระวัง
4. เนื้อหาที่มีประโยชน์ เนื้อหาถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในเว็บไซต์ ดังนั้นในเว็บไซด์ ควรมีการจัดเตรียมเนื้อหาและข้อมูลที่ผู้ใช้งานต้องการเอาไว้ให้ถูกต้อง จัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ให้ เรียบร้อย ครบถ้วน และสมบูรณ์โดยมีการปรับปรุงและเพิ่มเติมให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ
5. ระบบเนวิเกชันที่ใช้งานง่าย โดยมีกราฟฟิกที่สื่อความหมาย ร่วมกับคำอธิบาย ชัดเจน รวมทั้งมีรูปแบบและลำดับของรายการที่สม่ำเสมอ วางเอาไว้ในตำแหน่งเดียวกันของทุกหน้า
6. มีลักษณะที่สวยงามน่าดึงดูดใจ แม้เรื่องนี้จะตัดสินได้ยาก เพราะเป็นเรื่องของ รสนิยม เฉพาะบุคคล แต่คุณภาพกราฟฟิกที่ใช้จะต้องสมบูรณ์ ไม่มีร่องรอยเสียหาย หรือเป็นขอบขั้น บันได้ให้เห็นตัวหนังสือต้องอ่านง่าย สบายตา มีการใช้โทสนีที่เข้ากันอย่างสวยงามเป็นต้น
7. การใช้งานอย่างไม่จำกัด เว็บไซต์ที่ดีต้องสามารถเข้าถึงผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้มากที่สุด โดยที่ไม่ต้องมีการติดตั้งโปรแกรมใดๆ เพิ่มเติม สามารถแสดงผลได้ในทุกระบบปฏิบัติการ และที่ความละเอียด หน้าจอต่างๆ กันได้อย่างไม่มีปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. คุณภาพในการออกแบบ ต้องมีการออกแบบและเรียบเรียงจัดเนื้อหาอย่าง รอบคอบ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความเชื่อถือ

9. ระบบการใช้งานที่ถูกต้อง ต้องคอยตรวจสอบระบบการทำงานต่างๆ ใน เว็บไซต์ ว่ามีความแน่นอน และทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้องอยู่เสมอ ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณมีแบบฟอร์ม สำหรับให้ผู้ใช้กรอก ก็ต้องแน่ใจว่าแบบฟอร์มนั้นใช้งานได้จริง หรือลิงค์ต่างๆ ที่มีอยู่นั้นได้ เชื่อมโยงไปยังหน้าที่ถูกต้อง

2.3.3 ส่วนประกอบของเว็บเพจ

สุรพล เกียนวัฒนา (2542 : 9) ได้กล่าวถึงส่วนประกอบของเว็บเพจ ว่าในเอกสารหน้าหนึ่งของเว็บเพจ จะสามารถมีส่วนประกอบดังต่อไปนี้

1. คำอธิบาย (Text) หมายถึงข้อความที่ใช้อธิบายรายละเอียดต่างๆ สามารถตกแต่งให้สวยงามได้ด้วยการใช้สีเส้น หรือกำหนดลักษณะพิเศษอื่นๆ เช่น ขนาดและรูปแบบของตัวอักษร เป็นต้น
2. รูปภาพ (Graphics) หมายถึงงานศิลปกรรมรูปแบบต่างๆ รวมทั้งรูปภาพ รูปวาด รูปลายเส้น พื้นหลัง และพื้นผิว เป็นต้น
3. สื่ออื่นๆ (Media) หมายถึง สื่อประเภทอื่นๆ เช่น เสียงพูด เสียงประกอบ ภาพเคลื่อนไหว (Animation) และภาพยนตร์ในรูปแบบของวิดีโอ (Video)
4. การเชื่อมโยง (Link) หมายถึง การเชื่อมโยงจากเอกสารหนึ่งไปยังอีกหน้าหนึ่งตามคุณสมบัติของของเอกสารที่เรียกว่า ไฮเปอร์เท็กซ์
5. แบบฟอร์ม (Form) หมายถึง แบบฟอร์มที่สามารถให้ผู้อื่นกรอกรายละเอียดเพื่อส่งกลับไปให้เจ้าของเรื่องต้นทางได้
6. กรอบ (Frame) หมายถึง การแบ่งจอภาพออกเป็นสัดส่วน โดยแต่ละส่วนจะนำเสนอรายละเอียดของข้อมูลแตกต่างกัน ซึ่งช่วยแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของข้อมูลได้
7. แผนที่ภาพ (Image map) หมายถึง การกำหนดบริเวณของรูปภาพขนาดใหญ่ให้เป็นจุด (Nodes) ของการเชื่อมโยงได้
8. หน่วยโปรแกรมของภาษาจาวา (Java Applets) หมายถึง โปรแกรมเล็กๆ ที่เขียนด้วยภาษาจาวา สำหรับช่วยเสริมให้เว็บเพจมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กิตติ ภัคดีวัฒนากุล (2540 : 2) ได้กล่าวถึงส่วนประกอบของเว็บเพจว่ามีส่วนประกอบต่างๆ ที่จำเป็นดังนี้

1. Text เป็นข้อความปกติ โดยเราสามารถตกแต่งให้สวยงามและมีลูกเล่นต่างๆ ดังเช่น โปรแกรมประมวลคำ
2. Graphic ประกอบด้วยรูปภาพ ลายเส้น ลายพื้น ต่างๆ มากมาย
3. Multimedia ประกอบด้วยรูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว และแฟ้มเสียง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. Counter ใช้นับจำนวนผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บเพจของเรา
5. Cool Links ใช้เชื่อมโยงไปยังเว็บเพจของตนเองหรือเว็บเพจของคนอื่น
6. Forms เป็นแบบฟอร์มที่ให้ผู้เข้าเยี่ยมชม กรอกรายละเอียด แล้วส่งกลับมายังเว็บเพจ
7. Frames เป็นการแบ่งจอภาพเป็นส่วนๆ แต่ละส่วนก็จะแสดงข้อมูลที่แตกต่างกันและเป็นอิสระจากกัน
8. Image Maps เป็นรูปภาพขนาดใหญ่ที่กำหนดส่วนต่างๆ บนรูป เพื่อเชื่อมโยงไปยังเว็บเพจอื่นๆ
9. Java Applets เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปเล็กๆ ที่ใส่ลงในเว็บเพจ เพื่อให้การใช้งานเว็บเพจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากส่วนประกอบดังกล่าวแล้ว องค์ประกอบที่นิยมใส่ไว้ในเว็บเพจอีก 2 ส่วน ได้แก่ สมุดเยี่ยม (guestbook) และเว็บบอร์ด (web board) ที่ช่วยให้เว็บเพจกลายเป็นสื่อที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับผู้สร้างและระหว่างผู้ใช้ด้วยกันเอง โดยอาศัยหลักการที่เรียกว่า Common Gateway Interface หรือ เรียกสั้นๆ ว่า CGI

1. Common Gateway Interface (CGI) เป็นมาตรฐานที่ผู้เข้าไปใช้ข้อมูลในบริการเว็บในอินเทอร์เน็ต สามารถสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูล เช่น หัวข้อข่าวต่างๆ หรือบทความทางวิชาการ รายชื่อหนังสือการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อรับบริการต่างๆ ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่ง CGI จะทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการพิมพ์ข้อมูลของผู้เยี่ยมชมและแสดงผลออกมาทางเว็บเพจตัวอย่าง เว็บไซต์ที่มีระบบการใช้งาน CGI ที่เป็นที่รู้จักกันทั่วโลกคือ <http://www.yahoo.com>

2. สมุดเยี่ยม (Guestbook) สมุดเยี่ยมจะทำหน้าที่คล้ายกับสมุดบันทึก เมื่อมีผู้เข้ามาเยี่ยมชม และได้เขียนคำติ-ชมหรือ ความคิดเห็นต่างๆลงในแบบฟอร์มที่ได้จัดทำ โปรแกรมก็จะทำการประมวลผลโดย CGI และแสดงผล ที่ผู้เขียนได้บันทึกไว้ออกมาทางเว็บเพจที่เรากำหนดไว้

3. เว็บบอร์ด (Web board) เป็นส่วนประกอบหนึ่งที่ทำให้เว็บกลายเป็นที่นิยมโดยเว็บบอร์ดทำหน้าที่ คล้ายๆ กับการให้ผู้เข้าชม และร่วมแสดงความคิดเห็นที่คนๆ ตามที่มีการตั้งหัวข้อหรือกระทู้เอาไว้ ตัวอย่างเว็บบอร์ดที่เป็นที่นิยมมากที่สุดของไทยคือเว็บไซต์ <http://www.pantip.com>

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร

2.4.1 ความหมายของการจัดการความรู้

แนวทางแห่งความสำเร็จ 10 ประการในการดำเนินการจัดการความรู้ เสนอเป็น **ทศปฏิบัติ** ไว้ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2547 (วิจารณ์ พานิช.2548 : 229-236)

1. สร้างวัฒนธรรมใหม่ จะต้องเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร(corporate culture) จาก

วัฒนธรรมอำนาจเป็นวัฒนธรรมความรู้ จากการบริหารงานแบบควบคุม-สั่งการ (command and เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยามให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

control) เป็นบริหารงานแบบเอื้ออำนาจ (empower) ให้พนักงานทุกระดับริเริ่มสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ๆ ได้ เปลี่ยนการไหลเวียนของความรู้หรือสารสนเทศ จากการไหลขึ้นลงตามแท่งอำนาจ เป็นไหลเวียนไปทุกทิศทุกทางภายในองค์กร เปลี่ยนความหมายของคำว่า “ผู้นำ” จากการหมายถึงผู้บริหารสูงสุด เป็นหมายถึงทุกคนในองค์กรเพราะนโยบายใหม่ของคำว่า “ภาวะผู้นำ” นั้น หมายถึงความสามารถในการริเริ่มวิธีการทำงานใหม่ๆ ริเริ่มงานใหม่ ตามขอบเขตความรับผิดชอบของตน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

2. สร้างวิสัยทัศน์ร่วม (Shared vision) ดำเนินกระบวนการให้คนในองค์กรร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) หรือปณิธานความมุ่งมั่น (purpose) และเป้าหมาย (goal) โดยไม่ใช่แค่ร่วมกันกำหนดเท่านั้น แต่ต้องร่วมกันตีความ ทำความเข้าใจซ้ำๆ จนเข้าใจลึกถึงไปถึงวิธีปฏิบัติ พฤติกรรม ความเชื่อ และคุณค่า จนเกิดสภาพความเป็นเจ้าของ (ownership) วิสัยทัศน์นั้นในสมาชิกทุกคนขององค์กร

นี่คือบทแรกของการสร้างพลังหมู่ สร้างพลังวิคุณ (synergy) ในการทำงาน นอกจากสร้างวิสัยทัศน์ร่วมแล้ว ผู้บริหาร และทุกคนในองค์กร จะต้องหมั่นนำวิสัยทัศน์ร่วมที่ได้ช่วยกันเรียงร้อยร้อยคำทำเป็นจารึกไว้ที่นั่นออกมาตรวจสอบกับการกระทำ ออกมาตีความทำความเข้าใจร่วมกัน เชื่อมโยงกับการปฏิบัติ เพื่อให้วิสัยทัศน์ร่วมนี้ไม่ใช่แค่ “ขีดในกระดาษ” เท่านั้น แต่ “ขีดในใจคน” และ “ขีดในการกระทำ” ของทุกคน ด้วยรูปธรรมของวิสัยทัศน์ร่วมมีอย่างน้อย 3 ประการ คือ (1) เอกสารแสดงวิสัยทัศน์ (2) การกระทำที่เป็นไปเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ และ (3) การนำเอาวิสัยทัศน์มาร่วมตีความในหลากหลายบริบทของการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานเชิงสร้างสรรค์

3. สร้างและใช้ความรู้ในการทำงาน และสร้างบรรยากาศแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทุกคนสร้างและใช้ความรู้ในการทำงาน และในกิจกรรมเพื่อการดำรงชีพทุกประเภท ทุกหน่วยงานสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานทุกภาคส่วนของสังคมสร้างและใช้ความรู้ในการทำงาน

เมื่อมีการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะมีประสบการณ์ ในประสบการณ์มี “ความรู้ในคน” (tacit knowledge) อยู่ ถ้าเอาความรู้จากประสบการณ์ในผู้ร่วมงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน จะเกิดการยกระดับความรู้ และสามารถบันทึกออกมาเป็น “ขุมความรู้” จากการทำงาน สำหรับนำไปใช้ในการทำงานให้มีผลสัมฤทธิ์ยิ่งขึ้นอีก วนเวียนเรื่อยไปไม่จบสิ้น เทคนิคในการ “ถอดความรู้” ที่เป็นความรู้ภาพรวม (holistic) จากการทำงานได้แก่ เรื่องเล่าเร้าพลัง (Storytelling) และ AAR (After Action Review)

ความรู้ที่นำมาใช้ นอกจากนำมาจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน ก็จะต้องรู้จักไขว่คว้าหามาจากภายนอกหน่วยงานด้วย จะต้องสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยดำเนินการขจัดอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนและเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ โดยพัฒนาระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารสนเทศที่มีคุณภาพและเข้าถึงได้ง่าย สร้างวัฒนธรรมที่เปิดเผยมูลต่อพนักงาน และวัฒนธรรมของการถามคำถาม ถามสิ่งที่ไม่รู้จากเพื่อนร่วมงาน ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (peer process) เพื่อนช่วยเพื่อน, เพื่อนช่วยตรวจสอบ และเพื่อนร่วมแลกเปลี่ยนวิธีการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะในการเรียนรู้เป็นทีม (team learning) และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามสายงาน

4. เรียนลัด การพัฒนางาน ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพ หรือ ผลสัมฤทธิ์ ต้องไม่เริ่มต้นจากศูนย์ ไม่มุ่งคิดค้นหาวิธีการทำงานที่แยบยลด้วยตนเอง เพราะจะทำให้เสียเวลาโดยใช่เหตุ ไม่เกิด economy of speed ต้องยึดแนวความคิดตามธรรมชาติว่า เป้าหมายผลงานที่เรามุ่งหมายนี้ต้องมีคนอื่นทดลองทำมาแล้ว และทำอย่างมีผลสัมฤทธิ์สูง ประสิทธิภาพสูง คุณภาพสูงอยู่แล้ว เราต้องเสาะหาให้พบและขอเรียนรู้จากเขา คือใช้ยุทธศาสตร์ “เรียนลัด” แล้วต่อยอดนั่นเอง

ความรู้ที่เราไปขอเรียน เป็นความรู้เพื่อการปฏิบัติ และ “ครู” ของเราก็ได้ความรู้เหล่านั้นมาจากการปฏิบัติ จึงเท่ากับเป็นการเรียนรู้ “ความรู้ในคน” (tacit knowledge) นั่นเอง

เทคนิคการเรียนรู้จากผู้มี “วิธีการยอดเยี่ยม” (best practices) ได้แก่ benchmarking และ peer assist ต้องไม่ลืมว่า การเรียนลัดนี้ต้องไม่เรียนแบบคัดลอก แต่ต้องเอาความรู้ของเขามาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (บริบท -context) ของเรา แล้วจึงดำเนินการ “ต่อยอด” ด้วยความคิดสร้างสรรค์ของเราเอง

5. สร้างการเปลี่ยนแปลงด้วยยุทธศาสตร์เชิงบวก ใช้วิธีคิดเชิงบวกกว่าตามวิสัยทัศน์ที่ร่วมกันกำหนดนั้น มีบางคนหรือบางหน่วยงานย่อมมีวิธีปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้นอยู่แล้ว ให้เสาะหาตัวอย่างของ “วิธีการยอดเยี่ยม” เหล่านั้นให้พบบ้านมายกย่องและจัดกระบวนการ “แบ่งปันความรู้” เพื่อขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นภายในองค์กร เรื่องใดที่ไม่มี “วิธีการยอดเยี่ยม” อยู่ภายในองค์กรก็จะต้องมีอยู่ในองค์กรอื่น เราก็ส่งเสริมให้คนของเราไปขอเรียนรู้จากเขา

เมื่อเกิดการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าภาคภูมิใจก็จัดเวทีให้มีการนำเสนอ ยกย่อง และแลกเปลี่ยนความรู้และวิธีการกันภายในองค์กร

ยุทธศาสตร์นี้ไม่มุ่งเน้นเสาะหาปัญหา ไม่เน้นการแก้ปัญหา แต่มุ่งเสาะหาความสำเร็จ เน้นการขยายผลสำเร็จ และยกระดับผลสำเร็จ ซึ่งจะยิ่งสร้างเจตคติเชิงบวก วิธีคิดเชิงบวกกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรอีกอย่างหนึ่ง

6. จัด “พื้นที่” หรือ “เวที” ภาษาญี่ปุ่นเรียกว่า บะ (ba) ซึ่งก็แปลว่า พื้นที่ นั่นเอง หมายถึงพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งอย่างไม่เป็นทางการและอย่างเป็นทางการ เช่น การมีห้องกาแฟให้ผู้คนในองค์กร (ทั้งในหน่วยงานเดียวกัน และต่างหน่วยงาน) ได้พบปะ ใต้ถามหาวิธีแก้ปัญหาของงานในบางเรื่อง หรือเล่าถึงผลสำเร็จหรือการเรียนรู้ใหม่ๆ การจัดให้รับประทานอาหารเที่ยง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้วยกันและคุยกันเรื่องเบาๆ เกี่ยวกับงาน หรือการจัดมหกรรมประจำปีนำเสนอผลงานสร้างสรรค์ภายในองค์กร

“พื้นที่” สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาจเป็น “พื้นที่จริง” สำหรับให้คนมาพบหน้ากัน โดยตรง หรืออาจเป็น “พื้นที่เสมือน” ให้คนได้พบกันผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เช่น บล็อก อินทราเน็ต เว็บบอร์ด เว็บไซต์ เป็นต้น

