

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมเนื้อหา แนวคิด ทฤษฎี รวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามประเด็นความสำคัญดังต่อไปนี้

1. เครือข่ายเวิลด์ไวด์เว็บ
2. แนวคิดเกี่ยวกับเว็บไซต์
3. เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครือข่ายเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web - WWW)

1. ความหมายและความสำคัญของเวิลด์ไวด์เว็บ

เวิลด์ไวด์เว็บ (world wide web หรือ www) เป็นระบบเอกสารแบบหนึ่งที่ใช้ในการแสดงข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เว็บจึงเป็นแหล่งรวมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จากทั่วโลกเอกสารแต่ละหน้าจะเรียกว่า เว็บเพจ (web page) ซึ่งเป็นรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกดูบนจอคอมพิวเตอร์ ในเว็บไซต์หนึ่งจะมีเว็บเพจหลาย ๆ หน้า เปรียบเสมือนกับหน้าหนังสือในหนึ่งเล่มที่ถูกแบ่งเป็นหน้า ๆ ส่วนจะมีกี่หน้านั้นก็จะขึ้นอยู่กับเนื้อหาของแต่ละเว็บไซต์นั้น สำหรับเว็บเพจหน้าแรกของข้อมูลในเว็บไซต์หนึ่งเว็บไซต์ เมื่อเราเปิดเว็บไซต์ขึ้นมาแล้วก็จะปรากฏเป็นหน้าเว็บเพจซึ่งในเว็บเพจแต่ละหน้าประกอบไปด้วยข้อมูล รูปภาพ เสียง และวิดีโอ โดยเป็นข้อมูลแบบสื่อผสมหรือมัลติมีเดีย และอาจมี ทั้งการเรียกดูเว็บเพจ (browse) ดึงข้อมูลลงมา (download) หรือส่งข้อมูลขึ้นไป (upload) ก็ได้ เว็บเพจหน้าแรกของเว็บไซต์นี้ เรียกว่า โฮมเพจ (home page) โดยในแต่ละหน้าจะมีการเชื่อมโยง หรือลิงค์ (link) หรือที่เรียกเต็ม ๆ ว่า ไฮเปอร์ลิงค์ (hyperlink) ไปยังเว็บเพจหน้าต่าง ๆ ทั้งในเว็บไซต์เดียวกันและต่างเว็บไซต์ เพื่อช่วยให้เราสามารถเรียกดูเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกันได้โดยง่ายโดยใช้โปรแกรม browser เช่น internet explorer เช่น หากเราต้องการเรียกดูข้อมูลความเคลื่อนไหวของนักฟุตบอลคนหนึ่ง ภายในนั้นอาจมีลิงค์ที่เชื่อมโยงไปยังเว็บเพจอื่นที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกัน ซึ่งลิงค์นี้จะโยงไปถึงแหล่งข้อมูลอื่น ๆ บนอินเทอร์เน็ตที่ได้ก็ได้ ส่วนการตามลิงค์นั้น เพียงแค่เลื่อนลูกศรเมาส์ไปตรงลิงค์จนกลายเป็นรูปมือ แสดงว่าให้คลิกได้ เมื่อคลิกลงไป browser ก็จะไปเรียกเอกสารที่อ้างถึงในลิงค์นั้นมาแสดงทันที (วิภา เพิ่มทรัพย์ และวศิน เพิ่มทรัพย์. 2546 : 16)

เครือข่ายเวิลด์ไวด์เว็บเป็นระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงข่าวสารข้อมูลถึงกัน ครอบคลุมทั่วโลกจึงนับเป็นบริการข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเรียกดูข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในรูปของไฮเปอร์เท็กซ์ผ่านโปรแกรมที่เรียกว่า เว็บเบราว์เซอร์เริ่มต้นจากโครงการ โดย ทิม เบอร์เนอร์ส ลี (Tim Berners-Lee) และโรเบิร์ต ไคล์เลีย (Robert Cailiau) นักวิทยาศาสตร์ ของสถาบันเซิร์น (CERN) ซึ่ง

เป็นห้องปฏิบัติการทางจุลภาคฟิสิกส์แห่งยุโรป (European particle physics laboratory) ตั้งอยู่ที่ นครเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์มีวัตถุประสงค์เพื่อการสื่อสารข้อมูลบนคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต (วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ. 2540 : 39) ตั้งแต่ในช่วงปี ค.ศ. 1989 และนำเสนอให้คนทั่วไปได้นำไปใช้ตั้งแต่ปี ค.ศ.1990 เป็นต้นมา ต่อมา มีสถาบันและมหาวิทยาลัยอีกหลายแห่งได้ร่วมกันพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง จนทำให้ WWW ให้มีมาตรฐานและสามารถเชื่อมโยงถึงกันอย่างเป็นระบบ จากการที่มีรูปแบบการใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพ จึงเป็นรูปแบบการนำเสนอข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง WWW หรือ World Wide Web เป็นเครือข่ายการนำเสนอข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในหลายรูปแบบ เช่น ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว รวมทั้งเสียง ในลักษณะพิเศษคือจากแฟ้มข้อมูลหนึ่ง ผู้ใช้สามารถเรียกดูข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่เชื่อมโยงอยู่นั้นอาจไม่ได้อยู่ในแหล่งเดียวกันกับแฟ้มข้อมูลเริ่มต้น อาจจะมาจากแหล่งอื่น ๆ ที่ห่างไกลออกไปมาก เช่น อยู่คนละซีกโลกและในการใช้งานแฟ้มข้อมูลผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องรู้รายละเอียดว่าแฟ้มข้อมูลที่เชื่อมโยงอยู่นั้นถูกเรียกมาจากแหล่งใดบ้าง แฟ้มข้อมูลต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยงกันได้โดยไม่มีข้อจำกัดถ้าแฟ้มข้อมูลประเภทข้อความที่เชื่อมโยงกันในลักษณะดังกล่าว เรียกว่า ไฮเปอร์เท็กซ์ (Hypertext) หากเป็นแฟ้มที่ใช้สื่อรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มเติมขึ้นไป เช่น ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว จึงเรียกลักษณะสื่อหลากหลายรูปแบบนี้รวม ๆ กันว่า ไฮเปอร์มีเดีย (Hypermedia) เพราะไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะข้อมูลประเภทข้อความ (Text) อย่างเดียวแต่รวมถึงสื่อ (Media) อื่น ๆ ด้วยเครือข่ายเวิลด์ไวด์เว็บ World Wide Web หรือเรียกย่อ ๆ ว่า WWW เป็นระบบการสืบค้นข้อมูลข่าวสารซึ่งจัดไว้ว่าเป็นบริการที่ได้รับความนิยมที่สุดและขยายตัวของบริการชนิดนี้เป็นไปอย่างรวดเร็วเมื่อเข้าสู่บริการเรียกค้นข้อมูลเวิลด์ไวด์เว็บแล้ว ผู้ใช้จะได้รับข่าวสารที่แสดงในแบบสื่อผสม (Multimedia) ประกอบด้วยรูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว วิดีโอ ตัวอักษรข้อความ Hypertext