7. พัฒนาคคน เน้นการพัฒนาคนผ่านการทำงาน คือพัฒนาคน-พัฒนางานไปพร้อมๆ กัน ซึ่งก็คือผ่านกระบวนการจัดการความรู้ นั่นเอง

คนที่เกิดการพัฒนาจะเป็น “บุคคลเรียนรู้” เป็นคนที่มีทักษะและเจตคติในการเรียนรู้ คือมีทักษะในการสร้างความรู้จากการทำงาน มีทักษะในการ “เรียนรู้ร่วมกันผ่านการปฏิบัติ (งาน)” (Interactive learning through action) มีทักษะในการใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน มีทักษะในการเรียนรู้จากผู้อื่น-ร่วมกับผู้อื่น มีทักษะในการแบ่งปันความรู้ และมีทักษะย่อยอื่นๆ อีกมากมาย เช่น ทักษะด้าน “สุนทรียสนทนา” (dialogue) ทักษะในการฟังอย่างลึกซึ้ง (deep listening) ทักษะในการจัดการ mental models เป็นต้น

8. ระบบให้คุณ ให้รางวัล รางวัลที่สำคัญที่สุดคือความภาคภูมิใจในควมมีคุณค่าของตน ความสุขจากการได้รับการยอมรับ การเป็นสมาชิกที่มีคุณค่าขององค์กร การที่ผู้คนในหน่วยงานมีความรักใคร่ปรองดองกันเป็น “สวรรค์ในที่ทำงาน”

ดังนั้น รางวัลไม่จำเป็นต้องเป็นเงิน หรือการเลื่อนยศเลื่อนชั้น เลื่อนเงินเดือนเสมอไป รางวัลแก่ผลงาน อาจต้องให้แก่ทีมงานที่ร่วมกันสร้างผลสำเร็จนั้น ควรลดการให้รางวัลผลงานส่วนบุคคลลงไป เพื่อเป็นสัญญาณสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม รางวัลหรือการให้คุณ นอกจากให้ตามผลงานแล้ว ควรให้แก่ผู้มีพฤติกรรมแบ่งปันความรู้แก่เพื่อนร่วมงานด้วย

ในทางตรงกันข้าม ควรหลีกเลี่ยงการลงโทษหรือตำหนิความล้มเหลวที่เกิดจากการริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร แต่ควรส่งเสริมให้มีการเรียนรู้จากความล้มเหลว และถ้ามีการเรียนรู้สูงส่งมากก็อาจให้รางวัลการเรียนรู้จากความล้มเหลวนั้น เพื่อป้องกันการทำผิดซ้ำ ซึ่งอาจก่อผลเสียหายร้ายแรงก็ได้

9. หาเพื่อนร่วมทาง ทำเป็นเครือข่าย อย่าทำองค์กรเดียวโดดๆ เพราะจะขาดพลังขาดแรงกระตุ้น เป็นธรรมชาติของการดำเนินการสร้างสรรค์หรือเปลี่ยนแปลงพอทำไประยะหนึ่งจะล้าและอาจหมดแรงล้มเหลวไปเลย แต่ถ้าทำเป็นเครือข่าย จะมีการกระตุ้นเสริมพลัง หรือมีผลสำเร็จที่จุดเล็กๆ ที่บางหน่วยงานเป็น “น้ำทิพย์ชโลมใจ” และเอามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพิ่มความตื่นตัว

10. จัดทำ “ขุมความรู้” ในที่นี้ เป็นการรวบรวมความรู้ที่ “ถอด” มาจากการทำ AAR การทำกิจกรรม “เพื่อนช่วยเพื่อน” (peer assist) และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบอื่นๆ เป็น

ความรู้ที่เน้น “ความรู้จากการปฏิบัติ” และ “ความรู้เพื่อการปฏิบัติ” คือเป็นความรู้ฝังลึก (tacit) ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

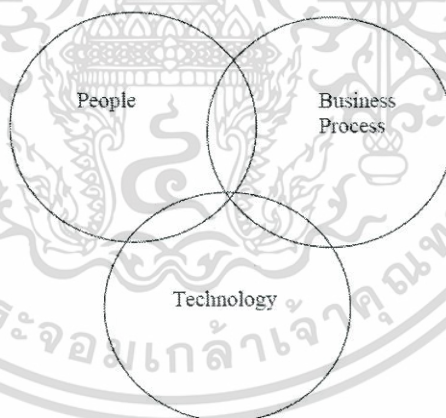
knowledge) แต่เมื่อรวบรวมเป็น “ขุมความรู้” (knowledge assets) บันทึกไว้ ก็จะทำให้ความรู้ของบุคคลกลายเป็นความรู้ขององค์กร สามารถนำมาใช้ได้ง่าย และมีการจัดระบบให้ค้นหาง่าย รวมทั้งคอยปรับปรุงให้ “สด” ทันสมัยอยู่เสมอจากการนำไปใช้แล้ว “ถอด” ความรู้จากการปฏิบัติหมุนเวียนเป็นวัฏจักรไม่รู้จบ

ดังนั้น “ขุมความรู้” ที่เคลื่อนไหวงอกงามอยู่ตลอดเวลาต้องส่งเสริมการจดบันทึกคือ “คุณกิจ” จะต้องสังเกตผลการทดลองวิธีทำงานในรูปแบบใหม่ๆ และนับ วัด รวมทั้งจดบันทึกไว้เป็นข้อมูลสำหรับนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน อันนำไปสู่การยกระดับความรู้

องค์กรเรียนรู้คือองค์กรที่ปรับตัว ปรับปรุงตัวเองอยู่ตลอดเวลา การที่จะเป็นองค์กรเรียนรู้ได้ พนักงานในหน่วยงานต้องเป็น “บุคคลเรียนรู้” ซึ่งหมายถึงเรียนรู้จากการทำงาน เรียนรู้ร่วมกันผ่านการปฏิบัติ(งาน) โดยใช้ “การจัดการความรู้” และ “หลัก 5 ประการขององค์กรเรียนรู้” (The Fifth Disciplines แต่งโดย Peter Senge)

2.4.2 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ในองค์กร

ความสำเร็จของการจัดการความรู้เกิดจากการผสมผสานขององค์ประกอบที่สำคัญๆ คือ การทำงานของคน (People) กระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) และเทคโนโลยี (Technology) (น้ำทิพย์ วิภาวิน. 2546 : 87-88)



ภาพที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ของ น้ำทิพย์ วิภาวิน

ที่มา : น้ำทิพย์ วิภาวิน (2546 : 87-88)

ด้านคน หัวใจของการจัดการความรู้ คือ การรวบรวมความรู้ (Gathering information) และการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ (Synthesizing) รวมถึงการนำความรู้นั้นไปใช้ตามโมเดลของการจัดการความรู้ คือ การสร้าง (Creating) การจัดการ (Organizing) และการนำไปใช้ (Applying Knowledge) ดังนั้น กลยุทธ์หลักที่องค์กรธุรกิจนำมาใช้เพื่อสร้างได้เปรียบทางการแข่งขันในทศวรรษนี้มุ่งที่ความสามารถของคน การพัฒนาคนในองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอันดับแรก การจัดการความรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็น กลยุทธ์ กระบวนการ และเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กรเพื่อแสวงหา สร้าง จัดการ แลกเปลี่ยน และ ทำให้ความรู้ที่ต้องการได้รับผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่องค์กรต้องการ เป็นการผสมผสานความรู้จาก หลายศาสตร์ เช่น การบริหารจัดการ (Management science) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) และพฤติกรรมองค์กร (Organization behavior)

ด้านกระบวนการ กระบวนการของการจัดการความรู้ ประกอบด้วย แนวทางและขั้นตอน ของการจัดการความรู้ โดยต้องระบุประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและ ภายนอกเป็นการแยกแยะว่าความรู้ชนิดใดที่ควรนำมาใช้ในองค์กร แล้วนำความรู้้นมากำหนดโครงสร้าง สร้าง รูปแบบ และตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะนำมาผลิตและเผยแพร่โดยการบริหาร กระบวนการนั้น จะต้องเข้าใจวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนขององค์กรว่าต้องการให้บรรลุเป้าหมายอะไร

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการความรู้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กรให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อบุคคลนั้น ในเวลา และรูปแบบที่แต่ละองค์กรต้องการ เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการความรู้มีความหมายกว้างกว่า เทคโนโลยีและความรู้ของบุคคล โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กร สามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

2.4.3 กระบวนการในการจัดการความรู้ในองค์กร

นักวิชาการทางด้านจัดการความรู้ได้นำเสนอกระบวนการจัดการความรู้ไว้หลาย แนวทาง ผู้บริหารควรมีการวางแผนการจัดการความรู้ในองค์กร ดังนี้ (จรินทร์ อาสาทรงธรรม, 2548 : 44-45)

การสำรวจและวางแผนความรู้ (Knowledge Planning) เป็นการสำรวจสภาพแวดล้อม ขององค์กรในปัจจุบัน เพื่อทราบว่ามืองค์ความรู้ในองค์กรมากน้อยเพียงใด จากนั้นก็ตั้งวัตถุประสงค์ ขึ้นเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการไปให้ถึงเป้าหมายนั้นๆ ควรมีการจัดแผนปฏิบัติเกี่ยวกับแหล่งพัฒนา ความรู้ ต้องทราบแหล่งความรู้ ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ตลอดจนการถ่ายทอดความรู้ ต้อง ทราบความรู้ จะให้ผู้ใดหรือหน่วยงานใดรับผิดชอบ ในการรวบรวมหรือกระจายความรู้ ใช้สื่อใด งบประมาณเท่าใด เป็นต้น

การพัฒนาความรู้ (Knowledge Generation) เป็นการทำให้องค์ความรู้ภายในองค์กร สามารถเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถพัฒนาได้จากการซื้อ เช่น ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปรุ่นใหม่เข้ามาปฏิบัติงานใน ฝ่ายบัญชี เป็นต้น หรือจากการเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ หรือการจ้างคนภายนอก (Outsourcing) มาจัดการในส่วนที่องค์กรไม่จำเป็นต้องเข้าไปบริหาร เช่น ธนาคารเอเชียได้จัดจ้าง บริษัทไอพีเอ็มเข้าไปจัดการระบบการวางคอมพิวเตอร์ เนื่องจากทางธนาคารจะเน้นธุรกรรมบริการ กับลูกค้ามากกว่าจะพัฒนาระบบการจัดการคอมพิวเตอร์ขึ้นมาเอง เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถ พัฒนาความรู้จากภายในหน่วยงาน เช่น อาจได้จากการจดบันทึก ตลอดจนการจัดเก็บไว้ให้เป็นระบบ จะช่วยให้ผู้ที่ต้องการความรู้ต่างๆ สามารถหยิบใช้ได้อย่างรวดเร็ว บางองค์กรอาจมีหน่วยงานที่ รับผิดชอบ เช่น ฝ่ายวิจัยและพัฒนา เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer) เป็นกระบวนการที่เผยแพร่ไปสู่บุคคลที่ต้องการความรู้นั้นจริงๆ ผู้บริหารควรกำหนดกลยุทธ์ก่อนว่าเป้าหมายคือใคร ปริมาณความรู้มากน้อยหรือไม่ เนื้อหาสำคัญหรือไม่ มีความเร่งด่วนเพียงใด เพื่อให้การกำหนดรูปแบบในการถ่ายทอดได้อย่างถูกต้อง ตรงตามกลุ่มเป้าหมายผู้ที่ต้องการความรู้นั้นๆ

อนึ่ง กระบวนการจัดการความรู้ดังกล่าวอาจพบกับอุปสรรค ปัญหาบางประการ อาทิ ปัญหาจากผู้ถ่ายทอดความรู้ ผู้ถ่ายทอดความรู้อาจจะ “อหังการ” ไม่อยากถ่ายทอดไปให้ผู้อื่นเพราะอาจจะทำให้ตนเองหมดความสำคัญลง ปัญหาจากผู้รับการถ่ายทอดความรู้ อาจจะเกิดจากการไม่ยอมรับในตัวผู้ถ่ายทอด เนื่องจากทำงานในระดับเดียวกันคิดว่าตนเองมีประสบการณ์มากกว่าขาดความกระตือรือร้นในการหาความใหม่ๆ ปัญหาจากบรรยากาศ เช่น แหล่งในการค้นหาความรู้ สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานอื่นๆ เป็นต้น

2.5 ข้อมูลพื้นฐานบริษัทอังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

2.5.1 ประวัติความเป็นมาบริษัทอังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

เครื่องหมายการค้าของบริษัท เป็นรูปงูและมีลูกศรปักที่หัวงู มีความหมายว่า “งูเป็นอสรพิษ” เปรียบเสมือน โรคภัยไข้เจ็บ “ลูกศร” เปรียบเสมือน ยารักษาโรค สัญลักษณ์ “งูมีลูกศรปัก” จึงเป็นภาพสัญลักษณ์ของคุณภาพ มีอายุนานมาเป็นเวลากว่า 100 ปี หากมีเครื่องหมายนี้บนสินค้า แสดงว่าสินค้านั้นๆ มีคุณภาพดี กำเนิดห่างขายยาอังกฤษ (ตรางู) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2435 โดยนายแพทย์ โทมัส เฮยวาร์ด เฮย์ เปิดเป็นร้านขายยาที่ทันสมัย มีเภสัชกรประจำตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง โดยมีสัญลักษณ์รูป “งูลูกศรปัก” เป็นเครื่องหมายการค้า ห่างขายยาอังกฤษ (ตรางู) สู่ยุคผู้บริหารคนไทย หมอล้วน ว่องวานิช ชื่อกิจการมาบริหารต่อ เมื่อปี พ.ศ. 2471 โดยเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าจากต่างประเทศ เช่น บุธส์, อลิซาเบธอาร์เดน, คริสเตียนดิออร์ พร้อมทั้งเริ่มคิดค้นพัฒนาสูตรสินค้าต่างๆ จนเป็นที่มาของผลิตภัณฑ์ “แป้งเย็น” ต้นตำรับแป้งเย็นรายแรกในประเทศไทย แป้งน้ำควินนา ผลิตเมื่อราวปี พ.ศ. 2475 กลายเป็นปรากฏการณ์ใหม่ของเครื่องสำอางในยุคนั้นที่มีทั้งความหอมและความเย็น และในปี 2494 หมอล้วน ได้พัฒนาสินค้าใหม่ คือ แป้งเด็กเซนต์ลูคัส เพื่อสนองตลาดที่ต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสำหรับเด็ก และเปิดตำนาน แป้งเย็นปริกลีฮิตรตรางู เมื่อปี พ.ศ. 2495 เพื่อใช้บรรเทาอาการผดผื่นคันและทำให้รู้สึกเย็นสบายผิว ถือเป็นแป้งเย็นต้นตำรับยี่ห้อแรกที่ผลิตขึ้นโดยคนไทยที่ได้รับความนิยมนอย่างสูง และยังส่งออกไปจำหน่ายต่างประเทศ เริ่มค้นคว้าและพัฒนาสินค้าด้านเวชภัณฑ์ ผลิตยาแก้ไอเด็กตรางู, ยาแก้ไอเด็กตรางู, ยาแก้หวัดเด็กตรางู, ยาแก้ไอน้ำดำตรางู น้ำมันเซนต์ลูคัส ฯลฯ

บริษัท แอล.พี.แอสตันดาร์ด แลบบอราทอรีส์ จำกัด โรงงานผลิตเวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2506 เพื่อรองรับการขยายการผลิตสินค้าคุณภาพสูง ที่ได้มาตรฐานสากล ซึ่งได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานการผลิต GMP จากกระทรวงสาธารณสุข ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 จนถึงเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจุบัน บริษัท ห้างขายยาอังกฤษ (ตรางู) จำกัด เป็นบริษัทหนึ่งที่ใช้ธรรมะเป็นหลักในการบริหารธุรกิจ จนอาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จที่ได้รับทุกวันนี้ เป็นผลมาจากหลักธรรมที่ผู้บริหารของบริษัทยึดมั่นและนำมาปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมช่วยเหลือสังคมควบคู่ไปด้วย บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ควบรวมกิจการด้านการจัดจำหน่ายและโรงงานผลิตเมื่อปี พ.ศ. 2540 ภายใต้ชื่อ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ทุนจดทะเบียน 60 ล้านบาท ดำเนินธุรกิจด้านการผลิต รับจ้างผลิต จัดจำหน่าย นำเข้า และส่งออก จากนั้นในปี 2542 บริษัทได้รับหนังสือรับรองระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และเป็นบริษัทผลิตยาและเครื่องสำอางรายแรกในประเทศไทยที่ได้รับหนังสือรับรองพร้อมกันทั้ง 2 ระบบ พัฒนาคุณภาพสินค้าควบคู่กับการทำ Brand Modernization อย่างเต็มรูปแบบ พร้อมทั้งออกผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งแต่งตั้งบริษัทตัวแทนการจัดจำหน่ายสินค้าภายในประเทศของบริษัท ขยายธุรกิจเพื่อรองรับการเจริญเติบโต ปี พ.ศ. 2551 ชื่อกิจการ บริษัท ฟาร์มาคอสเม็ท จำกัด (มหาชน) ผู้ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สกินแคร์ภายใต้แบรนด์ “Tea Tree” และ “Scacare” เพื่อขยายประเภทธุรกิจให้สอดคล้องและครอบคลุมให้ครบวงจร ปัจจุบัน กลุ่มบริษัท อังกฤษตรางู ประกอบด้วย 4 บริษัท ดังนี้ บริษัท ห้างขายยาอังกฤษ (ตรางู) จำกัด, บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด, บริษัท ฟาร์มาคอสเม็ท จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ที.โอ.พี. คอสเมติคส์ แอนด์ แมนูแฟคเจอร์ จำกัด (britishdispensary.2555) [Internet]

2.5.2 วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในธุรกิจผลิตและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์ที่สร้างเสริมสุขภาพ เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือในระดับสากล

พันธกิจ

1. รักษาอัตราการเติบโตของรายได้ไม่น้อยกว่า 10% ของทุกปี
2. ดำรงความเป็นผู้นำในตลาดแบ่งเย็นตลอดไป
3. พัฒนา ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่แสดงออกถึงการมีน้ำใจเอื้ออาทรแก่กันและกัน และเน้นถึงคุณค่าของ ผลงานเป็นสำคัญ
4. พัฒนาระบบการมนุษยให้มีคุณภาพเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของบริษัทต่อไป

ปรัชญาการดำเนินงาน

1. ดำเนินธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาล เพื่อความถูกต้องและโปร่งใส สร้างความมั่นใจให้กับผู้ลงทุน
2. พัฒนาสินค้าและบริการให้ได้มาตรฐานสากล สนองตอบความต้องการของผู้บริโภค เพื่อให้คนไทยมีสุขภาพชีวิตที่ดี
3. พัฒนาระบบการมนุษยทั้งด้านคุณภาพและคุณธรรม สร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข คำนึงกำไรให้กับสังคมโดยการปลุกจิตสำนึกในเรื่อง การคิดดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ในการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำดี เพื่อสร้างความรู้สึที่ดี กับโครงการเซนลูกซี้เจี๊ยนีส และการพัฒนาสติเพื่อให้เกิดปัญญา

นโยบายคุณภาพ: สิ่งแวดล้อม: อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

1. ผลิตและจำหน่ายยา เครื่องสำอาง และผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพที่สูงด้วยคุณภาพ เป็นไปตามมาตรฐานสากล พร้อมทั้งมีการพัฒนาคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
2. ปรับปรุง ป้องกันอันตรายที่มีความเสี่ยงตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไป โดยเฉพาะ ทัศนภัย สารเคมี และไฟฟ้า รวมถึงการลดมลพิษสิ่งแวดล้อม ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากร เพื่อป้องกันผลกระทบต่อพนักงาน ผู้เกี่ยวข้อง และสาธารณชน
3. ดำเนินการและพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัยฯ ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ที่บริษัทฯ ได้ทำข้อตกลงไว้อย่างเหมาะสม อันเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ
4. สนับสนุนทรัพยากรบุคคล เวลา งบประมาณ และการฝึกอบรมให้เพียงพอและเหมาะสม
5. ตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการจัดการให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล อย่างต่อเนื่อง

ที่มา: <http://www.britishdispensary.com/about.php>

2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.6.1 แนวคิดความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุษสภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ไม่ให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ครอมิค (1947: 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการเอาไว้ ว่าเป็นสภาพความต้องการต่างๆ ของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการไปใช้บริการ

อิลเลียและพาร์ททริกค์ (1972: 283-302) ได้ให้ความหมายของพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพึงพอใจหรือสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมากน้อยแค่ไหน

Morse, N.C. (1953 : 27). ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง การลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับการถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

Strauss, G. & Sayless, R.L. (1960 : 119-121). ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือองค์กร

Applewhite, C.I. (1997 : 8). ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความสุข ความสบายที่ได้รับจากการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่ดีต่องาน

Schermehorn, J. (1984 : 230) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึก ในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Bernard (1968 อ้างถึงใน อำนวย บุญศรี. 2531) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ขดเซย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีใช้วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลากรจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

2.6.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

Korman. (อ้างในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง.2542 : 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน ส่วนมัมฟอร์ด Manford (อ้างใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542 : 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg. F และ Likert R.โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจ จากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงาน ขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulder G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของ ตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับ (drive) เป็นความต้องการที่ กัดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความ ต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทาง ชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบาก บางอย่างเป็น ความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การ ยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มาก พอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้น อย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎี ของ ซิกมันด์ ฟรอยด์ และทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ (Kotler, P. and Armstrong, G. 2002 : 49)

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญ ของผู้รับสาร ในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสาร อะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และ เลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ สรุปว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น มนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำ อย่างไร้เป้าหมายหากเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ แน่นนอน หรือเรียกว่า Goal-oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้ สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อ ประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปร มาเป็นแรงจูงใจ(motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ (กาญจนา แก้วเทพ. 2547 : 306-307)

2.6.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของ การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่าง

ยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจใน เอกสารนั้นเป็นเอกสารที่สมบูรณ์แล้ว ที่ยังมีการแจ้ง ให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอน ขั้นตอนการดำเนินงานที่ควรปฏิบัติ ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำงานแล้วยังจำเป็นต้องการดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้ บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความ เจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควร อย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ ประกอบต่าง ๆ ที่จะ ทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กร ให้มี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ สูงสุด ซึ่งในการให้บริการ เป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การ สร้างความพึงพอใจในการให้บริการ (วราภรณ์ รัชตะวรรณ. 2539 : 16-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มี อิทธิพล ต่อความพึงพอใจในการบริการไว้ 2 ประการคือ

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้บรรลุ เป้าหมายของ องค์กรการ จะต้องมียปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย ในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิด ความรู้สึก เชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกว่าคุณค่า ความ มั่นคงปลอดภัยนี้เป็น ประกอบแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความ ต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่ม มากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มี โอกาส ก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและผู้ชายจะมีความต้องการ โอกาสก้าวหน้าใน การทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์ กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่อย่างน้อยกว่าโอกาส ความก้าวหน้าในการ ทำงานและความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักมีผลให้เกิดความ ไม่พึงพอใจมากกว่าความพึง พอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนสำคัญทำให้ เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ตรงกับความรู้ความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ ตอบแทน ได้แก่เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงิน สวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคม ยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทศนคติ ระดับ การศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทศนคติของผู้ที่รับจากการ ปฏิบัติงานของ ผู้ให้บริการว่า มี ความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิด ทักษะคติในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิด ความพึงพอใจเพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผล การบริการอย่างไร เมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจ มากก็จะมี เหตุผลเข้าใจในขั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎ ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์ กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การ ช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ ในแง่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ ในแง่ ก่อให้เกิด ความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรรถพรธณ จำปา (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง เว็บไซต์สำหรับห้องสมุดโรงเรียนของ อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ สร้างขึ้นเพื่อหาประสิทธิภาพของเว็บไซต์สำหรับห้องสมุดโรงเรียนของอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ และศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการออกแบบเว็บไซต์ และ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์สำหรับห้องสมุดโรงเรียนของอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ให้บริการเว็บไซต์สำหรับห้องสมุดโรงเรียนของอัครสังฆมณฑล กรุงเทพฯ คือ บรรณารักษ์ห้องสมุด และผู้รับผิดชอบงานห้องสมุดเว็บไซต์สำหรับห้องสมุดโรงเรียน ของอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ 39 โรงเรียน โดยการเลือกมาแบบเฉพาะเจาะจง รวมทั้งสิ้น 65 คน โดยการตอบแบบสอบถามหลังจากการเข้าใช้บริการเว็บไซต์สำหรับห้องสมุดโรงเรียนของอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ

ผลการวิจัยสรุปว่า เว็บไซต์สำหรับห้องสมุดโรงเรียนของอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ มีคุณภาพ ตามเกณฑ์การประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ ($\bar{x} = 4.24$) โดยมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการ ออกแบบเว็บไซต์ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริกาที่ ผู้วิจัยสร้างขึ้นอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 4.19$) ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

เกร็ดนที ไชยชนะ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ มี วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในแบบออนไลน์ โดยมีการออกแบบให้มีความ

ยึดหยุ่นสูง ใช้งานง่าย เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การพัฒนาในระบบในรูปแบบของ Web Application เป็นแหล่งความรู้เกี่ยวกับช่างยนต์ให้ เลือกศึกษา 3 ประเภท คือ รถยนต์ รถจักรยานยนต์และเครื่องยนต์เล็ก ผู้ใช้สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ผู้ดูแลระบบ สมาชิก บุคคลทั่วไป ผู้ดูแลระบบสามารถจัดการความรู้ได้ทุกอย่างเกี่ยวกับ บทความ คือ การเพิ่ม การแก้ไข การลบ การค้นหา แสดงความคิดเห็นและเป็นผู้ควบคุมการแสดงผล ส่วนสมาชิกสามารถจัดการได้คือ การเพิ่ม การแก้ไข การค้นหา แสดงความคิดเห็นและจะแสดงผลได้ ก็ต่อเมื่อผู้ดูแลระบบอนุญาตเท่านั้น สำหรับบุคคลทั่วไปสามารถเข้าอ่าน ค้นหา ตอบแบบสำรวจ แต่ ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นและทำอย่างอื่นได้ ความรู้ที่ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) ด้านช่างยนต์ ที่มีคุณค่าจากผู้เชี่ยวชาญได้ถูกถ่ายทอดผ่านระบบนี้ผู้ที่มีความสนใจ คือ นักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพ ศีขรภูมิ หลักสูตรต่างๆ ที่เปิดสอน ได้แลกเปลี่ยนความรู้ที่ตนเองมีให้แก่กันและกัน โยสามารถจัดการ ความรู้ เช่น การนำเสนอบทความ (Articles) การแสดงความคิดเห็น (Comments) และส่วนอื่นๆ อีก มากมาย ซึ่งผู้ใช้งานสามารถนำไปใช้งานได้โดยง่าย

ผลของการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ไปใช้ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการ ใช้ระบบการจัดการความรู้ วิทยาลัยการอาชีพศีขรภูมิ มีความพึงพอใจในระดับดี สามารถนำไปใช้ จัดการความรู้ออนไลน์ได้ โดยระบบที่ได้มีความยืดหยุ่นสูง รองรับการทำงานแบบเครื่องเดียว (Standalone) แบบเครือข่ายภายในองค์กร (Intranet) และแบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

จักรพงษ์ เจือจันทร์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การออกแบบเว็บเพจของโรงเรียนที่เข้า ร่วมในโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย มีกลุ่มตัวอย่างเป็นเว็บมาสเตอร์หรือผู้ดูแลเว็บ ของโรงเรียน ที่เข้าร่วมโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย ปี พ.ศ. 2543 จำนวน 76 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. เว็บมาสเตอร์ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์สังกัดหมวดคอมพิวเตอร์ และทำเว็บไซต์คนเดียวโดย ความรู้ในการทำเว็บไซต์ ได้มาจากการศึกษาเองจากตำรา
2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมภาษา HTML ในการทำเว็บไซต์ ส่วนงานกราฟิกใช้ชุด ซอฟต์แวร์ของ Adobe Photoshop และสร้างภาพเคลื่อนไหวด้วยชุดซอฟต์แวร์ของ GIF Animator
3. เนื้อหาของเว็บไซต์ส่วนใหญ่เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของโรงเรียน ผู้บริหารและ บุคลากรในโรงเรียน โดยกลุ่มเป้าหมายหลักคือ ครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักเรียนของโรงเรียน
4. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า หน้าโฮมเพจควรเป็นแบบหน้าเดียว ส่วนเมนูควรเป็นแบบ ตัวอักษร ขนาดของตัวอักษรสำหรับหัวข้อควรเป็นแบบตัวห้วนกลม เช่น AngsanaUPC, CordiaUPC ขนาด 18 พอยต์ และตัวอักษรเนื้อหาควรเป็นแบบ MS Sans Serif หรือ Tahoma ขนาด 14 พอยต์
5. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งบประมาณส่วนตัวในการบริหารเว็บไซต์

ทิพย์เกสร บุญอำไพ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการสอนเสริม ทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ระบบการสอนเสริมทางไกลผ่าน

อินเทอร์เน็ต (DTSI plan) ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราชที่พัฒนาขึ้น ประกอบไปด้วย องค์ประกอบหลัก 6 องค์ประกอบ ซึ่งจัดเป็นขั้นตอน 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์สถานการณ์ 2) การออกแบบการเรียนการสอน 3) การผลิตชุดการสอนผ่านอินเทอร์เน็ต 4) การทดสอบประสิทธิภาพ 5) การดำเนินการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ต และ 6) การประเมินผลและปรับปรุงระบบการสอน เสริมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต ได้รับการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ ทางเทคโนโลยีและสื่อสาร การศึกษา และทางระบบการศึกษาทางไกลเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ “เหมาะสมมาก” และยังพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากการสอนเสริมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ตกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากการ สอนเสริมโดยวิธีเผชิญหน้า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และพบว่าความคิดเห็นของ นักศึกษาที่เรียนจากการสอนเสริมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในเกณฑ์ “เห็นด้วยมาก”

พระ แจ่มศิริกุล (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการพัฒนาเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับชาวบ้าน ตำบลปลาตึก อ.แม่ทา จ.ลำพูน พัฒนาเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับ ชาวบ้าน ตำบลปลาตึก อ.แม่ทา จ.ลำพูน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ชาวบ้านที่อาศัย อยู่ในตำบลปลาตึก อ.แม่ทา จ.ลำพูน จำนวน 50 คน และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ปลาตึก อ.แม่ทา จ.ลำพูน จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามเกณฑ์ที่ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ ระดับคะแนนเกณฑ์ดี ($\bar{x} = 4.08$) และแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ 1 เป็นส่วนข้อมูล ทั่วไป 2 เป็นข้อความถามเกี่ยวกับความพึงพอใจเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพเว็บไซต์อยู่ในระดับเกณฑ์ดี ($\bar{x} = 4.08$) ชาวบ้านมีความพึงพอใจ ต่อการใช้งานเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 4.10$) เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ 3.5 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สุรศักดิ์ นามนัย (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง รูปแบบของหน้าโฮมเพจที่มีผลต่อความพึง พพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย ศาลายา วัตถุประสงค์ คือ(1) เพื่อศึกษารูปแบบของ โฮมเพจที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย(2) เพื่อศึกษาอันดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อรูปแบบหน้าโฮมเพจ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก และบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย หน้าโฮมเพจ 3 รูปแบบ แบบสอบถามวิเคราะห์ ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า 1.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในรูปแบบ และโฮมเพจแบบผสม มากที่สุด รองลงมาคือรูปแบบและโฮมเพจแบบรูปภาพ และรูปแบบของหน้าโฮมเพจแบบเนื้อหา ตามลำดับ 2. กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจในรูปแบบหน้าโฮมเพจแบบผสมมากที่สุด รองลงมา คือ รูปแบบหน้าโฮมเพจแบบรูปภาพ และรูปแบบหน้าโฮมเพจแบบเนื้อหาตามลำดับ

ณัฐกร สงคราม (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาอิทธิพลของแบบการคิดและ โครงสร้างของโปรแกรมการเรียนการสอนผ่านเว็บ ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาพื้นฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น เมื่อผู้ดูแลเห็นว่าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2543 จำนวน 186 คน จำแนกแบบการคิดของนิสิตทั้งหมดด้วยแบบทดสอบ GEFT จากนั้นทำการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มที่มีแบบการคิดแบบฟิลด์ ดิเพนเดนท์ และแบบฟิลด์อินดิเพนเดนท์ มากลุ่มละ 45 คน รวมทั้งสิ้น 90 คน แล้วแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มทดลอง กลุ่มละ 15 คนดังนี้ 1) ผู้เรียนที่มีแบบการคิดแบบ FD เรียนจากบทเรียนที่มีโครงสร้างแบบเรียงลำดับ 2) ผู้เรียนที่มีแบบการคิดแบบ FD เรียนจากบทเรียนที่มีโครงสร้างแบบลำดับขั้น 3) ผู้เรียนที่มีแบบการคิดแบบFD เรียนจากบทเรียนที่มีโครงสร้างแบบใยแมงมุม 4) ผู้เรียนที่มีแบบการคิดแบบ FI เรียนจากบทเรียนที่มีโครงสร้างแบบเรียงลำดับ 5) ผู้เรียนที่มีแบบการคิดแบบ FI เรียนจากบทเรียนที่มีโครงสร้างแบบลำดับขั้น 6) ผู้เรียนที่มีแบบการคิดแบบ FI เรียนจากบทเรียนที่มีโครงสร้างแบบใยแมงมุม นำผลที่ได้จากการทดลองมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนรวม ผลการวิจัยปรากฏผล ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีแบบการคิดต่างกัน เมื่อเรียนจากโปรแกรมการเรียนการสอนผ่านเว็บมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่แตกต่างกัน
2. กลุ่มตัวอย่างที่เรียนจากโปรแกรมการเรียนการสอนผ่านเว็บที่มีโครงสร้างต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่แตกต่างกัน
3. กลุ่มตัวอย่างที่มีแบบการคิดต่างกัน เมื่อเรียนจากโปรแกรมการเรียนการสอนผ่านเว็บที่มีโครงสร้างต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด เมื่อได้
ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วจึงได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้

ประชากร ได้แก่ พนักงาน บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด สำนักงานใหญ่
พระราม 9 ที่ปฏิบัติงานในปี 2556 จำนวนทั้งสิ้น 74 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่

1. เว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
2. แบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด
เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 23 ข้อ

3. แบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์ การจัดการความรู้ของ บริษัท
อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ
บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด โดยกำหนดค่าคะแนนแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating Scale)

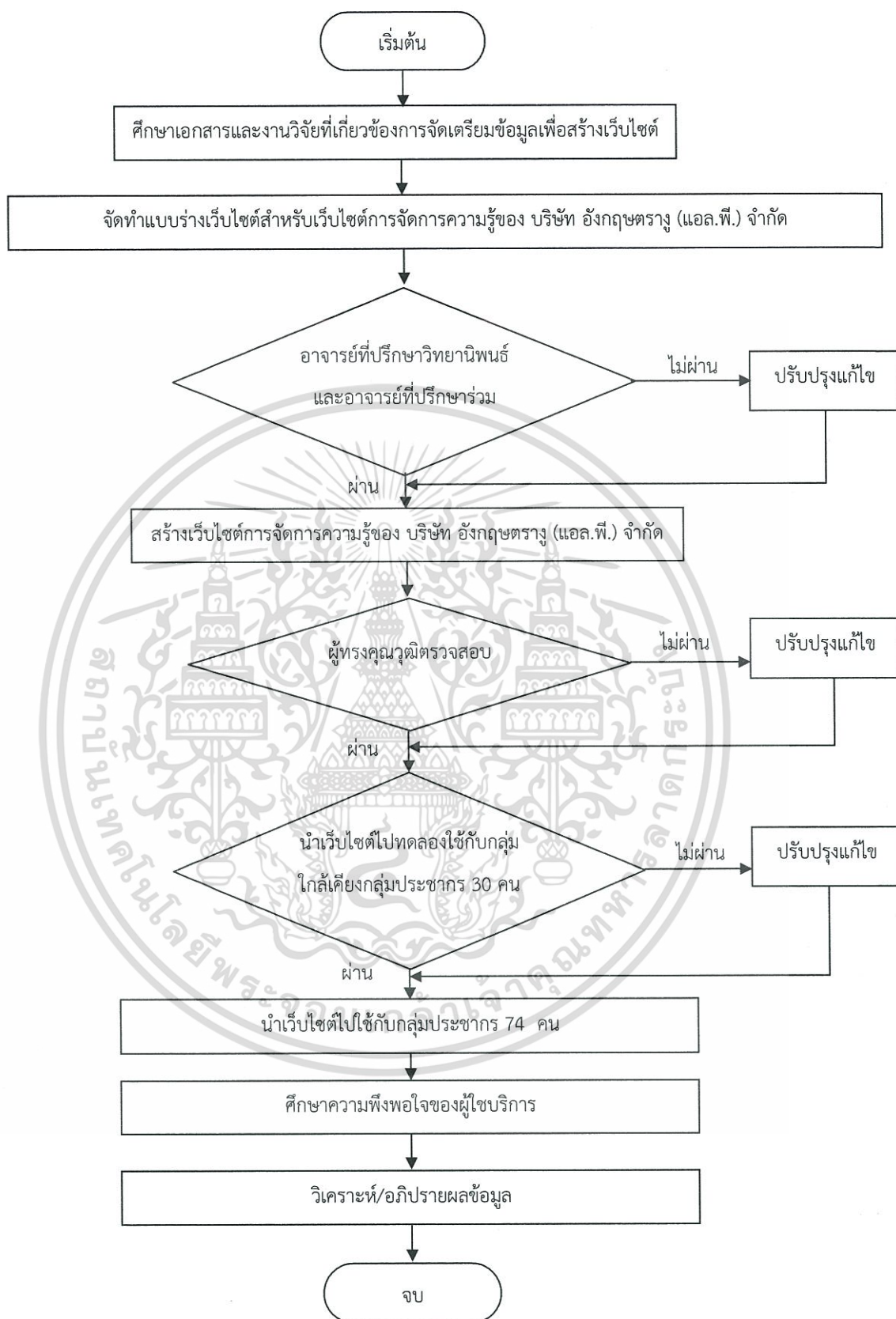
3.2.2 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

3.2.2.1 การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.)
จำกัด การสร้างเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด มีขั้นตอนในการ
สร้างดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบเว็บไซต์
2. ศึกษาและวิเคราะห์เนื้อหาที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด
3. จัดทำแบบร่างเว็บไซต์ โดยศึกษาจากกระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ของ (ดวงพร เกียงคำ และวงศ์ประชา จันทรสมวงศ์ 2546 : 26) และหลักการออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์ที่น่าสนใจและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ของ (ธวัชชัย ศรีสุเทพ 2544 : 14) พร้อมทั้งศึกษาองค์ประกอบสำคัญของเว็บไซต์ที่ได้รับการออกแบบอย่างมีประสิทธิภาพ หลักการออกแบบเว็บเพจการศึกษาคุณลักษณะเว็บไซต์ยอดนิยมจะมีคุณลักษณะที่เหมือนกันคือ เน้นการออกแบบให้ใช้งานได้ง่าย มีเนื้อหาตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย มีความสวยงามในการออกแบบ สามารถตอบสนองและแสดงหน้าเว็บเพจได้อย่างรวดเร็ว
4. ให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมตรวจสอบลักษณะของเว็บไซต์ เพื่อหาข้อบกพร่อง และนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ต่อไป
5. นำเว็บไซต์ที่ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 4 ท่าน เป็นผู้ประเมินคุณภาพเว็บไซต์
6. นำเว็บไซต์ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน
7. ปรับปรุงแก้ไขเว็บไซต์ตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพ
8. นำเว็บไซต์ให้กลุ่มประชากรได้ใช้งานเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัทอังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์ตามลำดับ สรุปเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการสร้างเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.2.2 แบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

1. ศึกษาเอกสาร หนังสือ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบประเมิน การออกแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ศึกษารูปแบบ แนวทางการวัด และประเด็นข้อคำถาม

2. กำหนดหัวข้อและสร้างแบบประเมินคุณภาพของเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.2538 : 73) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก
- 4 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับดี
- 3 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับพอใช้
- 1 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับควรปรับปรุง

3. จากนั้นนำแบบประเมินที่ออกแบบไว้ ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง

4. นำแบบประเมินเว็บไซต์ ที่ปรับปรุงแก้ไข ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 ท่าน ใช้ ตรวจสอบเพื่อการประเมินเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ดังมี รายนามต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1) ดร.ทองศักดิ์ ไสวจัสตตกุล | อาจารย์ประจำสาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง |
| 2) อาจารย์ขวัญลักษณ์ มิตรโสภณศิริ | อาจารย์ประจำสาขาวิทยาการสารสนเทศคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 3) อาจารย์สุพรรณณี ลีอำ | อาจารย์ประจำศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 4) นายมนต์ชัย ลาภผลโอฬาร | โปรแกรมเมอร์บริษัท KDTS Co., Ltd. |

ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเสร็จแล้วนำมาแก้ไขและปรับปรุง โดยการหาค่าดัชนีความ สอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยกำหนดว่า

- +1 หมายถึง สำหรับแบบประเมินที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 0 หมายถึงสำหรับแบบประเมินที่ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- 1 หมายถึงสำหรับแบบประเมินที่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ บันทึกผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละข้อ แล้วนำไปหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร (หาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบประเมินและแบบสอบถาม) (ชาติรี เกิดธรรม. 2544:102) ดังนี้

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

เมื่อ	ICO	คือ	ดัชนีความสอดคล้อง
	R	คือ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
	$\sum R$	คือ	ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน
	N	คือ	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

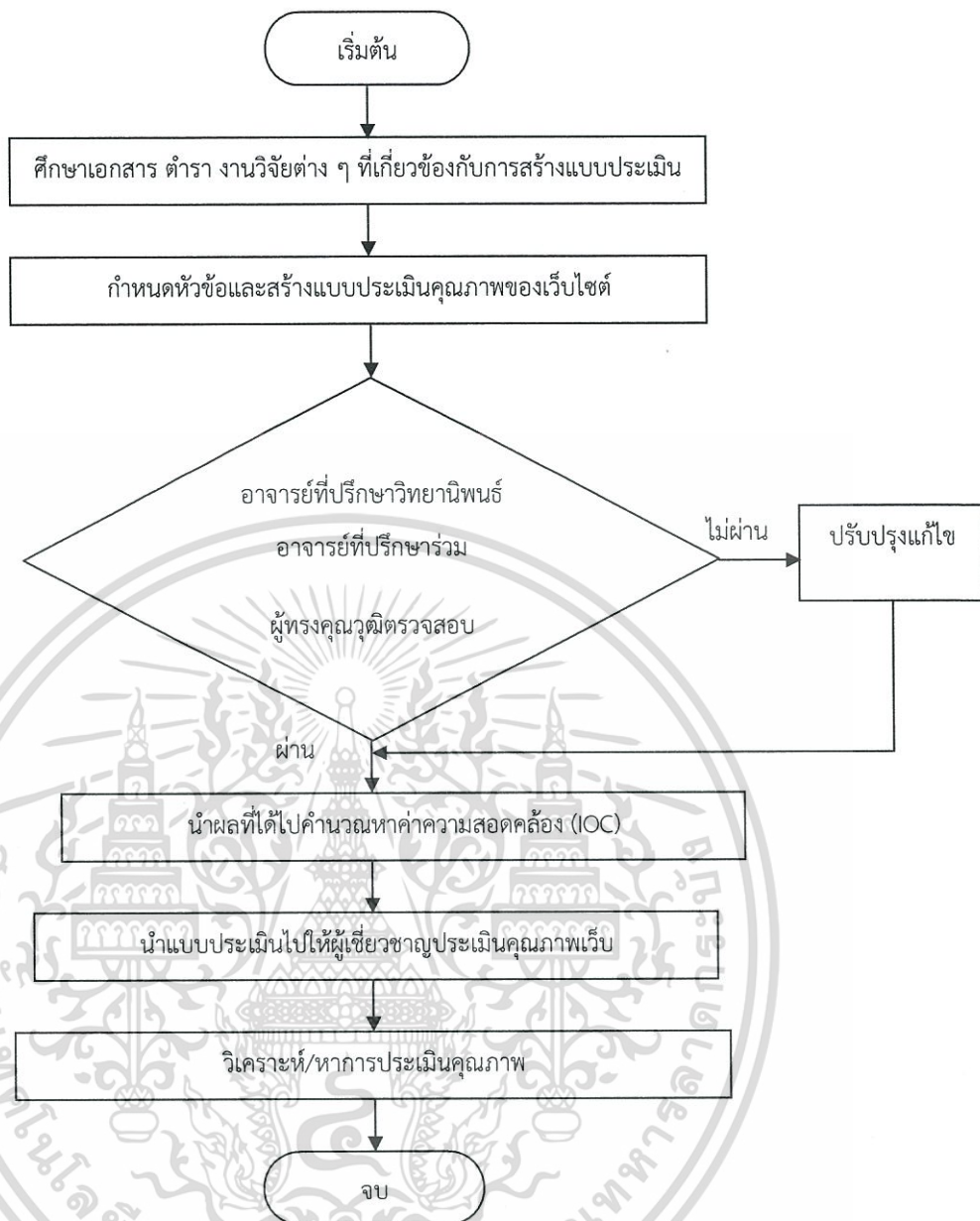
โดยผู้วิจัยกำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องหรือกำหนดค่า IOC = 0.5 ขึ้นไป ใช้เป็นข้อคำถามแบบประเมินได้

จากแบบประเมินทั้งหมด 23 ข้อ ได้ข้อคำถามซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องเกิน 0.5 ทั้งหมด 23 ข้อ และปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 0.71

จากนั้น นำคะแนนที่ได้จากการประเมินเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด มาคำนวณหาคะแนนเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย (μ)	ระดับคุณภาพของเว็บไซต์การจัดการความรู้
4.50 – 5.00	ดีมาก
3.50 – 4.49	ดี
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	พอใช้
1.00 – 1.49	ควรปรับปรุง

เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิได้ทำการประเมินแล้ว ผลการวิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพการออกแบบเว็บไซต์ ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60



ภาพที่ 3.2 ขั้นตอนการสร้างแบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

3.2.2.3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

1. ศึกษาแนวทางการสร้างเครื่องมือวิจัยจากเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับขั้นตอนการสร้างและวิธีการสร้างแบบสอบถาม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ ของบริษัทอังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด โดยกำหนดค่าคะแนนแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531: 43-98) กำหนดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

2. ทำการสร้างแบบสอบถาม ความพึงพอใจเพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์

3. นำแบบสอบถามความพึงพอใจที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ปรับปรุงแก้ไขตรวจสอบความถูกต้องและนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ปรับปรุงแก้ไข ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 ท่าน ประเมินความพึงพอใจเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ดังมีรายนามต่อไปนี้

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1) นายอนุชิต พุฒิธีระโชติ | MIS Manager ฝ่ายบัญชี/การเงิน แผนก MIS
บริษัท ฟาร์มาคอสเม็ท จำกัด (มหาชน) |
| 2) นายอัครพล นุกุลวุฒิโอกาส | IT Supervisor Office-RAMA 9
ฝ่ายบัญชี/การเงิน แผนก MIS
บริษัทอังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด |
| 3) นางสาวฐิติกานต์ สง่าเนตรเพชร | General Affair Manager
บริษัท ASIA SUPREM |
| 4) นางสาววรรณิการ์ พลอยรัตน์ | Sale Support Supervisor ฝ่าย
สนับสนุนการขาย
บริษัท บริติช ดิสเพนซารี เทรตติ้ง จำกัด |

ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเสร็จแล้วนำมาแก้ไขและปรับปรุง โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยกำหนดว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- +1 หมายถึงสำหรับแบบสอบถามที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- 0 หมายถึงสำหรับแบบสอบถามที่ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- 1 หมายถึงสำหรับแบบสอบถามที่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

บันทึกผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละข้อ แล้วนำไปหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร (หาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบประเมินและแบบสอบถาม) (ชาติรี เกิดธรรม. 2544:102) ดังนี้

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

เมื่อ	ICO	คือ	ดัชนีความสอดคล้อง
	R	คือ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
	$\sum R$	คือ	ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน
	N	คือ	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยผู้วิจัยกำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องหรือกำหนดค่า IOC = 0.5 ขึ้นไป ใช้เป็นข้อคำถามแบบสอบถามได้

จากแบบประเมินทั้งหมด 23 ข้อ ได้ข้อคำถามซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องเกิน 0.5 ทั้งหมด 23 ข้อ และปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 0.79

จากนั้น นำคะแนนที่ได้จากการสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตราง (แอล.พี.) จำกัด มาคำนวณหาคะแนนเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย (μ)	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคคลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรจำนวน 30 คน นำผลของแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 200)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

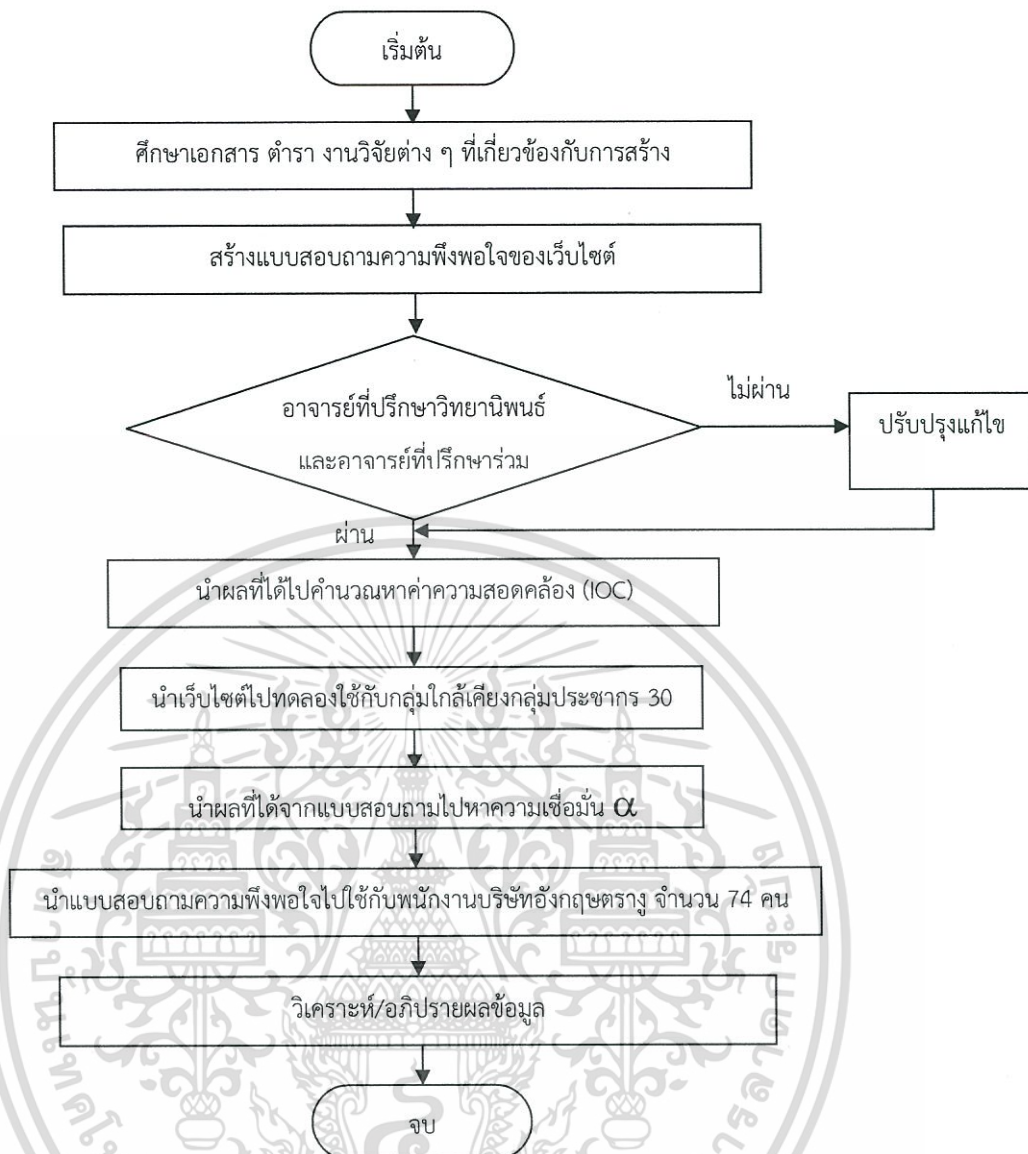
เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ซึ่งได้จากการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 0.92

6. นำแบบสอบถามความพึงพอใจที่ปรับปรุงแล้วไปใช้กับพนักงาน บริษัท อังกฤษ ตราสูง (แอล.พี.) จำกัด สำนักงานใหญ่พระราม 9



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.3 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้
ของ บริษัท อังกฤษตรง (แอล.พี.) จำกัด

3.3 เก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่องานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อออกหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย
2. ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามหลังจากใช้บริการแล้ว
3. เมื่อมีผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบแบบสอบถามครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์
4. ผู้วิจัยนำผลข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพของผู้ทรงคุณวุฒิในด้าน การออกแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด วิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ (Check list) วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ (Rating Scale) วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