พรทิพย์ โล่ห์เลขา (2540 : 3) กล่าวว่าระบบเครือข่าย เวิลด์ ไวด์ เว็บ World Wide Web ปัจจุบัน คนส่วนใหญ่นิยมเลือกใช้ World Wide Web เนื่องจาก WWW เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เราใช้อินเทอร์เน็ตได้เกือบทุกเครื่อง ใช้งานง่ายสะดวกรวดเร็ว ทำให้ประหยัดเวลา เราสามารถค้นรายละเอียดได้เกือบทุกเรื่อง สามารถใช้ Web Browser เปิดข้อมูลที่เชื่อมโยงมาจากศูนย์บริการเผยแพร่เอกสารที่จัดทำในรูปของเว็บเพจไปให้คนทั่วโลกได้ใช้ โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการตีพิมพ์บนกระดาษหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทอื่นๆ

เจนวิทย์ เหลืองอร่าม (2541 : 28) กล่าวถึงเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า WWW, W3 หรือ เว็บ (Web) ถือเป็นส่วนที่เกี่ยวกับการมองเห็น (Visual) ทั้งหมดของอินเทอร์เน็ต เว็บเป็นส่วนที่เติบโตเร็วที่สุดของอินเทอร์เน็ต เนื่องจากใช้งานได้ง่ายมากในการค้นหาสารสนเทศต่าง ๆ มันเป็นพื้นฐานของการแสดงเว็บเพจ (Web page) ต่าง ๆ ทำให้เอกสารต่าง ๆ บน

อินเทอร์เน็ตสามารถแสดงเท็กซ์ กราฟิก เสียง และวิดีโอ เว็บเพจจะเป็นตัวแทนตำแหน่งเดียวบนเว็บ ในแต่ละครั้งที่ท่านอยู่บนเว็บ ท่านจะเป็นได้เพียงหนึ่งเว็บเพจเท่านั้น

สวัสดี ไกรคุ้ม (2541 : 16-17) ได้ให้ความหมายเวปไซด์เว็บว่า คือ ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลที่โยงใยไปทั่วโลก ให้บริการสื่อสารข้อมูลบนระบบอินเทอร์เน็ตหลายรูปแบบทั้งข่าวสาร ข้อมูล ภาพกราฟิก และระบบมัลติมีเดีย รวมทั้งความสามารถในการโต้ตอบระหว่างผู้ใช้กับผู้ให้บริการได้ เวิลด์ไวด์เว็บสามารถทำงานได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมปฏิบัติการ (Operating system) ทุกชนิด (เรียกว่า Cross platform) ข้อมูลข่าวสารทั้งหมดของเวปไซด์เว็บจะกระจาย จัดเก็บอยู่ในศูนย์อินเทอร์เน็ตต่าง ๆ ทั่วโลก และมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ลักษณะการนำเสนอข้อมูลบนเว็บจะเป็น Graphic user interface คือใช้รูปภาพเป็นตัวเชื่อมต่อสื่อสารกับผู้ใช้ทำให้สะดวกต่อการใช้งานเป็นอย่างมากลักษณะของการเชื่อมโยงข้อมูลสามารถเชื่อมโยงระหว่างตำแหน่งเนื้อความในบทความใด ๆ ที่จะมีข้อความขยายเพิ่มเติมขึ้นอีก (ในเอกสารปกติมักจะระบุด้วยเครื่องหมายหรือตัวเลข) กับตำแหน่งคำอธิบายหรือข้อมูลเพิ่มเติมของข้อความนั้น ซึ่งพบได้ในเชิงอรรถที่ส่วนล่างของหน้าหรือรายละเอียดเพิ่มเติมท้ายบทหรือท้ายเล่ม (ซึ่งก็จะมีเครื่องหมายหรือตัวเลขที่สัมพันธ์กัน) หรือการเชื่อมโยงในด้านเนื้อหาสาระหว่างสารบัญหนังสือกับเนื้อหาต่าง ๆ ในเล่ม เพียงแต่อยู่ในกรณีไฮเปอร์เท็กซ์ หรือไฮเปอร์มีเดียนี้ ผู้ใช้ไม่ต้องไปเสาะหาข้อมูลที่เชื่อมโยงเอาเอง ผู้ใช้สามารถเรียกดู เรียกใช้ นำข้อมูลเพิ่มเติมที่เชื่อมโยงกับหัวข้อหรือข้อความนั้น มาให้แสดงบนจอคอมพิวเตอร์ได้ทันทีและข้อมูลเพิ่มเติมที่เชื่อมโยงนั้นจะมาจากแหล่งใด ๆ ก็ได้ สำหรับข้อมูลประเภทข้อความที่ใช้ในเครือข่าย WWW นั้น ไม่ใช่ข้อมูลที่เป็นเพียงข้อความธรรมดา แต่เป็นข้อความที่มีรูปแบบเฉพาะ คือ ต้องมีรหัสกำกับสำหรับการจัดรูปหน้าและมีรหัสกำกับสำหรับระบุแหล่งตำแหน่ง และรูปแบบของแฟ้มข้อมูลที่เชื่อมโยงกับข้อความหนึ่งในข้อมูลนั้น ในเครือข่าย WWW จะใช้ชุดรหัสที่ใช้กำกับข้อความที่มีชื่อว่า HTML จุดเด่นของเวปไซด์เว็บ คือ ข้อมูลที่นำเสนอจะเป็นเอกสารแบบไฮเปอร์เท็กซ์ (Hypertext)โดยจะมีจุดลิงค์ (Linked) อยู่ภายในเอกสารทำให้สามารถเชื่อมโยงไปยังเอกสารในที่อื่น ๆ ทั่วโลกได้ นอกจากนี้เวปไซด์เว็บยังสามารถใช้ได้ด้วยข้อมูลหลาย ๆ รูปแบบที่ใช้กันอยู่บนอินเทอร์เน็ตเช่น FTP, Gopher, Telnet, Usenet news, WAIS database หรือ E-Mail เป็นต้น