3.4.1 การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้สูตรการคำนวณหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (μ) (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541 : 40) ดังนี้

$$\mu = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	μ	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด

3.4.2. การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตรคำนวณหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) โดยใช้สูตร (นพพร ณะชัยขันธ. 2550 : 19) ดังนี้

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx}{N}\right)^2}$$

เมื่อ	σ	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	\sum	แทน	ผลรวมทั้งหมด
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	x	แทน	คะแนน
	N	แทน	จำนวนของประชากร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ผลการประเมินคุณภาพของเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์

4.1 ผลการประเมินคุณภาพของเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพ และ อันดับที่

คุณภาพเว็บไซต์	μ	σ	ระดับคุณภาพ	อันดับที่
ด้านการจัดวางองค์ประกอบต่างๆ	4.18	0.56	ดี	2
ด้านตัวอักษร	3.75	0.66	ดี	4
ด้านการใช้สี	3.75	0.25	ดี	4
ด้านภาพกราฟฟิก	4.25	0.63	ดี	1
ด้านปุ่ม (Buttons) และสัญลักษณ์รูป (Icon)	4.00	1.09	ดี	3
เฉลี่ยรวม	4.00	0.60	ดี	-

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู(แอล.พี.) จำกัด ในภาพรวม ($\mu=4.00$) อยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านภาพกราฟฟิก ($\mu=4.25$) อยู่ในระดับดี รองลงมา คือ ด้านการจัดวางองค์ประกอบต่างๆ ($\mu=4.18$) อยู่ในระดับดี อันดับสาม คือ ด้านปุ่ม (Buttons) และสัญลักษณ์รูป (Icon) ($\mu=4.00$) อยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้าย คือ ด้านตัวอักษร และ ด้านการใช้สี ($\mu=3.75$) อยู่ในระดับดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพด้านการจัดวางองค์ประกอบต่างๆ

ด้านการจัดวางองค์ประกอบต่างๆ	μ (N=4)	σ	ระดับ คุณภาพ	อันดับ ที่
1. การออกแบบโฮมเพจ (Homepage) ได้รับความสนใจ ใช้ข้อมูล พื้นฐานที่จำเป็น(วัตถุประสงค์ เมนูหลัก ส่วนช่วยเหลือ ฯลฯ)	4.25	0.96	ดี	2
2. การออกแบบหน้าจอมีความเหมาะสมสวยงาม ง่ายต่อการใช้	4.00	0.82	ดี	3
3. ภาพนิ่งที่ใช้ประกอบ ขนาดเหมาะสมกับหน้าจอ	4.25	0.50	ดี	2
4. การจัดวางองค์ประกอบแต่ละส่วนภายใน หน้าจอมีความเหมาะสม	4.00	0.00	ดี	3
5. ความถูกต้องในการเชื่อมโยงหน้าเว็บเพจ	4.50	0.58	ดีมาก	1
6. การแบ่งหมวดหมู่ในเว็บไซต์ชัดเจน ใช้งานได้ง่าย	4.50	0.58	ดีมาก	1
7. ความเร็วในการแสดงผล มีความเหมาะสม สามารถให้ข้อมูลได้รวดเร็ว	3.75	0.50	ดี	4
เฉลี่ยรวม	4.18	0.56	ดี	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การออกแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ด้านการจัดวางองค์ประกอบต่างๆ ($\mu=4.18$) อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง คือ ความถูกต้องในการเชื่อมโยงหน้าเว็บเพจ และ การแบ่งหมวดหมู่ในเว็บไซต์ชัดเจน ใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งสองข้อ ($\mu=4.50$) อยู่ในระดับดีมาก รองลงมา คือ ภาพนิ่งที่ใช้ประกอบ ขนาดเหมาะสมกับหน้าจอและการออกแบบโฮมเพจ (Homepage) ได้รับความสนใจ ใช้ข้อมูล พื้นฐานที่จำเป็น(วัตถุประสงค์ เมนูหลัก ส่วนช่วยเหลือ ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งสองข้อ ($\mu=4.25$) อยู่ในระดับดี อันดับที่สาม การออกแบบหน้าจอมีความเหมาะสม สวยงาม ง่ายต่อการใช้ และ การจัดวางองค์ประกอบแต่ละส่วนภายใน หน้าจอมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งสองข้อ ($\mu=4.00$) อยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้าย ความเร็วในการแสดงผล มีความเหมาะสม สามารถให้ข้อมูลได้รวดเร็ว ($\mu=3.75$) อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพด้านตัวอักษร

ด้านตัวอักษร	μ (N=4)	σ	ระดับ คุณภาพ	อันดับ ที่
1. รูปแบบตัวอักษรเหมาะสมและง่ายต่อการอ่าน	3.50	0.58	ดี	3
2. ความเหมาะสมกับพื้นหลังกับภาพและตัวอักษร	3.75	0.50	ดี	2
3. ขนาดของตัวอักษรมีความเหมาะสมกับหน้าจอ	3.50	0.58	ดี	3
4. ชนิดตัวอักษรและแบบตัวอักษรที่ใช้มีความ กลมกลืนเป็นระบบในทุกหน้าของเว็บไซต์	4.00	0.82	ดี	1
5. ชนิดตัวอักษรไม่หลากหลายเกินไปใน 1 หน้า เว็บเพจ	4.00	0.82	ดี	1
เฉลี่ยรวม	3.75	0.66	ดี	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การออกแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ด้านตัวอักษร ($\mu=3.75$) อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง คือ ชนิดตัวอักษรและแบบตัวอักษรที่ใช้มีความกลมกลืนเป็นระบบในทุกหน้าของเว็บไซต์ และ ชนิดตัวอักษรไม่หลากหลายเกินไปใน 1 หน้าเว็บเพจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งสองข้อ ($\mu=4.00$) อยู่ในระดับดี รองลงมา คือ ความเหมาะสมกับพื้นหลังกับภาพและตัวอักษร ($\mu=3.75$) อยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้าย รูปแบบตัวอักษรเหมาะสมและง่ายต่อการอ่าน และ ขนาดของตัวอักษรมีความเหมาะสมกับหน้าจอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งสองข้อ ($\mu=3.50$) อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพด้านการใช้สี

ด้านการใช้สี	μ (N=4)	σ	ระดับ คุณภาพ	อันดับ ที่
1. ใช้สีสวยงามสบายตาไม่หลากหลายสีเกินไป	4.25	0.50	ดี	1
2. ความแตกต่างระหว่างสีพื้นและสีข้อความ สี ภาพประกอบเหมาะสม	4.00	0.00	ดี	2
3. มีความแตกต่างระหว่างสีข้อความและข้อความ ที่ลิงค์ได้	3.00	0.00	ปานกลาง	4
4. ความกลมกลืนในการใช้สีในทุกหน้าของเว็บไซต์	3.75	0.50	ดี	3
เฉลี่ยรวม	3.75	0.25	ดี	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การออกแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ด้านการใช้สี ($\mu=3.75$) อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง คือ ใช้สีสวยงามสบายตาไม่หลากหลายสีเกินไป ($\mu=4.25$) อยู่ในระดับดี รองลงมา คือ ความแตกต่างระหว่างสีพื้นและสีข้อความ สีภาพประกอบเหมาะสม ($\mu=4.00$) อยู่ในระดับดี อันดับสาม ความกลมกลืนในการใช้สีในทุกหน้าของเว็บไซต์ ($\mu=3.75$) และอันดับสุดท้าย มีความแตกต่างระหว่างสีข้อความและข้อความที่ลิงค์ได้ ($\mu=3.00$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพด้านภาพกราฟฟิก

ด้านภาพกราฟฟิก	μ (N=4)	σ	ระดับ คุณภาพ	อันดับ ที่
1. ชนิดของภาพเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	4.25	0.96	ดี	2
2. ภาพสื่อความหมายตรงตามจุดประสงค์สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้มากกว่าตัวหนังสือ	4.25	0.96	ดี	2
3. ขนาดของภาพที่แสดงในหน้าจอเหมาะสม	4.00	0.00	ดี	3
4. ชนิดและขนาดของไฟล์ภาพไม่ใหญ่เกินไป	4.50	0.58	ดีมาก	1
เฉลี่ยรวม	4.25	0.63	ดี	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การออกแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ด้านภาพกราฟฟิก ($\mu=3.75$) อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง คือ ชนิดและขนาดของไฟล์ภาพไม่ใหญ่เกินไป ($\mu=4.50$) อยู่ในระดับดีมาก รองลงมา คือ ชนิดของภาพเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และภาพสื่อความหมายตรงตามจุดประสงค์สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้มากกว่าตัวหนังสือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้งสองข้อ ($\mu=4.25$) อยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้าย ขนาดของภาพที่แสดงในหน้าจอเหมาะสม ($\mu=4.00$) อยู่ในระดับดี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพด้านปุ่ม (Buttons) และสัญลักษณ์รูป (Icon)

ด้านปุ่ม (Buttons) และสัญลักษณ์รูป (Icon)	μ (N=4)	σ	ระดับ คุณภาพ	อันดับ ที่
1. ตำแหน่งที่จัดวางเหมาะสมและตรงกันในทุกๆ หน้า	4.25	0.96	ดี	1
2. สื่อความหมายได้เพียงพอ มีความเป็นสากลตามกลุ่มเป้าหมาย	4.00	0.82	ดี	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านปุ่ม (Buttons) และสัญลักษณ์รูป (Icon)	μ (N=4)	σ	ระดับ คุณภาพ	อันดับ ที่
3. รูปแบบและขนาดของปุ่มเหมือนกันทุกหน้า	3.75	1.50	ดี	3
เฉลี่ยรวม	4.00	1.09	ดี	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การออกแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ด้านปุ่ม (Buttons) และสัญลักษณ์รูป (Icon) ($\mu=4.00$) อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง คือ ตำแหน่งที่จัดวางเหมาะสมและตรงกันในทุกๆ หน้า ($\mu=4.25$) อยู่ในระดับดี รองลงมา คือ สื่อความหมายได้เพียงพอ มีความเป็นสากลตามกลุ่มเป้าหมาย ($\mu=4.00$) อยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้าย รูปแบบและขนาดของปุ่มเหมือนกันทุกหน้า ($\mu=3.75$) อยู่ในระดับดี

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าความถี่ ร้อยละ และอันดับที่ เพศกลุ่มประชากร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนทั้งหมด (N=74)	จำนวนที่ตอบแบบสอบถาม (N=67)	ร้อยละ	อันดับที่
1. เพศ				
ชาย	24	22	91.66	1
หญิง	50	45	90.00	2
รวม	74	67	90.54	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า จากผู้แบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 74 คน แต่ตอบกลับมาทั้งสิ้น 67 คน คิดเป็นร้อยละ 90.54 และเพศผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 91.66 จากจำนวนผู้ตอบทั้งหมด และเป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 จากจำนวนผู้ตอบทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ค่าความถี่ ร้อยละ และอันดับที่ อายุกลุ่มประชากร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	อันดับที่
2. อายุ			
20-30 ปี	25	37.31	2
31-40 ปี	28	41.79	1
41-50 ปี	11	16.42	3
51-60 ปี	2	2.99	4
มากกว่า 60 ปี	1	1.49	5
รวม	67	100	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอันดับที่หนึ่งเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 41.79 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 37.31 อันดับที่สามคือผู้ที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.42 อันดับสี่ผู้ที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99 อันดับสุดท้าย ผู้ที่มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ค่าความถี่ ร้อยละ และอันดับที่ สังกัดหน่วยงานกลุ่มประชากร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	อันดับที่
3. หน่วยงาน			
ฝ่ายบัญชี	9	13.43	2
ฝ่ายการเงิน	3	4.48	5
ฝ่ายการขายและการตลาด	35	52.24	1
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	4	5.97	4
แผนก MIS	9	13.43	2
อื่นๆ	7	10.45	3
รวม	67	100	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอันดับที่หนึ่งคือ ฝ่ายการขายและการตลาด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 52.24 รองลงมา คือ ฝ่ายบัญชี และแผนก MIS จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.43 อันดับสามแผนกอื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.45 อันดับสี่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.97 และอันดับสุดท้าย ฝ่ายการเงินจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์เว็บไซต์การจัดการความรู้ ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
เว็บไซต์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์การ จัดการความรู้	μ (N=67)	σ	ระดับความพึง พอใจ	อันดับ ที่
ด้านข้อมูลข่าวสารของเว็บไซต์	3.68	0.69	มาก	3
ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบเว็บไซต์	3.84	0.68	มาก	1
ด้านประโยชน์และการนำไปใช้	3.80	0.69	มาก	2
เฉลี่ยรวม	3.77	0.69	มาก	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท
อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ในภาพรวม ($\mu=3.77$) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านการออกแบบและ
จัดรูปแบบเว็บไซต์ ($\mu=3.84$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านประโยชน์และการนำไปใช้
($\mu=3.80$) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านข้อมูลข่าวสารของเว็บไซต์ ($\mu=3.68$) อยู่ใน
ระดับมาก

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารของ
เว็บไซต์

ด้านข้อมูลข่าวสารของเว็บไซต์	μ (N=67)	σ	ระดับความพึง พอใจ	อันดับ ที่
1. เนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ มีประโยชน์	3.88	0.64	มาก	1
2. เนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ ตรงกับความต้องการ	3.64	0.69	มาก	3
3. ความน่าสนใจของข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ	3.63	0.69	มาก	4
4. ความถูกต้องของข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ	3.88	0.69	มาก	1
5. การจัดลำดับของข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ	3.64	0.67	มาก	3
6. ความทันสมัยของข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ	3.57	0.84	มาก	6
7. ปริมาณของเนื้อหาที่มีความเพียงพอกับความ ต้องการ	3.51	0.64	มาก	7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้านข้อมูลข่าวสารของเว็บไซต์	μ (N=67)	σ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
8. กระดานข่าว (Web board) ภายในเว็บไซต์มีความเหมาะสม	3.58	0.68	มาก	5
9. ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลและข่าวสารเฉลี่ยรวม	3.82	0.65	มาก	2
	3.68	0.69	มาก	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤขตรางู (แอล.พี.) จำกัด ด้านข้อมูลข่าวสารของเว็บไซต์ ($\mu=3.68$) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง คือ เนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ มีประโยชน์ และความถูกต้องของข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับทั้งสองข้อ ($\mu=3.88$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลและข่าวสาร ($\mu=3.82$) อยู่ในระดับมาก อันดับที่สาม เนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ ตรงกับความต้องการ และการจัดลำดับของข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับทั้งสองข้อ ($\mu=3.64$) อยู่ในระดับมาก อันดับที่สี่ ความน่าสนใจของข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ($\mu=3.63$) อยู่ในระดับมาก อันดับที่ห้า กระดานข่าว (Web board) ภายในเว็บไซต์มีความเหมาะสม ($\mu=3.58$) อยู่ในระดับมาก อันดับที่หก ความทันสมัยของข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ($\mu=3.57$) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ปริมาณของเนื้อหาที่มีความเพียงพอกับความต้องการ ($\mu=3.51$) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการออกแบบและจัดรูปแบบเว็บไซต์

ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบเว็บไซต์	μ (N=67)	σ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1. หน้าโฮมเพจน่าสนใจ ชัดเจน	3.79	0.69	มาก	6
2. การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ต่อการอ่านและใช้งาน	3.90	0.63	มาก	4
3. ปริมาณเนื้อหาที่มีความเหมาะสมกับหน้าเว็บเพจในแต่ละหน้า	3.81	0.66	มาก	5
4. รูปแบบและตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน และสวยงาม	3.99	0.71	มาก	1
5. ขนาดของตัวอักษรอ่านง่ายและเหมาะสม	3.96	0.77	มาก	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบเว็บไซต์	μ (N=67)	σ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
6. การวางภาพกราฟิก มีความเหมาะสม	3.63	0.65	มาก	8
7. ความถูกต้องในการเชื่อมโยงหน้าเว็บเพจ	3.91	0.71	มาก	3
8. สีและตัวอักษร และหน้าเว็บมีความเหมาะสม	3.76	0.65	มาก	7
เฉลี่ยรวม	3.84	0.68	มาก	-

จากตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อักษรตระกูล (แอล.พี.) จำกัด ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบเว็บไซต์ ($\mu=3.84$) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง คือ รูปแบบและตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน และสวยงาม ($\mu=3.99$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ขนาดของตัวอักษรอ่านง่ายและเหมาะสม ($\mu=3.96$) อยู่ในระดับมาก อันดับที่สาม ความถูกต้องในการเชื่อมโยงหน้าเว็บเพจ ($\mu=3.91$) อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ต่อการอ่านและใช้งาน ($\mu=3.90$) อยู่ในระดับมาก อันดับห้า ปริมาณเนื้อหามีความเหมาะสมกับหน้าเว็บเพจในแต่ละหน้า ($\mu=3.81$) อยู่ในระดับมาก อันดับหก หน้าโฮมเพจน่าสนใจ ชัดเจน ($\mu=3.79$) อยู่ในระดับมาก อันดับเจ็ด สีและตัวอักษร และหน้าเว็บมีความเหมาะสม ($\mu=3.76$) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย การวางภาพกราฟิก มีความเหมาะสม ($\mu=3.63$) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านประโยชน์และการนำไปใช้

ด้านประโยชน์และการนำไปใช้	μ (N=67)	σ	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1. ข้อมูลและข่าวสารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3.90	0.65	มาก	2
2. สามารถเป็นแหล่งความรู้ได้	3.97	0.67	มาก	1
3. เป็นสื่อเพื่อใช้เผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์	3.82	0.80	มาก	3
4. มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ	3.51	0.80	มาก	4
5. ความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์	3.82	0.63	มาก	3
6. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ระดับใด	3.82	0.60	มาก	3
เฉลี่ยรวม	3.80	0.69	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ ($\mu=3.80$) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง คือ สามารถเป็นแหล่งความรู้ได้ ($\mu=3.97$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ข้อมูลและข่าวสารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ($\mu=3.90$) อยู่ในระดับมาก อันดับที่สาม เป็นสื่อเพื่อใช้เผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ และ โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ระดับใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับทั้งสามข้อ ($\mu=3.82$) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ ($\mu=3.51$) อยู่ในระดับมาก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนา และหาคุณภาพ และความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด สรุปได้ดังนี้

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาและหาคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

5.1.2 สมมติฐานของการวิจัย

1. เว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด มีคุณภาพอยู่ในระดับ ดีขึ้นไป
2. ผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป

5.1.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้

ประชากร ได้แก่ พนักงาน บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด สำนักงานใหญ่พระราม 9 ที่ ปฏิบัติงานในปี 2556 จำนวนทั้งสิ้น 74 คน

5.1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่

1. เว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
2. แบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 23 ข้อ
3. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป (Check list)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของบริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด โดยกำหนดค่าคะแนนแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

5.1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่องานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อออกหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย
2. ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามหลังจากใช้บริการแล้ว
3. เมื่อมีผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบแบบสอบถามครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์
4. ผู้วิจัยนำผลข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าทางสถิติ

5.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพของผู้ทรงคุณวุฒิในด้าน การออกแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด วิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ (Check list) วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ (Rating Scale) วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

5.1.7 ผลการวิจัย

จากการวิจัยตามขั้นตอนดังกล่าว สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ที่สร้างขึ้นมีคุณภาพการออกแบบ ในภาพรวม ($\mu=4.00$) อยู่ในระดับดี ($\sigma=0.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านภาพกราฟิก ($\mu=4.25$) อยู่ในระดับดี รองลงมา คือ ด้านการจัดวางองค์ประกอบต่างๆ ($\mu=4.18$) อยู่ในระดับดี อันดับสาม คือ ด้านปุ่ม (Buttons) และสัญลักษณ์รูป (Icon) ($\mu=4.00$) อยู่ในระดับดี และอันดับสุดท้าย คือ ด้านตัวอักษร และ ด้านการใช้สี ($\mu=3.75$) อยู่ในระดับดี

2. ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด พบว่าความพึงพอใจจากผู้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 67 คน ความพึงพอใจของผู้บริการเว็บไซต์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี) จำกัด ในภาพรวม ($\mu=3.77$) อยู่ในระดับมาก ($\sigma=0.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบเว็บไซต์ ($\mu=3.84$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านประโยชน์และการนำไปใช้ ($\mu=3.80$) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านข้อมูลข่าวสารของเว็บไซต์ ($\mu=3.68$) อยู่ในระดับมาก

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี) จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 อภิปรายผลเกี่ยวกับคุณภาพของเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี) จำกัด

ผลการวิจัยพบว่าเว็บไซต์ที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพในระดับดี ($\mu=4.00$) สืบเนื่องจาก ผู้วิจัยได้ การออกแบบให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและลักษณะของเว็บไซต์ โดยคำนึงถึงความสะดวกในการใช้งานของผู้ใช้เป็นหลัก เว็บไซต์ที่ออกแบบอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีความเรียบง่าย มีความสม่ำเสมอ สะท้อนเอกลักษณ์และลักษณะขององค์กรนั้นได้ มีเนื้อหาที่มีประโยชน์ มีระบบ Navigation ที่ใช้งานง่าย มีลักษณะที่น่าสนใจและดึงดูด มีโลโก้และชื่อเว็บไซต์ทุกหน้า เข้าถึงข้อมูลได้โดยไม่ต้องเข้าเมนูที่ซับซ้อน สามารถเข้าถึงข้อมูลให้ได้มากที่สุดโดยไม่ต้องบังคับให้ผู้ใช้ต้องติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม หรือเลือกใช้เบราว์เซอร์ชนิดใดชนิดหนึ่ง สามารถแสดงผลในหน้าจอที่มีความละเอียดต่างๆ กันได้ มีคุณภาพในการออกแบบ เลี่ยงลาย background ที่ลายตา เลือกสี background และสี font ให้เหมาะสม ขนาดตัวอักษรพอเหมาะ รองรับเว็บไซต์ที่อาจมีข้อมูลเพิ่มเติมเรื่อยๆ ลิงค์ต่างๆเชื่อมโยงไปยังหน้าที่มีอยู่จริง แสดงผลเร็ว และหมั่นปรับปรุงเนื้อหาอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้สอดคล้องกับ กิตติ ภัคตีวัฒนากุล (2540 อ้างใน สุรศักดิ์ นามนัย.2548 : 35-36) ได้กล่าวถึงลักษณะของการออกแบบเว็บเพจที่ดีว่า เว็บเพจเป็นการแสดงข้อมูลที่สามารถมองเห็นได้ ผู้เข้ามาดูไม่จำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับการจัดการที่เป็นตัวกำหนดการทำงานหรือการจัดการทางฮาร์ดแวร์ ดังนั้น การสร้างเว็บเพจที่ดี จึงควรเน้นหนักอยู่ในส่วนที่แสดงผลทางหน้าจอมากกว่าส่วนอื่นๆ โดยมีข้อแนะนำดังนี้ 1) ทำให้มีข้อมูลที่ใช้ประโยชน์ได้มาก แต่ไม่แน่นจนเกินไป จัดที่ว่างให้เหมาะสมแต่ละย่อหน้าไม่ควรใกล้หรือห่างกันจนเกินไป 2) ให้พยายามแสดงข้อมูล โดยทำเป็นตารางหรือรายการที่สามารถกำหนดหรือเลือกใช้ได้ 3) ไม่สร้างเว็บเพจที่มีลักษณะภาพอยู่ในภาพให้ใช้พื้นที่ว่างให้เป็นประโยชน์ เพราะวามบน หน้าจอมีที่ว่างมากพอจึงควรใช้มากกว่าที่จะประหยัดเนื้อที่จนไม่น่าดู 4) พยายามแสดงข้อมูลแต่ละส่วนให้มีรูปแบบคล้ายกัน แต่ละย่อหน้าไม่ควรมีความยาวมากเกินไป หรือถ้ายาวมากก็ให้แบ่งมาเป็นย่อหน้าใหม่ 5) ถ้าเอกสารยาวมากควรใช้การเชื่อมโยงเข้ามาช่วย โดยแบ่งเอกสารออกไปสร้างเป็นเพจใหม่ที่มีการเชื่อมโยงไปหาได้ 6) ใช้รูปภาพ หรือลักษณะทางกราฟิกเข้ามาช่วยเพิ่มเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความน่าสนใจ 7) ข้อความที่เป็นหัวเรื่องหรือจุดเชื่อมโยง ควรเป็นคำหรือวลีที่น่าสนใจ แต่ต้องไม่เกินความจริง เพราะจะมีผลเสียได้ในภายหลัง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านภาพกราฟฟิก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($\mu=4.25$) สืบเนื่องจาก คนต้องใช้เวลามากขึ้นในการอ่านข้อมูลบนหน้าเว็บไซต์ที่ออกแบบเว็บ แบบมีตัวหนังสือประกอบเยอะ จึงทำให้ได้รับข้อมูลในการพิจารณา มาก ซึ่งหากเป็นการออกแบบเว็บไซต์ ที่มีภาพที่สามารถบรรยายแทนคำพูดได้ ทำให้ผู้เข้าชมคลิกผ่านแต่ละหน้าไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งข้อดีของการ ออกแบบเว็บไซต์ ด้วยภาพกราฟฟิก ก็เป็นการสร้างความทรงจำที่ดีในการเข้าชมเว็บไซต์ และอาจจะทำให้เกิดการย้อนกลับเข้ามาชมเว็บไซต์อีกครั้งก็เป็นได้ สอดคล้องกับดวงพร เกียงคำ และวงศ์ประชา จันทร์สมวงศ์ (2546 : 43) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพรธณ จำปา (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง เว็บไซต์สำหรับห้องสมุดโรงเรียนขององค์กรสังคมทลกรุงเทพฯ ผลการวิจัยสรุปว่า เว็บไซต์สำหรับห้องสมุดโรงเรียนขององค์กรสังคมทลกรุงเทพฯ มีคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ ($\bar{x}=4.24$) โดยมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการออกแบบเว็บไซต์ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นอยู่ในระดับดี ($\bar{x}=4.19$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพงษ์ เจือจันทร์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การออกแบบเว็บเพจของโรงเรียนที่เข้าร่วมในโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย มีกลุ่มตัวอย่างเป็นเว็บมาสเตอร์หรือผู้ดูแลเว็บของโรงเรียน ที่เข้าร่วมโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย ปี พ.ศ. 2543 จำนวน 76 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. เว็บมาสเตอร์ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์สังกัดหมวดคอมพิวเตอร์ และทำเว็บไซต์คนเดียวโดยความรู้ในการทำเว็บไซต์ ได้มาจากการศึกษาเองจากตำรา
2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมภาษา HTML ในการทำเว็บไซต์ ส่วนงานกราฟฟิกใช้ชุดซอฟต์แวร์ของ Adobe Photoshop และสร้างภาพเคลื่อนไหวด้วยชุดซอฟต์แวร์ของ GIF Animator
3. เนื้อหาของเว็บไซต์ส่วนใหญ่เป็นเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของโรงเรียน ผู้บริหารและบุคลากรในโรงเรียน โดยกลุ่มเป้าหมายหลักคือ ครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักเรียนของโรงเรียน
4. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า หน้าโฮมเพจควรเป็นแบบหน้าเดียว ส่วนเมนูควรเป็นแบบตัวอักษร ขนาดของตัวอักษรสำหรับหัวข้อควรเป็นแบบตัวหัวกลม เช่น AngsanaUPC, CordiaUPC ขนาด 18 พอยต์ และตัวอักษรเนื้อหาควรเป็นแบบ MS Sans Serif หรือ Tahoma ขนาด 14 พอยต์
5. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งบประมาณส่วนตัวในการบริหารเว็บไซต์

5.2.2 อภิปรายเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

ผลการหาระดับความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.77$) สืบเนื่องจาก ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ สรุปว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสาร นั้น มนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไรเป้าหมายหากเป็น กิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ แน่นนอน หรือเรียกว่า Goal-oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหา และเลือกใช้ สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความ ต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ สอดคล้องกับ กาญจนา แก้วเทพ (2547 : 306-307) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้าน การออกแบบและจัดรูปแบบเว็บไซต์ ($\mu=3.84$) อยู่ในระดับมาก สื่อเนื่องจาก เว็บไซต์มีรูปแบบที่เป็นระเบียบและเรียบง่ายไม่ซับซ้อน สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก มีความสม่ำเสมอตลอดทั้ง เว็บไซต์ทั้งในด้านกราฟิกการใช้โทนสีรวมทั้งระบบนำทาง สอดคล้อง ธีรชัย ศรีสุเทพ (2544 : 139) ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบที่ถือเป็นพื้นฐานสำคัญของเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความเรียบง่าย มีความสม่ำเสมอ สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร เนื้อหา มีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ สามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวก มีความน่าสนใจ ใช้งานได้อย่างไม่จำกัด รวมทั้งคุณภาพและระบบการมีความถูกต้องและแน่นอน ซึ่งเว็บไซต์การจัดการความรู้ ของบริษัทอังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ที่สร้างขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกร็ดนที ไชยชนะ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ผลของการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ไปใช้ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบการจัดการความรู้ วิทยาลัยการอาชีพศีขรภูมิ มีความพึงพอใจในระดับดี สามารถนำไปใช้จัดการความรู้ออนไลน์ได้ โดยระบบที่ได้มีความยืดหยุ่นสูง รองรับการทำงานแบบเครื่องเดียว (Standalone) แบบเครือข่ายภายในองค์กร (Intranet) และแบบ อินเทอร์เน็ต (Internet) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรศักดิ์ นามนัย (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง รูปแบบของหน้าโฮมเพจที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย ศาลาया วัตถุประสงค์ คือ(1) เพื่อศึกษารูปแบบของโฮมเพจที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย(2) เพื่อศึกษาอันดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อรูปแบบหน้าโฮมเพจ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก และบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย หน้าโฮมเพจ 3 รูปแบบ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล โดยการ

เอกสาร แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ช่วงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิจัยพบว่า 1.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในรูปแบบ และโฮมเพจแบบผสมมากที่สุด รองลงมาคือรูปแบบและโฮมเพจแบบรูปภาพ และรูปแบบของหน้าโฮมเพจแบบเนื้อหาตามลำดับ 2. กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจในรูปแบบหน้าโฮมเพจแบบผสมมากที่สุด รองลงมา คือ รูปแบบหน้าโฮมเพจแบบรูปภาพ และรูปแบบหน้าโฮมเพจแบบเนื้อหาตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

1. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานต่างๆสามารถใช้เว็บไซต์นี้เป็นสื่อกลางในการทำงานเชื่อมโยงกับผู้ใต้บังคับบัญชาในหน่วยงานให้ใกล้ชิดกันมากขึ้น ช่วยเพิ่มความกลมเกลียวในหน่วยงานและเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

2.บริษัท หน่วยงานและแผนกภายในองค์กร สามารถนำเว็บไซต์การจัดการความรู้ไปใช้งานได้จริง จึงสามารถนำไปพัฒนาความสามารถที่จะแบ่งปันความรู้ที่ได้เรียนรู้มาให้กับคนอื่นๆ ในองค์กร และนำความรู้ไปปรับใช้กับงานที่ทำอยู่ให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เป็นการการพัฒนาคน และพัฒนาองค์กร

3. พนักงานสามารถนำข้อมูลความสารใหม่ๆ หรือแชร์ข้อมูลในเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และมีการเชื่อมโยงกับแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ต้องสามารถให้บุคลากรอื่นได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และเป็นปัจจุบัน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ศึกษาคุณภาพของเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด ที่ผ่านการรับรองการประเมิน เพื่อหามาตรฐานของการสร้างเว็บไซต์ขององค์กรที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง

2. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับการออกแบบเว็บไซต์เทคโนโลยีการพัฒนาเว็บการจัดการความรู้ในด้านอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น และขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมไปทุกๆ ส่วนขององค์กร

3. มุ่งเน้นการพัฒนาการจัดการความรู้ขององค์กรให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การสื่อสาร การรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาคน และองค์กรให้เจริญเติบโตก้าวไกลไปสู่อนาคตที่มีการแข่งขันเพิ่มขึ้นทุกวัน

บรรณานุกรม

- กรภัทร์ สุทธิดาราร. 2546. ก้าวสู่โลกอินเทอร์เน็ต ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : อินโฟเพรส.
- กาญจนา แก้วเทพ. 2547. สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ สิป.
- กิดานันท์ มลิทอง. 2540. เทคโนโลยีทางการศึกษาและนวัตกรรม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กิดานันท์ มลิทอง. 2542. สรรค์สร้างหน้าเว็บและกราฟฟิกบนเว็บ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติ ภัคตีวัฒนกุล. 2540. การออกแบบฐานข้อมูล. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย
- กิตติ ภัคตีวัฒนกุล. 2541. สร้าง Web page แบบมีอาชีพด้วย HTML. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ดวงกมล
- เกร็ดนที ไชยชนะ. 2549. การพัฒนาระบบจัดการความรู้:กรณีศึกษาวิทยาลัยการอาชีพศรีนครภูมิ. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จรินทร์ อาสาทรงธรรม. 2548. การจัดการความรู้ในมุมมองนักบริหารรุ่นใหม่. วารสารนักบริหาร. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเฟื่องฟ้าพรินต์ติ้ง จำกัด.
- จตุชัย แพงจันทร์ และอนุชิต วุฒิพรพงษ์. 2546. เจาะระบบ Network ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : อินโฟเพรส.
- จิตเกษม พัฒนาศิริ. 2539. เริ่มสร้างโฮมเพจด้วย HTML. กรุงเทพมหานคร: วิตตี้ กรุ๊ป.
- จักรพงษ์ เจือจันทร์. 2543. การศึกษาการออกแบบเว็บเพจของโรงเรียนในโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย. วิทยานิพนธ์ ค.ม.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ
- เจนวิทย์ เหลืองอร่าม. 2541. อินเทอร์เน็ตและเวปไซด์ ไรต์ เว็บบ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชาติรี เกิดธรรม. 2544. อยากทำวิจัยในชั้นเรียนแต่เขียนไม่เป็น. กรุงเทพฯ : ดิจิตอลเลิร์นนิ่ง.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิต.
- เชาวเลิศ เลิศโลพาร และกอบกุล สรรพกิจจำนง. 2543. เทคโนโลยีการศึกษาในระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ณัฐกร สงคราม. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างแบบการคิดและโครงสร้างของโปรแกรมการเรียนการสอนเว็บที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาพื้นฐานคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาของนิสิตระดับปริญญาตรี. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงพร เกียงคำ และวงศ์ประชา จันทร์สมวงศ์. 2546. คู่มือสร้างเว็บไซต์ด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ : โปริวิชั่น.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ทิพย์เกสร บุญอำไพ. 2540. การพัฒนาระบบการสอนเสริมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย
สุโขทัย ธรรมาธิราช. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธวัชชัย ศรีสุเทพ. 2544. คัมภีร์ Web Design : คู่มือออกแบบเว็บไซต์ฉบับมืออาชีพ. กรุงเทพฯ :
โปรวิชั่น จำกัด.
- ธวัชชัย ศรีสุเทพ. 2548. BEGINNING WEB DESIGN. กรุงเทพฯ : มาร์คมายเว็บ.
- ธีรารุช ปัทมวิบูลย์และคณะ. 2545. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : โปรวิชั่น.
- นพพร ณะชัยพันธ์. 2544. สถิติเพื่อการวิจัย. เชียงราย : คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสถาบันราชภัฏ
เชียงราย
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. 2546. การจัดการความรู้. ศรีปทุมปริทัศน์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอสอาร์ พรินต์ติ้ง
แมสโปรดักส์ จำกัด.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย.
กรุงเทพมหานคร:ศรีอนันต์
- ปัญญา ศิริโรจน์ และศุภนิต อารีหทัยรัตน์. 2547. สื่อคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พีระ แจ้งศิริกุล. 2548. การพัฒนาเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับชาวบ้าน ตำบลปลาตูก
อ.แม่ทา จ.ลำพูน
- พันจันทร์ ธนวัฒน์เสถียร. 2541. สร้างเว็บเพจด้วยตนเอง . กรุงเทพฯ : ซัคเซสมิเดีย.
- ไพฑูรย์ ศรีฟ้า. 2542. Webpage. วารสารเทคโนโลยีสื่อสารการศึกษา.6(4)(พฤษภาคม) :
- โพสต์ทูเดย์. 2553. ความเย็นเป็นของมีค่า บริษัท อังกฤษตรง (แอล.พี.).[Online]
เข้าถึงได้จาก : <http://news.nipa.co.th/news.action?newsid=188912>
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์
- รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม. 2547. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ และการจัดการองค์ความรู้.[Online]
เข้าถึงได้จาก :
http://www.oja.go.th/site_km/about/Lists/about2/DispForm.aspx?ID=10
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิจารณ์ พานิช. 2540. การบริหารงานวิจัย : แนวคิดจากประสบการณ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์ดวงกมล
- วิจารณ์ พานิช. 2548. การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ.
- วีรุธ มาฆะศิรานนท์. 2542. องค์ความรู้ Knowledge Management. [Online]
เข้าถึงได้จาก : <http://social.cru.in.th/local/Km.html>
- วศิน เพิ่มทรัพย์. 2548. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ :
โปรวิชั่น.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วาสนา สุขกระสานติ. 2545. โลกของคอมพิวเตอร์ สารสนเทศ และอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วุฒิสักดิ์ พิศสุวรรณ. 2548. การจัดการความรู้ด้านธุรกิจ. วารสารนักบริหาร. กรุงเทพฯ :
เพื่อฟ้าพรินต์