เสกสรร สายสีต (2542 : 85) กล่าวว่า เวิลด์ไวด์เว็บ เป็นเครือข่ายใยแมงมุม สามารถดูรูปภาพและเสียงรวมทั้งภาพเคลื่อนไหวได้ จึงเป็นที่นิยมมาก โดยจะมีซอฟต์แวร์ฟรีชื่อ Mosaic ที่ใช้เรียกดู Web site หรือ Homepage ในเวปไซด์เว็บ ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงาน องค์กร และธุรกิจต่าง ๆ ทั่วโลก ต่างมีหน้า Web site หรือ Homepage เพื่อใช้ในงานโฆษณา ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูล ทำให้จำนวน Web site ในปัจจุบันมีมากกว่า 34 ล้าน Web site

องค์ประกอบของเครือข่ายเวิร์ดไวด์เว็บ

ในระยะเครือข่ายเวิร์ดไวด์เว็บจะประกอบไปด้วยศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับให้บริการข้อมูลเรียกว่า Host server หรือ Web server หรือเรียกว่า Web site กับเครื่องรับข้อมูลหรือ Web client หรือ Client machine ผู้ให้บริการมีทั้งที่เป็นหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ตลอดจนตัวบุคคลที่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลส่วนเครื่องที่ใช้เข้าไปติดต่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลคือ เครื่องที่เป็น Web client

รังสิมา เพ็ชรเม็ดใหญ่ (2542 : ออนไลน์) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของเครือข่ายเวิร์ดไวด์เว็บว่าประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

1. ตัวบริการ WWW (WWW Server) WWW Server คือ โปรแกรมที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านเครือข่ายเวิร์ดไวด์เว็บ (World Wide Web) ดังนั้น คอมพิวเตอร์เครื่องใดที่ให้บริการได้จะต้องมีการติดตั้งโปรแกรม WWW Server ซึ่งโปรแกรม WWW Server จะใช้มาตรฐานการเชื่อมต่อหรือโปรโตคอลที่เรียกว่า HTTP (Hypertext transfer protocol)

2. ตัวค้น WWW (WWW Browser) WWW Browser คือ โปรแกรมที่ใช้สำหรับอ่านข้อมูลแบบไฮเปอร์เท็กซ์ใน WWW สามารถแบ่งบราวเซอร์ (Browser) ได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

2.1 Text mode browser ซึ่งเป็นบราวเซอร์ซึ่งสามารถค้นข้อมูลใน WWW ที่มีลักษณะเป็นตัวอักษรเท่านั้น ตัวอย่างของบราวเซอร์ประเภทนี้ ได้แก่ โปรแกรม Lynx ซึ่งสามารถทำงานได้ทั้งในระบบดอส (DOS) และยูนิกซ์ (UNIX)

2.2 Graphics mode browser เป็นบราวเซอร์ซึ่งสามารถค้นดูข้อความและข้อมูลที่เป็นภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว รวมทั้งข้อมูลเสียงได้ ถ้าติดตั้งอุปกรณ์เสริมซึ่งเป็นลักษณะของสื่อประสม (Hypermedia) โปรแกรมที่ได้รับความนิยมมากที่สุดขณะนี้ คือ โปรแกรม Netscape โปรแกรม Mosaic หรือโปรแกรม Internet Explorer เป็นต้น

3. HTML (Hypertext markup language) เนื่องจาก WWW กำหนดให้ใช้ข้อมูลในรูปแบบเอกสารที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันในแบบไฮเปอร์เท็กซ์ ดังนั้นข้อมูลหรือเอกสารจะต้องเขียนให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันที่เรียกว่า HTML เพื่อเชื่อมโยงข้อความ รูปภาพเสียง ภาพเคลื่อนไหวเข้าด้วยกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. URL (Uniform resource locator) URL เป็นมาตรฐานของการระบุตำแหน่งของข้อมูล (หรือไฟล์) ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีรูปแบบ ดังนี้ ชื่อโปรโตคอล://ชื่อเครื่อง/ชื่อโดเมนทอรรี่/ชื่อแฟ้ม ตัวอย่าง http:// www.bru.ac.th ชื่อเครื่องหรือชื่อโดเมน มีรายละเอียดที่สามารถช่วยให้ผู้ใช้สามารถคาดเดา URL โดย ให้การแปลชื่อโดเมนจากขวาไปซ้าย

Edu หมายถึง สถาบันการศึกษา

Com หมายถึง องค์กรที่ทำธุรกิจการค้า

Org หมายถึง องค์กรที่ไม่ค้ากำไร

Gov หมายถึง องค์กรทางด้านรัฐบาล

งานนิจ อาจอินทร์ (2542 : 10-13) ได้กล่าวถึง IP Address. DNS (Domain Name System) และ URL ดังนี้

เนื่องจากในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะใช้โปรโตคอล TCP/IP เป็นมาตรฐานในการสื่อสารข้อมูล ซึ่งจะมีการกำหนดหมายเลขประจำตัวที่ไม่ซ้ำกัน ให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่มีการเชื่อมกันอยู่ในระบบเครือข่าย หมายเลขประจำตัวนี้จะถูกเรียกว่า IP Address หรือหมายเลข IP โดยมีรูปแบบเป็นชุดของตัวเลข 4 ชุด ที่คั่นด้วยเครื่องหมายจุด เช่น 202.44.192.43 ตัวเลขในแต่ละชุดจะมีขนาด 8 บิต ดังนั้นแต่ละชุดจะมีค่าได้ตั้งแต่ 0-2⁸-1 = 255 เท่านั้น ซึ่งจะทำให้สามารถกำหนดหมายเลข IP จากหน่วยงานขององค์กร Internet Network Center (InterNIC) ขององค์กร Network Solution Incorporated (NSI) ที่รัฐเวอร์จิเนีย สหรัฐอเมริกา แต่ถ้าผู้ใช้สมัครเป็นสมาชิกกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider : ISP) ในประเทศไทยไม่ต้องขอหมายเลข IP เนื่องจาก ISP จะเป็นผู้ส่งหมายเลข IP ให้แก่ผู้ใช้ DNS (Domain Name System) การใช้หมายเลข IP ซึ่งเป็นตัวเลขล้วน ๆ ในการอ้างอิงถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ละเครื่องนั้นมีข้อเสีย คือ จำยากและก่อให้เกิดความสับสนได้ง่าย จึงมีการพัฒนาวิธีการอ้างอิงถึงหมายเลข IP แบบใหม่ที่เรียกว่า Domain Name System (DNS) ขึ้นมา DNS เป็นเทคนิคการเปลี่ยนหมายเลขที่เป็นตัวเลขให้เป็นตัวอักษรแทน เช่น หมายเลข IP อีกที่หนึ่งรูปแบบของชื่อโดเมนจะมี ดังต่อไปนี้