สมศักดิ์ คงเที่ยงและอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542. การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. 2540. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือ
เทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริม
การเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุรพล เกียนวัฒนา. 2542. การพัฒนาระบบโฮมเพจของคณะศึกษาศาสตร์. เชียงใหม่ :คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุรศักดิ์ นามนัย. 2548. การศึกษารูปแบบของหน้าโฮมเพจที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย ศาลายา. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
เทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สายใจ สีสัจจรจิต. 2545. การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงบวกในอินเทอร์เน็ต.วิทยานิพนธ์นิเทศ
ศาสตร มหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรรถพรณ จำปา. 2551. เว็บไซต์สำหรับห้องสมุดโรงเรียนขององค์กรสังคมทลกรุงเทพฯ. ครุ
ศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวและเทคนิคศึกษา.
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

อธิปัตย์ คลี่สุนทร. 2547. Internet & SchoolNetกับการเสริมสร้างคุณภาพการศึกษาไทย.
[Online]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.moe.go.th/main2/article/article5.htm>.

อุทัยพรณ สุดใจ. 2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อำนวยการ บัญชี. การจัดการนิเทศการศึกษาภายในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการ
ประถมศึกษาอำเภอเมืองยโสธร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ยโสธร:มหาวิทยาลัยขอนแก่น ศูนย์
บัณฑิตวิทยาลัย.2531

Aaker, David A.; & Joachimsthaler, Erich . (2002). Brands Leadership. London:
Free Press Business.

Applewhite.C.I. 1997.Organizational behavior. New York:Prentice-Hall

Barnard .C.I.(1998).the functions of the executive.Cambridge.MA: Harvard
University Press

Cormick, C.A. 1947. Leadership. New York: Harmonds Worth.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Elia, D., & G. M. Partick. 1972. **The Determinants of Job Satisfaction Among Beginning Librarians.** *Library Quarterly.* 49(7): 283-302.

Everhart, N. (1996) *Web Page Evaluation Worksheet*. New York : Division of Library and Information Science Saint John University.

<http://www.duke.edu/~de1/evaluate.html>

Morse,N.C. 1953. **Satisfactions in the white-collar Job.** New Your:arnopress.

Kotler, P., & Armstrong, G. 2002. **Principles of Marketing.** New Jersey: Prentice Hall.

Schermehorn,J. 1984. **Management For Productivity.** New York: John Wiley & Sons

Strauss,G. & Sayless,R.L. 1960. **Personal:The human problem of management.**

New York: Prentice-hall.

Wikipedia. 2554.อินเทอร์เน็ต [Online] เข้าถึงได้จาก : <http://th.wikipedai.org/wiki>



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล. ส่วนสนับสนุนวิชาการ โทร.3692
ที่ ศธ 0524.04 / 3513 วันที่ 20 สิงหาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้

เรียน ดร.ทงศักดิ์ โสวัจัสตาทกุล

ด้วย นางสาวสุชีรา นาชนาง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ บริษัทอังกฤชตราง (แอล.พี.) จำกัด" โดยมี รศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์นี้ว่ามีความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจและประเมินของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวสุชีรา นาชนาง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบแบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ที่ ศธ 0524.04/ 3513



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

๒๙ สิงหาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้

เรียน อาจารย์ขวัญลักษณ์ มิตรโสภณศิริ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวสุชีรา นาชนาง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ บริษัทอังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด” โดยมี รศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้นี้ที่มีความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจและประเมินของท่าน จะช่วยให้งานวิจัย ของ นางสาวสุชีรา นาชนาง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร.085-179-7973

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 3513



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

Z๐ สิงหาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้

เรียน อาจารย์สุพรรณิ ลีอำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวสุชีรา นาขณะนง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ บริษัทอังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด” โดยมี รศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้นี้ว่ามีความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจและประเมินของท่าน จะช่วยให้งานวิจัย ของ นางสาวสุชีรา นาขณะนง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร.085-179-7973

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 3513



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

2๖ สิงหาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้

เรียน นายมนต์ชัย ลากผลโอหาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวสุชีรา นาขณะนาง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ บริษัทอภัยภูธรราช (แอล.พี.) จำกัด” โดยมี รศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบประเมินคุณภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้ที่มีความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจและประเมินของท่าน จะช่วยให้งานวิจัย ของ นางสาวสุชีรา นาขณะนาง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร.085-179-7973

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศร 0524.04/ 3513



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

20 สิงหาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายอนุชิต พุฒิธีระโชติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวสุชีรา นาชนาง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ บริษัทอังกฤขตรัฐ (แอล.ที.) จำกัด" โดยมี รศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามนี้ว่ามีความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวสุชีรา นาชนาง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติกรแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร.085-179-7973

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 3513



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

๒๐ สิงหาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายอิศรพล นุกูลวุฒิโอกาส

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวสุชีรา นาชนาง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการจัดความรู้ บริษัทอสังกษตราง (แอล.พี.) จำกัด” โดยมี รศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามนี้ว่ามีความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวสุชีรา นาชนาง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ สุนทรภณพงศ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร.085-179-7973

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 3513



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

20 สิงหาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นางสาวฐิติกานต์ ส่งาเนตรเพชร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวสุชีรา นาชนาง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ บริษัทอสังหาริมทรัพย์ (แอล.พี.) จำกัด” โดยมี รศ.พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามนี้ว่ามีความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวสุชีรา นาชนาง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติกรแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร.085-179-7973

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 3513



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

20 สิงหาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นางสาวกรรณิการ์ พลอยรัตน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวสุชีรา นาขะนาง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการจัดความรู้ บริษัทอังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด” โดยมี รศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามนี้ว่ามีความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวสุชีรา นาขะนาง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร.085-179-7973

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0967

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

11 มีนาคม 2556

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการบริษัทอังกฤชตราวุธ (แอล.พี.) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1ฉบับ
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวสุชีรา นาเชนาง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการจัดความรู้ บริษัทอังกฤชตราวุธ (แอล.พี.) จำกัด” โดยมี รศ.พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้วเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2555 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นางสาวสุชีรา นาเชนาง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับพนักงาน บริษัทอังกฤชตราวุธ(แอล.พี.) จำกัด ได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร.085-179-7973

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04 /1259



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เลขที่ 1 ซอยฉลองกรุง 1 แขวงลาดกระบัง
เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

25 เมษายน 2556

เรื่อง ใบตอบรับเสนอบทความวิชาการทางการศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 3

เรียน คุณสุชีรา นาชนาง

ด้วยคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความยินดีที่จะแจ้งให้ คุณสุชีรา นาชนาง ทราบว่า บทความวิจัยเรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ ของบริษัท อังกฤชตราง (แอส.พี.) จำกัด ได้รับการพิจารณาเพื่อนำเสนอในที่ประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3 การพัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้ในชีวิตจริง : นวัตกรรมการเรียนรู้สู่ประชาคมอาเซียน ในวันที่ 3 พฤษภาคม 2556 ณ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)
คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 0 2329 8000 ต่อ 3673, 3723

โทรสาร. 0 2329 8435

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประชุมวิชาการทางการศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ ๓
 การพัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้ในชีวิตจริง :
 “นวัตกรรมการเรียนรู้สู่ประชาคมอาเซียน”

ใบประกาศนียบัตรการนำเสนอผลงานวิจัย

สุชีรา นาชะนาง พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์ และกาญจนา บุญภักดิ์
 “การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ ของบริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด”

ณ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วันศุกร์ที่ ๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖



(รองศาสตราจารย์พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)
 คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ประธานกรรมการการประชุมวิชาการทางการศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ ๓



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบประเมินการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.)

จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบประเมินการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด เป็นการประเมินคุณภาพด้านเนื้อหาและการออกแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

2. การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด สร้างขึ้นเพื่อการวิจัยในการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3. แบบประเมินฉบับนี้ได้กำหนดระดับคุณภาพการประเมินเป็น 5 ระดับ โดยแต่ละระดับความคิดเห็นเป็นดังนี้

- 5 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก
- 4 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับดี
- 3 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับพอใช้
- 1 หมายถึง มีคุณภาพอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ในการประเมินคุณภาพด้านเนื้อหาและการออกแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้ ของบริษัทอังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

นางสาวสุชีรา นาชนาง

นักศึกษาศาखाวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบประเมินการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของบริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด
 คำชี้แจง โปรดพิจารณาประเมินการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู
 (แอล.พี.) จำกัด ตามที่ท่านเห็นว่าระบบงานนี้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓
 ลงในช่องระดับความเห็นของแต่ละข้อโดยระดับความคิดเห็น มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1. ด้านการจัดวางองค์ประกอบต่างๆ						
1.1	การออกแบบโฮมเพจ (Homepage) ได้รับความสนใจ ใช้ข้อมูล พื้นฐานที่จำเป็น (วัตถุประสงค์ เมนูหลัก ส่วนช่วยเหลือ ฯลฯ)					
1.2	การออกแบบหน้าจามีความเหมาะสม สวยงาม ง่ายต่อการใช้					
1.3	ภาพนิ่งที่ใช้ประกอบ ขนาดเหมาะสมกับหน้าจอ					
1.4	การจัดวางองค์ประกอบแต่ละส่วนภายใน หน้าจามีความเหมาะสม					
1.5	ความถูกต้องในการเชื่อมโยงหน้าเว็บเพจ					
1.6	การแบ่งหมวดหมู่ในเว็บไซต์ชัดเจน ใช้งานได้ง่าย					
1.7	ความเร็วในการแสดงผล มีความเหมาะสม สามารถให้ข้อมูลได้รวดเร็ว					
2. ด้านตัวอักษร						
2.1	รูปแบบตัวอักษรเหมาะสมและง่ายต่อการอ่าน					
2.2	ความเหมาะสมกับพื้นหลังกับภาพและตัวอักษร					
2.3	ขนาดของตัวอักษรมีความเหมาะสมกับหน้าจอ					
2.4	ชนิดตัวอักษรและแบบตัวอักษรที่ใช้มีความกลมกลืนเป็นระบบในทุกหน้าของเว็บไซต์					
2.5	ชนิดตัวอักษรไม่หลากหลายเกินไปใน 1 หน้าเว็บเพจ					
3. ด้านการใช้สี						
3.1	ใช้สีสวยงามสบายตาไม่หลากหลายสีเกินไป					
3.2	ความแตกต่างระหว่างสีพื้นและสีข้อความ สีภาพประกอบ เหมาะสม					
3.3	มีความแตกต่างระหว่างสีข้อความและข้อความที่ลิงค์ได้					
3.4	ความกลมกลืนในการใช้สีในทุกหน้าของเว็บไซต์					
4. ด้านภาพกราฟิก						
4.1	ชนิดของภาพเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย					
4.2	ภาพสื่อความหมายตรงตามจุดประสงค์สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้มาก กว่าตัวหนังสือ					
4.3	ขนาดของภาพที่แสดงในหน้าจอเหมาะสม					
4.4	ชนิดและขนาดของไฟล์ภาพไม่ใหญ่เกินไป					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5. ด้านปุ่ม (Buttons) และสัญลักษณ์รูป (Icon)						
5.1	ตำแหน่งที่จัดวางเหมาะสมและตรงกันในทุกๆ หน้า					
5.2	สื่อความหมายได้เพียงพอ มีความเป็นสากลตามกลุ่มเป้าหมาย					
5.3	รูปแบบและขนาดของปุ่มเหมือนกันทุกหน้า					

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

...../...../.....

ผู้ประเมิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
การพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท

อังกฤษตรางู (แอล.พี.) จำกัด

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

หญิง

ชาย

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

มากกว่า 60 ปี

3. สังกัดหน่วยงาน

ฝ่ายบัญชี

ฝ่ายการเงิน

ฝ่ายการขายและการตลาด

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

แผนก MIS

อื่น.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ บริษัท อังกฤษ ตรายู (แอล.พี.) จำกัด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่าน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านข้อมูลข่าวสารของเว็บไซต์						
1.1	เนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ มีประโยชน์					
1.2	เนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ ตรงกับความต้องการ					
1.3	ความน่าสนใจของข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ					
1.4	ความถูกต้องของข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ					
1.5	การจัดลำดับของข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ					
1.6	ความทันสมัยของข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ					
1.7	ปริมาณของเนื้อหา มีความเพียงพอ กับความต้องการ					
1.8	กระดานข่าว (Web board) ภายในเว็บไซต์ มีความเหมาะสม					
1.9	ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลและข่าวสาร					
2. ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบเว็บไซต์						
2.1	หน้าโฮมเพจน่าสนใจ ชัดเจน					
2.2	การจัดรูปแบบในเว็บไซด์ง่ายต่อการอ่านและใช้งาน					
2.3	ปริมาณเนื้อหา มีความเหมาะสมกับหน้าเว็บเพจในแต่ละหน้า					
2.4	รูปแบบและตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน และสวยงาม					
2.5	ขนาดของตัวอักษรอ่านง่ายและเหมาะสม					
2.6	การวางภาพกราฟฟิค มีความเหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

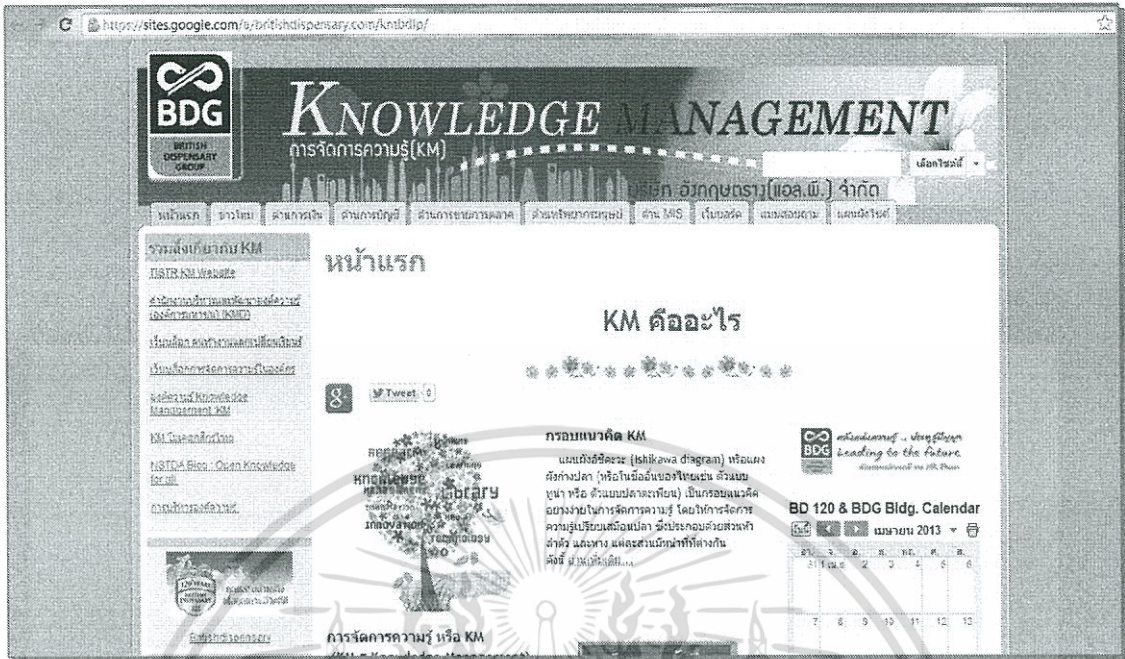
ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.7	ความถูกต้องในการเชื่อมโยงหน้าเว็บเพจ					
2.8	สีและตัวอักษร และหน้าเว็บมีความเหมาะสม					
3. ด้านประโยชน์และการนำไปใช้						
3.1	ข้อมูลและข่าวสารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
3.2	สามารถเป็นแหล่งความรู้ได้					
3.3	เป็นสื่อเพื่อใช้เผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์					
3.4	มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ					
3.5	ความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์					
3.6	โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ระดับใด					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