ชื่อโฮสต์คอมพิวเตอร์. ชื่อเครือข่ายท้องถิ่น [.ชื่อโดเมนย่อย.] ชื่อโดเมนระดับบนสุด
ชื่อโดเมนจะมีการแบ่งออกเป็นระดับชั้นโดยใช้เครื่องหมายจุดคั่นชื่อโดเมนที่อยู่ทางด้านขวาสุดจะเรียกว่าชื่อโดเมนระดับบนสุด ซึ่งจะแบ่งออกได้อีก 2 ประเภท คือ

com commercial หมายถึง กลุ่มองค์กรเอกชน

edu education หมายถึง กลุ่มสถาบันการศึกษา

gov governmental หมายถึง กลุ่มองค์กรทางด้านรัฐบาล

mil military หมายถึง กลุ่มองค์กรทหาร

net network หมายถึง กลุ่มองค์กรบริการเครือข่าย

org non- commercial organization หมายถึง กลุ่มองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร

ตัวอย่างเช่น ชื่อโดเมน biz.zd.com โดเมนระดับบนสุด คือ com ที่แสดงถึงองค์กรเอกชนที่อยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกาสำหรับระดับถัดไปคือ zd จะแสดงถึงชื่อเครือข่ายของบริษัทเอกชนนั้น และ biz จะหมายถึงชื่อโฮสต์คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เป็นต้น

1. ชื่อโดเมนระดับบนสุดที่เป็นชื่อย่อของประเทศต่าง ๆ เช่น

au ประเทศออสเตรเลีย

jp ประเทศญี่ปุ่น

ca ประเทศแคนาดา

th ประเทศไทย

fr ประเทศฝรั่งเศส

uk ประเทศอังกฤษ

2. จะมีสับโดเมน (Subdomian) ที่แสดงถึงประเภทขององค์กรในประเทศนั้น ๆ เช่น

ac สถาบันการศึกษา

go องค์กรรัฐบาล

co องค์กรเอกชน

or องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร

ตัวอย่างเช่น ชื่อโดเมน bru.ac.th โดเมนระดับบนสุดคือ th ที่หมายถึง ประเทศไทยระดับรองลงมาหรือโดเมนย่อยคือ ac หมายถึงสถาบันการศึกษา ระดับถัดไปคือ bru หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งโดยทั่วไปจะหมายถึง เครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ URL ชื่อโดเมนที่นำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของข้อมูล URL (Uniform Resource Locator) ซึ่งโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์จะใช้ข้อมูล URL นี้ในการค้นหาที่อยู่ของเว็บไซต์ที่ผู้ใช้บริการจะไปเรียกดูข้อมูลรูปแบบของ URL มีดังนี้

โปรโตคอล ://ชื่อโดเมน/ไต่แรกทอรีที่เก็บไฟล์ในโฮสต์/ชื่อไฟล์ในโฮสต์

โปรโตคอล หมายถึง โปรโตคอลที่ใช้เรียกบริการในอินเทอร์เน็ต เช่น

http:// หมายถึง โปรโตคอลที่เรียกใช้บริการ WWW ที่มีข้อมูลเป็น Hypertext

ftp:// หมายถึงโปรโตคอลที่เรียกใช้บริการ FTP

แนวคิดเกี่ยวกับเว็บไซต์

1. ความหมายของเว็บไซต์

มีผู้ให้ความหมายของเว็บไซต์ไว้หลายคนด้วยกัน ดังนี้

กิตติ ภัคดีวัฒนกุล (2546 : 211) กล่าวว่าเว็บ หมายถึง บริการทางอินเทอร์เน็ตที่นำเสนอข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศ โดยใช้โปรโตคอล Hypertext Transfer Protocol (HTTP) ในการติดต่อสื่อสาร

รัชชัย ศรีสุเทพ (2548 : 27) กล่าวว่าเว็บไซต์ หมายถึง แหล่งข้อมูลหรือแหล่งบริการแห่งหนึ่งบนอินเทอร์เน็ต

Gauntlett D. and Horsley R. (2004 : 296) กล่าวว่าเว็บไซต์ หมายถึง กลุ่มเว็บเพจที่เชื่อมโยงกันที่สร้างบุคคลหรือองค์กรซึ่งมีความเชื่อมโยงกันภายใน จากการให้ความหมายในข้างต้นสามารถสรุปคำจำกัดความของเว็บไซต์ได้ว่าเว็บไซต์เป็นกลุ่มของเว็บเพจที่สร้างขึ้นโดยบุคคลหรือกลุ่มองค์กร เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารโดยมีข้อมูลต่างๆ ที่เชื่อมโยงกันภายในเว็บไซต์

สรุปได้ว่าเว็บไซต์ หมายถึง หน้าเว็บเพจหลายหน้า เชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ โดยถูกจัดเก็บไว้ในเว็ลด์ไวด์เว็บ หน้าแรกของเว็บไซต์ที่เก็บไว้จะเรียกว่า โฮมเพจ เว็บไซต์โดยทั่วไปจะให้บริการต่อผู้ใช้ฟรี แต่ในขณะเดียวกันบางเว็บไซต์จำเป็นต้องมีการสมัครสมาชิกและเสียค่าบริการ เพื่อที่จะดูข้อมูล ในเว็บไซต์นั้นซึ่งได้แก่ข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลตลาดหลักทรัพย์หรือข้อมูลสื่อต่างๆ ผู้ทำเว็บไซต์มีหลากหลายระดับ ตั้งแต่สร้างเว็บไซต์ส่วนตัว จนถึงระดับเว็บไซต์สำหรับธุรกิจหรือองค์กรต่างๆ การเรียกดูเว็บไซต์โดยทั่วไปนิยมเรียกดูผ่านซอฟต์แวร์ ในลักษณะของเว็บเบราว์เซอร์

2. ประเภทของเว็บไซต์

เว็บไซต์ที่มีอยู่ในปัจจุบันมีรูปแบบและลักษณะที่แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับการออกแบบของผู้เป็นเจ้าของเว็บไซต์ แต่ละเว็บไซต์จะมีวัตถุประสงค์ในการใช้งานที่แตกต่างกัน ดังนั้นการออกแบบจึงต้องคำนึงถึงความสะดวกในการใช้งาน การที่จะสามารถใช้งานเว็บไซต์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจถึงลักษณะของเว็บไซต์ละจำแนกแยกแยะได้ว่าเว็บไซต์นั้นมีความแตกต่างหรือเหมือนกันประการใด รวมถึงมีหน้าที่หลักเฉพาะตัวอย่างใดบ้าง ประเภทของเว็บไซต์แบ่งตามลักษณะการใช้งานสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

2.1 เว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์เป็นเว็บไซต์ที่จัดทำโดยองค์กรต่างๆ เว็บไซต์เหล่านี้เทียบได้กับแผ่นพับหรือจดหมายข่าว เพียงแต่เว็บไซต์อาจมีข้อมูลเพิ่มเติมมากกว่า เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและภารกิจขององค์กร หรืออื่นๆ เป็นต้น ปกติที่อยู่ของเว็บไซต์เหล่านี้อาจลงท้ายด้วย .org

2.2 เว็บไซต์เพื่อธุรกิจและการตลาด เป็นเว็บไซต์ที่จัดทำโดยบริษัทธุรกิจต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขายหรือโฆษณาสินค้าและบริการต่างๆ ในบางครั้งอาจมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์เชื่อถือได้ และให้ใช้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย แต่ในที่สุดก็มักจะถูกขอให้ซื้อสินค้าบางอย่าง ในการใช้ข้อมูลเหล่านี้ควรวิเคราะห์ด้วยความรอบคอบก่อนเนื่องจากธุรกิจการค้าต่างๆ มักจะมีความลำเอียงปกติที่อยู่ของเว็บไซต์เหล่านี้อาจลงท้ายด้วย .com

2.3 เว็บไซต์เพื่อข่าวสาร เป็นเว็บไซต์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและเพื่อแลกเปลี่ยนผลการวิจัย ข้อมูลบางอย่างมีลักษณะคล้ายจุลสารที่มักพบได้ตามหน่วยงาน ต่างๆ ซึ่งมีประโยชน์สำหรับเป็นข้อมูลพื้นฐาน แต่เนื้อหา มักจะขาดความลุ่มลึก ปกติที่อยู่ของเว็บไซต์เหล่านี้ อาจลงท้ายด้วย .gov

2.4 เว็บไซต์ข่าวและเหตุการณ์ เป็นเว็บไซต์มีวัตถุประสงค์หลักในการให้ข่าวสารที่เป็นปัจจุบันที่สุดในฐานะที่เป็นบริการสาธารณะ อย่างไรก็ตามเว็บไซต์เหล่านี้มักจะมีบริษัทหรือองค์กรต่างๆ เป็นผู้ให้การสนับสนุน ดังนั้นจึงมักพบโฆษณาปรากฏบนเว็บไซต์ผู้ใช้พึงระมัดระวังในเรื่องของความลำเอียงที่อาจปรากฏในข่าวที่นำเสนอด้วย ปกติที่อยู่ของเว็บไซต์เหล่านี้ อาจลงท้ายด้วย .com

2.5 เว็บไซต์ส่วนบุคคล เป็นเว็บไซต์ของบุคคลเพื่อเสนอแนวคิดหรือเพื่อประชาสัมพันธ์ตัวเองในด้านต่างๆ ส่วนใหญ่มักเป็นงานที่ไม่ค่อยมีสาระ ปกติที่อยู่ของเว็บไซต์เหล่านี้ อาจลงท้ายด้วย .com และมักจะมีเครื่องหมายปรากฏในที่อยู่ด้วยการสร้างเว็บไซต์มีความจำเป็นอย่างมากในการกำหนดกรอบและทิศทางของเว็บไซต์นั้นๆ ให้อยู่ในลักษณะหนึ่งลักษณะใดข้างต้น เพื่อให้การใช้งานที่จะเกิดขึ้นระหว่างเว็บไซต์และผู้เยี่ยมชมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ส่วนประกอบของเว็บไซต์

ภายในเว็บไซต์หนึ่งๆ มีเว็บเพจจำนวนหลายหน้า ในแต่ละหน้ามีทั้งข้อความและสื่อประสมรวมกัน ส่วนประกอบของเว็บไซต์มีส่วนประกอบต่างๆ ที่จำเป็นดังนี้

3.1 ตัวอักษร เป็นข้อความปกติ โดยสามารถตกแต่งให้สวยงามและมีลูกเล่นต่างๆ เช่น โปรแกรมประมวลคำ เป็นต้น

3.2 กราฟิก ประกอบด้วยรูปภาพ ลายเส้น ลายพื้น ต่างๆ มากมาย

3.3 สื่อประสม ประกอบด้วยข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง และวีดิทัศน์

3.4 ตัวนับ ใช้นับจำนวนผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บเพจ

3.5 จุดเชื่อมโยง ใช้เชื่อมโยงไปยังเว็บเพจของตนเองหรือเว็บเพจของคนอื่น

3.6 แบบฟอร์ม เป็นแบบฟอร์มที่ให้ผู้ใช้เยี่ยมชมกรอกรายละเอียดแล้วส่งกลับมายังเว็บเพจ

3.7 กรอบ เป็นการแบ่งจอภาพเป็นส่วนๆ แต่ละส่วนก็จะแสดงข้อมูลที่แตกต่างกัน และเป็นอิสระจากกัน

3.8 แผนที่ภาพ เป็นรูปภาพขนาดใหญ่ที่กำหนดส่วนต่างๆ บนรูป เพื่อเชื่อมโยงไปยังเว็บเพจอื่นๆ

3.9 จาวาแอปเพล็ต (Java applets) เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปเล็กๆ ที่ใส่ลงในเว็บเพจ สามารถเพิ่มลักษณะพิเศษ การโต้ตอบ เช่น เพิ่มเกมส์หรือหน้าต่างสำหรับป้อนหรือดูข้อมูลบนเว็บเซิร์ฟเวอร์ได้ เป็นต้น เพื่อให้การใช้งานเว็บเพจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. คุณลักษณะของเว็บไซต์ที่ดี

แนวทางการพัฒนาเว็บ โดยมุ่งเน้นการออกแบบเว็บเพื่อรองรับประสิทธิภาพด้านการใช้งานของผู้ใช้ หรือที่เรียกว่า “Web Usability” เป็นพื้นฐานสำคัญ โดยสามารถนิยามคุณสมบัติของคำว่า “Web Usability” ได้ดังนี้ (กรรณิการ์ สวรรค์โพธิพันธ์ุ : 2550) คำว่า “Usability” หมายถึง คุณภาพหรือประสิทธิภาพของงาน ที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ โดยประสิทธิภาพของงานวัดจากคุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่

1. ความสามารถในการเรียนรู้ (Learnability) พิจารณาจากเวลาที่ผู้ชมเว็บไซต์เรียนรู้วิธีใช้งานเครื่องมือและส่วนประกอบต่างๆ บนหน้าเว็บ เมื่อใช้งานเว็บไซต์เป็นครั้งแรก