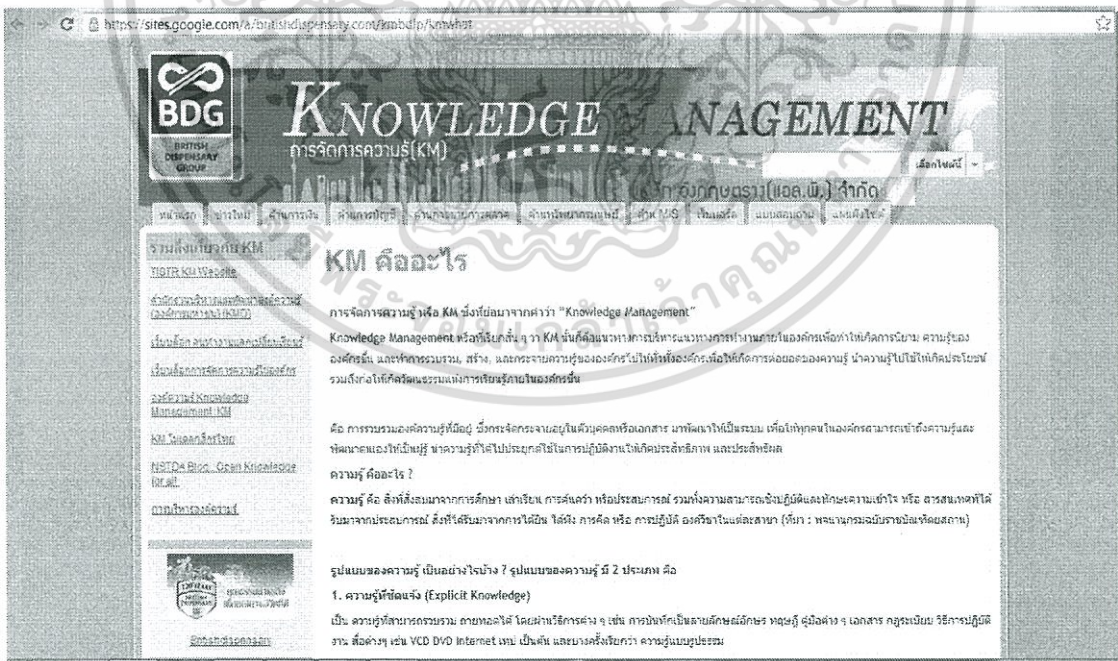
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

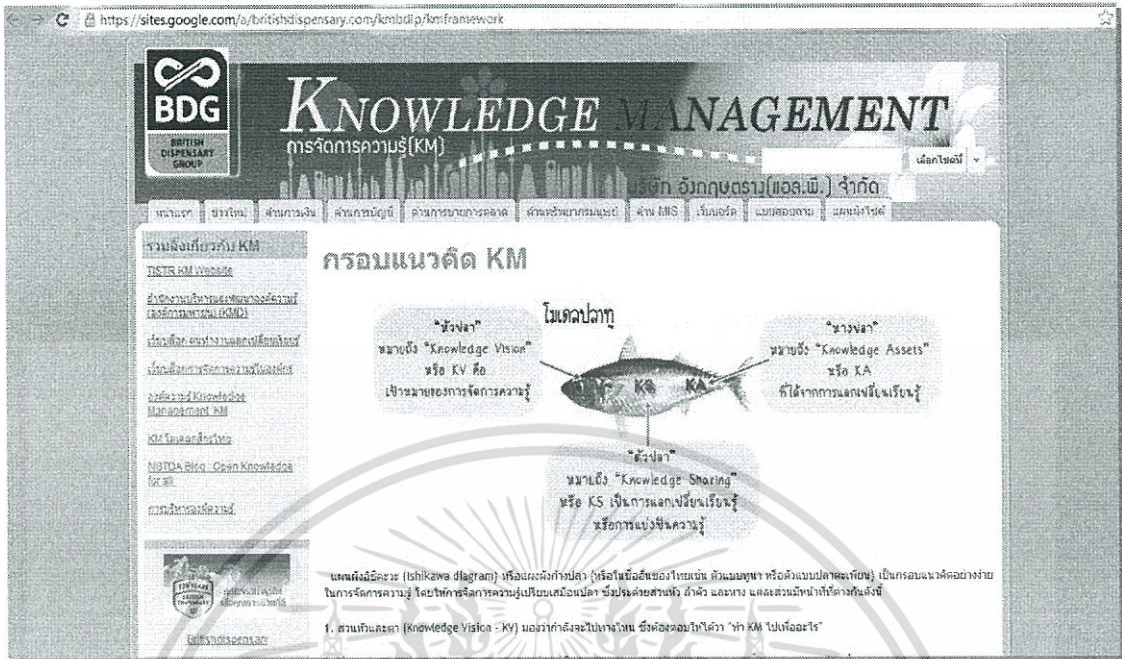


ภาพที่ ค.1 เว็บไซต์หน้าแรก

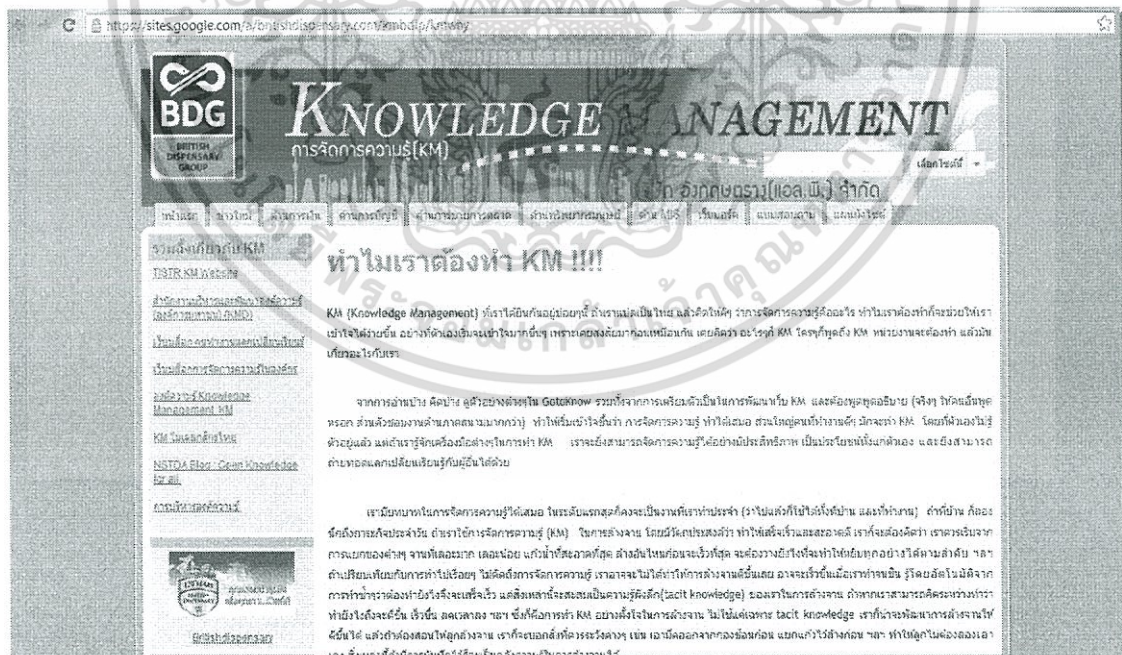


ภาพที่ ค.2 หน้าเว็บไซต์ข้อมูลของ KM

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

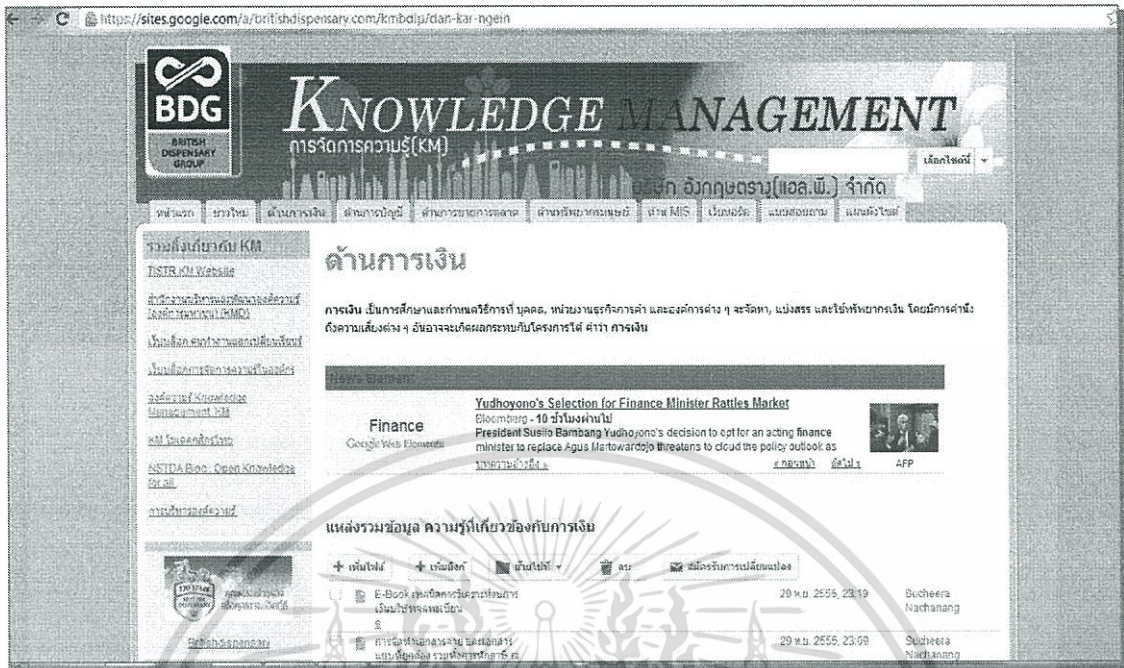


ภาพที่ ค.3 หน้าเว็บไซต์กรอบแนวคิด KM

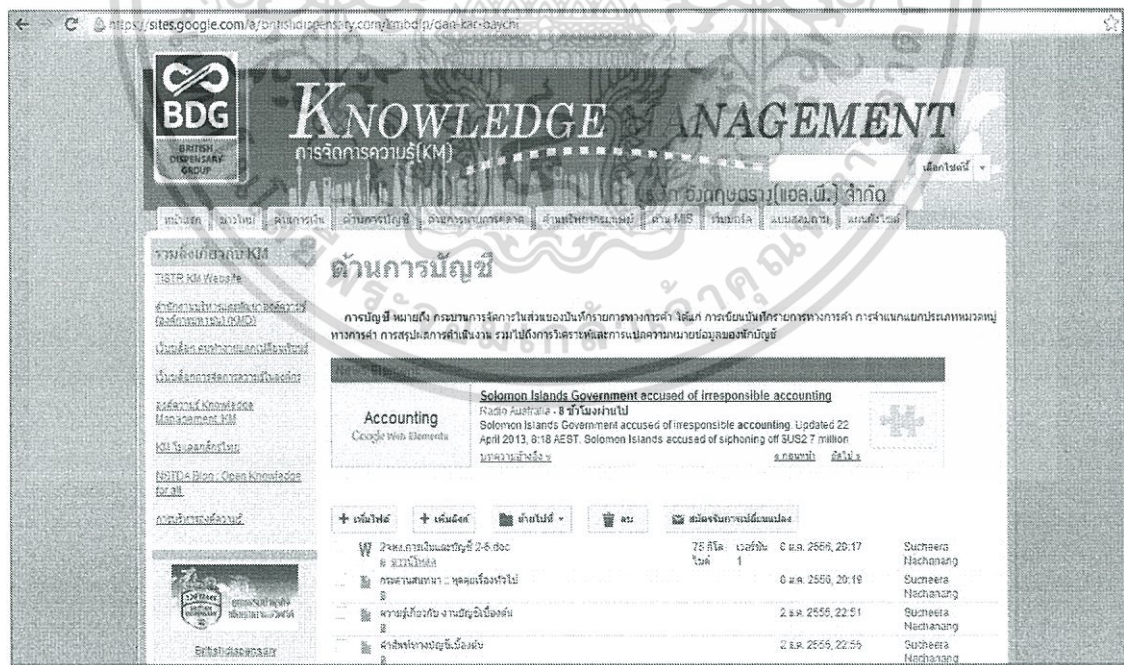


ภาพที่ ค.4 หน้าเว็บไซต์ทำไมต้องทำ KM

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

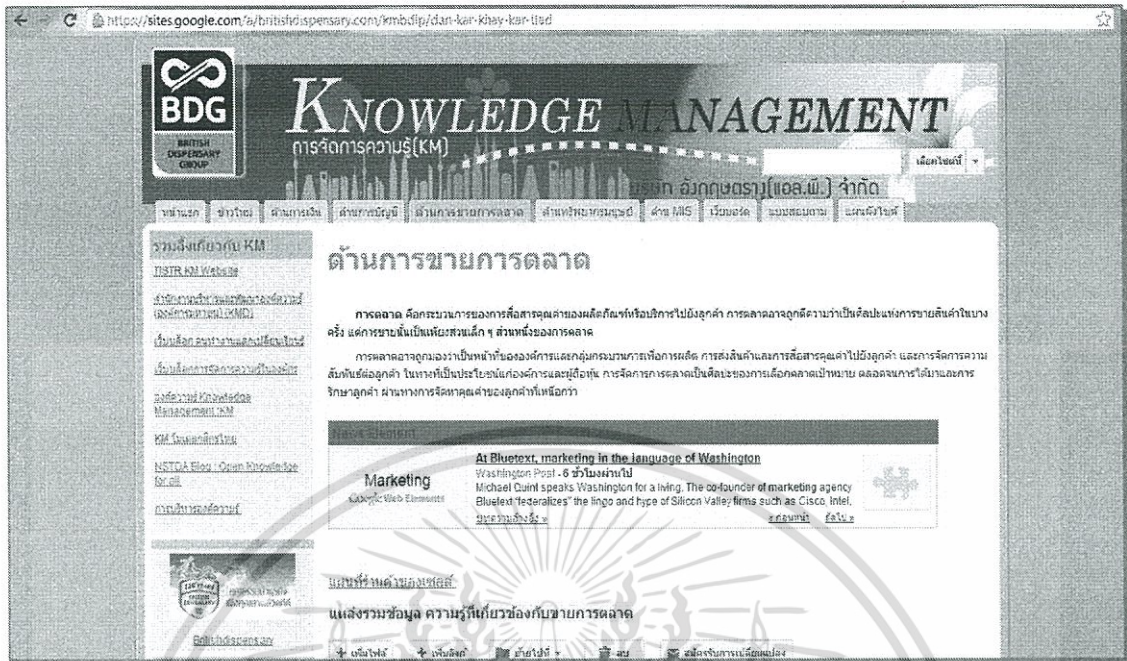


ภาพที่ ค.7 หน้าเว็บไซต์ของฝ่ายการเงิน

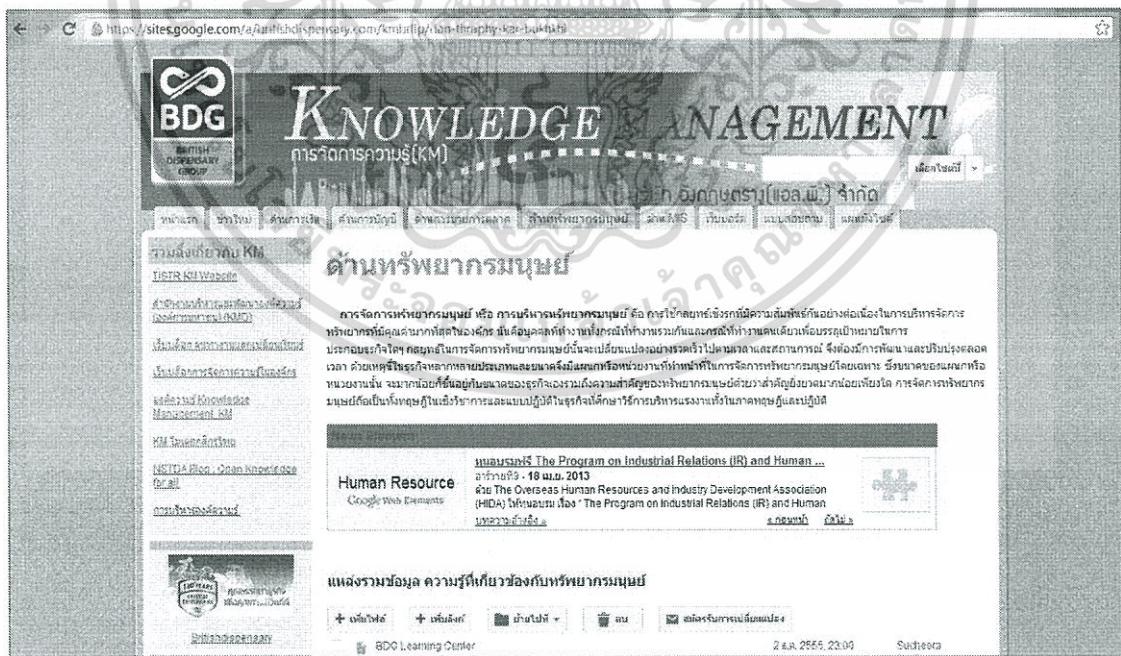


ภาพที่ ค.8 หน้าเว็บไซต์ของฝ่ายบัญชี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ ค.9 หน้าเว็บไซต์ของฝ่ายการขายการตลาด



ภาพที่ ค.10 หน้าเว็บไซต์ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวสุชีรา นาชะนาง

วัน-เดือน-ปี 17 มีนาคม 2527

สถานที่เกิด อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ภูมิลำเนา 109/1 หมู่ที่ 1 ตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี 76110

ที่อยู่ปัจจุบัน 12/21 ซอยจรัญสนิทวงศ์ 18 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบ้านช่างหล่อ เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10700

ประวัติการศึกษา ปีการศึกษา 2549 สำเร็จการศึกษาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศคอมพิวเตอร์ จากมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ปีการศึกษา 2555 สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร (คอมพิวเตอร์) จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้