2. ประสิทธิภาพการใช้งาน (Efficiency) พิจารณาจากเครื่องมือบนหน้าเว็บสามารถใช้งานได้จริง และความคล่องแคล่วของผู้ใช้ เมื่อได้เรียนรู้การใช้งานเครื่องมือแล้ว

3. ความสามารถในการจดจำ (Memorability) หากผู้ใช้ไม่ได้ใช้งานหน้าเว็บนี้ในระยะเวลาหนึ่ง จากนั้นเมื่อกลับมาใช้งานอีกครั้ง ยังจดจำวิธีใช้งานเครื่องมือต่างๆ และสามารถใช้งานได้คล่องแคล่วอยู่อีกหรือไม่

4. ข้อผิดพลาดจากการใช้งาน (Error) พิจารณาจากจำนวนข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเกิดจากตัวผู้ใช้อเองหรือจากเครื่องมือก็ตาม รวมทั้งวิธีการแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้ (Satisfaction) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากคุณลักษณะทั้ง 4 ประการ กล่าวคือ เครื่องมือใช้งานง่าย มีประสิทธิภาพ ผู้ใช้เรียนรู้ได้เร็ว มีข้อผิดพลาดที่เกิดจากการใช้งานน้อย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ ลักษณะเช่นนี้จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ได้

4. ประเภทของเว็บไซต์

อินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์ที่ถูกสร้างขึ้นเป็นจำนวนมากซึ่งการจำแนกประเภทของเว็บไซต์สามารถจำแนกออกได้ดังนี้ (ทรุณยพงษ์ เพ็ญวุฒิ. 2546 : 36-43)

1. เว็บไซต์ที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล (static website) เว็บไซต์ประเภทนี้จะมีข้อมูลที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะอัตโนมัติ การพัฒนาจะเป็นแบบที่ง่ายที่สุดเปรียบเว็บไซต์ประเภทนี้ได้กับสิ่งสิ่งพิมพ์

2. เว็บไซต์ที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลแต่มีฟอร์มกรอกข้อมูล (Static website with entry form) โดยจะมีความคล้ายคลึงกับเว็บไซต์ที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล แต่มีฟอร์มต่าง ๆ สำหรับใช้ในการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ใช้งาน รูปแบบเว็บไซต์ลักษณะนี้ไม่ได้ถูกจัดให้อยู่ในประเภทของซอฟต์แวร์ เนื่องจากจะไม่มีการโต้ตอบกลับจากเว็บไซต์ เพราะข้อมูลที่ผู้ใช้งานกรอกลงในแบบฟอร์มจะไม่ถูกประมวลผลเพื่อผลลัพธ์ให้กับผู้ใช้งาน จึงทำให้เว็บไซต์ลักษณะนี้ยังมีความใกล้เคียงกับสิ่งพิมพ์มากกว่าที่จะเป็นซอฟต์แวร์และหากต้องการเพิ่มเติมหรือแก้ไขข้อมูลบนเว็บไซต์ยังคงต้องใช้ซอฟต์แวร์ที่เป็นเครื่องมือต่าง ๆ มาช่วยในการแก้ไขที่ต้นฉบับของเอกสาร

3. เว็บไซต์ที่มีการรับส่งข้อมูล และโต้ตอบกันได้ (website with dynamic data access) เว็บไซต์นี้จะมีฐานข้อมูลปฏิบัติการเบื้องหลัง ทำให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานกับเว็บไซต์เหล่านั้นในลักษณะการโต้ตอบกันได้ (interactive) ซึ่งอนุญาตให้ผู้ติดต่อกับเว็บไซต์แบบสองทาง ผู้ใช้งานสามารถถามข้อมูลต่าง ๆ ผ่านแบบฟอร์ม เช่น ต้องการได้ข้อมูลของหนังสือทั้งหมดในร้านขายหนังสือออนไลน์ หลังจากที่ถูกผู้ใช้งานกดปุ่ม submitระบบจะส่งข้อมูลทั้งหมดไปยังเว็บเซิร์ฟเวอร์ เพื่อ

ทำการประมวลผลแล้วส่งรายชื่อหนังสือทั้งหมดตามคำขอของผู้ชมกลับมาแสดงผลในเว็บเบราว์เซอร์ การพัฒนาเว็บไซต์ต้องใช้ภาษาคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ มาเขียนโปรแกรม เช่น ASP, PHP เป็นต้น

4. เว็บไซต์ที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบตามกลุ่มผู้ชม (dynamic generated website) จัดเป็นเว็บไซต์ที่ใช้ในการทำงานเฉพาะด้าน เพื่อตอบสนองกลุ่มของผู้ใช้งานที่ต้องการ ปรับแต่งลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ข้อมูลที่อยู่บนเว็บไซต์ ประเภทนี้จะเป็นข้อมูลที่มีความทันสมัยตลอดเวลา

5. แอปพลิเคชันที่อยู่บนเว็บ (web based application) เป็นเว็บไซต์ที่ถูกพัฒนาขึ้นมา เพื่อใช้ภายในองค์กรหรือหน่วยงาน หรือที่เรียกว่า อินทราเน็ต เช่น ระบบสินค้าคงคลัง ระบบการสั่งสินค้าของบริษัทต่าง ๆ ที่มีสาขาจำนวนมาก ๆ หรือไม่ก็อาจใช้ในการผสมผสานระหว่าง อินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ตซึ่งจะอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท เพื่อจุดประสงค์บางประการ เช่น ตรวจสอบความคืบหน้าของการส่งสินค้าว่าปัจจุบันมีสถานภาพเช่นไร

การจำแนกเว็บไซต์ออกตามจุดประสงค์ของเว็บไซต์ได้ 7 ประเภท) ดังนี้ (วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา. 2542 : 187-183)

1. เว็บไซต์ส่วนตัว เป็นเว็บที่สร้างขึ้นเผยแพร่ข้อมูลส่วนตัว เช่น ข้อมูลส่วนตัว การศึกษา การงาน และความสนใจ เป็นต้น

2. เว็บไซต์เพื่อธุรกิจการค้า เว็บไซต์นี้มีจุดประสงค์เพื่อการค้าขายสินค้า การโฆษณา สินค้า การส่งเสริมการขายในเว็บไซต์จะมีข้อมูลของสินค้า ราคา และการบริการต่าง ๆ ซึ่งในปัจจุบัน ตลาดประเภทนี้กำลังใช้กันมากขึ้น

3. เว็บไซต์ที่เสนอข่าวประจำวัน เป็นเว็บที่เสนอข้อมูลประเภทข่าวซึ่งจะเปลี่ยนไปเป็นประจำวัน เช่น เว็บไซต์ของหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เดลินิวส์ เป็นต้น

4. เว็บไซต์ส่งเสริมการบริการเป็นสื่อกลางของข้อมูล เป็นเว็บที่มีจุดประสงค์ที่จะใช้เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลตามกลุ่มสนใจ เช่น แบ่งตามอาชีพ งานอดิเรก เป็นต้น

5. เว็บไซต์ที่สร้างขึ้นเพื่อชวนหรือโฆษณาชวนเชื่อ เป็นเว็บไซต์ที่เชิญชวนหรือชักนำให้เห็นคล้อยตามในเรื่องที่ผู้สร้างต้องการ

6. เว็บไซต์เพื่อการสอน เป็นเว็บที่สร้างขึ้นเพื่อการเรียนการสอนโดยเฉพาะเป็นรายวิชาอาจแยกย่อยเป็นหัวเรื่องย่อย ๆ สำหรับเว็บไซต์ประเภทนี้จะจำกัดผู้ใช้เฉพาะราย เช่น ต้องลงทะเบียนเรียนตามรายวิชาเหล่านั้น จึงจะมี Password เข้าไปเรียน หรือเข้าถึงข้อมูล ได้

7. เว็บไซต์ที่จำกัดเฉพาะสมาชิก เป็นเว็บไซต์ที่บริการเฉพาะสมาชิกเท่านั้น ผู้ที่ใช้ต้องลงทะเบียนตามราคาที่กำหนดโดยบัตรเครดิต หรือผ่านธนาคาร ผู้ให้บริการจึงจะให้หมายเลขสมาชิก และรหัสผ่าน

เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ คือ <http://www.bru.ac.th> ซึ่งถือว่าเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการประชาสัมพันธ์สื่อหนึ่ง ที่มุ่งนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เช่น ประวัติความเป็นมา การบริหารงาน หลักสูตรการศึกษา คณะและสาขาวิชา เป็นต้น ซึ่งเว็บไซต์หลักของการเผยแพร่ข้อมูลมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์คือ <http://www.bru.ac.th> สร้างและดูแลโดยศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ภายในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ประกอบด้วยหน้าแรกของเว็บไซต์ ซึ่งเป็นหน้าหลักของการชี้แจงรายละเอียดและภาพรวมของมหาวิทยาลัย



ภาพที่ 2.1 โฮมเพจของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ที่มา : www.bru.ac.th

จากหน้าโฮมเพจของเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ในภาพ 1 พบว่า มีรูปแบบที่เรียบง่าย แบ่งเนื้อหาภายในออกเป็นสัดส่วน พื้นหลังใช้เป็นสีม่วง ส่วนตัวหนังสือส่วนใหญ่เป็นสีเหลือง ซึ่งเป็นสีประจำมหาวิทยาลัยใช้ตัวอักษรมีทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ มีการจัดวางข้อมูลตามลำดับเวลา ข้อมูลมีการปรับปรุงปัจจุบันอยู่เสมอ มีระบบนำทางในเว็บไซต์ รูปภาพมีขนาดเล็กเพื่อความรวดเร็วในการอัปโหลด มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษา มีข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย หน่วยงานในมหาวิทยาลัย คณะวิชา และมีรายงานข่าวประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่างๆ

1. เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ประกอบด้วย ประวัติมหาวิทยาลัย สัญลักษณ์มหาวิทยาลัย (โลโก้มหาวิทยาลัย สีประจำมหาวิทยาลัย พระประจำมหาวิทยาลัย และต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย) ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ อัตลักษณ์ ยุทธศาสตร์ ข้อมูลสถิติ ที่ตั้งและแผนที่ เพลงประจำมหาวิทยาลัย



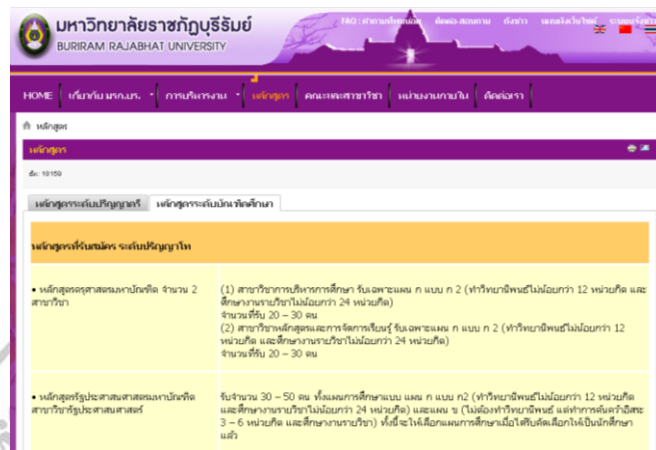
ภาพที่ 2.2 โสมเพจของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์หน้าเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย
ที่มา : www.bru.ac.th

2. การบริหารงาน ประกอบด้วย โครงสร้างการบริหารงาน ทำเนียบผู้บริหาร สภามหาวิทยาลัย และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย



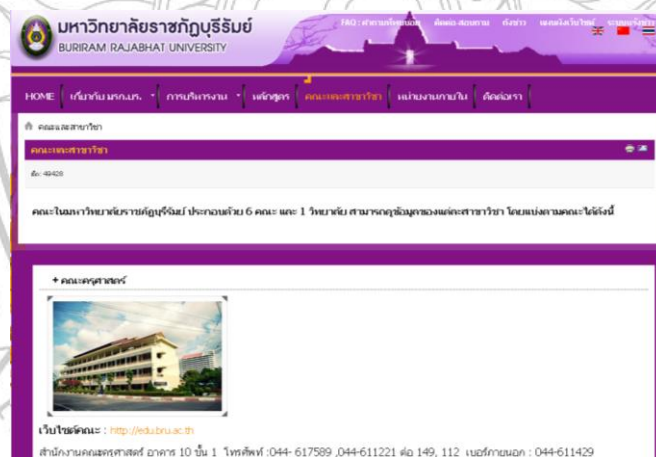
ภาพที่ 2.3 โสมเพจของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์หน้าเกี่ยวกับการบริหารงาน
ที่มา : www.bru.ac.th

3. หลักสูตรการศึกษา ประกอบด้วย หลักสูตรระดับปริญญาตรี (คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและคณะเทคโนโลยีการเกษตร) และระดับบัณฑิตศึกษา (หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตร เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต)



ภาพที่ 2.4 โฮมเพจของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์หน้าเกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษา
ที่มา : www.bru.ac.th

4. คณะและสาขาวิชา ประกอบด้วย คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม



ภาพที่ 2.5 โฮมเพจของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์หน้าเกี่ยวกับคณะต่างๆ
ที่มา : www.bru.ac.th

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎีไว้ดังนี้

จินตนา คงเหมือนเพชร (2541 : 38) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ ว่าหมายถึงความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์ เมื่อสิ่งเหล่านั้นตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางร่างกายและจิตใจของบุคคลนั้น ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับการวัดคุณภาพของการให้บริการของบุคคล หน่วยงานหรือองค์การต่างๆ

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2541 : 130) ได้กล่าวว่าความพอใจในงานหมายถึงความรู้สึกทั้งหมดของพนักงานที่มีต่องานของเขาเมื่อเราพูดว่าพนักงานมีความพอใจในงานสูงเราหมายความว่าโดยทั่วไปแล้วพนักงานชอบและตีค่างานของเขาสูงและมีความรู้สึกในทางบวกต่องานของเขา

กรองแก้ว อยู่สุข (2542 : 33) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึงทัศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์การ

มอร์ส (Morse. 1958 : 27) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

โวลแมน (Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือมีความรู้สึกเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

กู๊ด (Good. 1973 : 230) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1995 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการ

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2541 : 119-122) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการว่ามีนักทฤษฎีจำนวนหนึ่งได้พยายามอธิบายธรรมชาติของการจูงใจในรูปของความต้องการที่มนุษย์เราประสบแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีเหล่านี้ก็คือมนุษย์เรามีความต้องการพื้นฐานบางอย่างและมนุษย์ก็จะถูกจูงใจโดยแสดงพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ความพอใจในความต้องการเหล่านั้นผู้บริหารจึงต้องก่อให้เกิดสถานการณ์ที่จะทำให้พนักงานเกิดความพอใจอันเนื่องมาจากเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเมื่อพนักงานเกิดความพอใจแล้วเขาก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ว่ามาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานว่ามนุษย์เรามีความต้องการ 5 ชั้นเรียงลำดับจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปถึงขั้นสูงสุดดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการเพื่อการมีชีวิตอยู่เช่นต้องการอาหารอากาศเครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัย เป็นต้นเมื่อมนุษย์ได้บรรลุความต้องการในขั้นนี้แล้วก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and security needs) มนุษย์ต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิตทางสังคมและแรงงานเมื่อบรรลุความต้องการในขั้นนี้แล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไป

3. ความต้องการความรักและการยอมรับในสังคม (Belongingness social needs) ความต้องการในระดับนี้เป็นความต้องการที่จะมีเพื่อนมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกคนหนึ่งในกลุ่ม อยากจะเข้าร่วมกิจกรรมในกลุ่มมนุษย์เราจะแสวงหาความต้องการในขั้นนี้ก็เมื่อเขาได้บรรลุความต้องการในข้อ 2 แล้ว

4. ความต้องการมีชื่อเสียงและได้รับการยกย่อง (Esteem needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการในเรื่องความเด่นในสังคมอยากให้คนอื่นยอมรับอยากมีเกียรติชื่อเสียงมีตำแหน่งอันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปมนุษย์เราจะแสวงหาความต้องการในขั้นนี้ก็ต่อเมื่อความต้องการในข้อ 3 ได้รับการสนองตอบแล้ว

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self actualization needs) ลำดับขั้นความต้องการขั้นนี้เป็นขั้นสูงสุดมนุษย์ต้องการใช้ศักยภาพทั้งหลายของคนพัฒนาตนเองให้มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นเรื่อยไปทำให้ตัวเองดีเด่นที่สุดเป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์เก่งที่สุดเป็นต้นมนุษย์เราจะแสวงหาความต้องการในขั้นนี้ก็เมื่อความต้องการในข้อที่ 4 ได้รับการสนองตอบแล้ว

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2539 : 43) กล่าวว่าผู้บริหารจะมีความพึงพอใจถ้าหากได้เห็นผลของการใช้คอมพิวเตอร์เป็นไปในแนวทางต่อไปนี้

1. การดำเนินงานของระบบงานเป็นระบบมากขึ้นงานต่างๆมีขั้นตอนที่เหมาะสมไม่ผิดพลาดควนวนยึดเยื่อเอกสารต่างๆที่เดินทางเข้ามาถึงหน่วยงานได้รับการจัดเก็บอย่างเป็นระบบสามารถตรวจสอบรายละเอียดต่างๆได้อย่างรวดเร็วผู้บริหารควรกล้าริ่ปรับระบบหรือ Reengineering หน่วยงานในการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยให้งานเป็นระบบมากขึ้นก็คือการพยายามปรับปรุงทางเดินเอกสารปรับปรุงการตั้งชื่อแฟ้มเอกสารในระบบคอมพิวเตอร์จัดทำระบบรหัสที่เกี่ยวข้องและนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ในการทำงานสารบรรณให้ครบวงจร

2. ช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆรวดเร็วขึ้นโดยเฉพาะทางด้านการเงินการใช้งบประมาณการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์เช่นผู้บริหารประยุกต์คอมพิวเตอร์ในด้านจัดทำระบบงานเกี่ยวกับงบประมาณขึ้นมาใช้กำหนดงานและขั้นตอนให้มีผู้จัดเก็บและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องลงในระบบดังกล่าวนี้ตลอดเวลาเพื่อจะได้มีข้อมูลบันทึกอยู่ในระบบสำหรับเรียกค้นดูได้โดยข้อมูลนั้นจะต้องเป็นปัจจุบันด้วยอนึ่งระบบงานนี้จะต้องมีความสามารถในการพิมพ์หรือแสดงรายงานทางจอภาพด้วยเช่นกัน

3. ช่วยให้เราทราบสถานภาพต่างๆเกี่ยวกับหน่วยงานได้ตลอดเวลาและถูกต้องตรงกับความเป็นจริงในเวลานั้นมากที่สุดเช่นสถานภาพของการทำโครงการต่างๆของหน่วยงานสถานภาพของการปฏิบัติงานตามคำสั่งที่ได้รับมาจากหน่วยเหนือหรือตามมติของกรรมการคณะต่างๆบันทึกกิจกรรมพร้อมกับตารางเวลาดำเนินงานไว้ในระบบและเรียกค้นข้อมูลออกมาใช้งานนอกจากเรื่องของโครงการแล้วผู้บริหารอาจจะอยากทราบสถานภาพการให้บริการของหน่วยงานว่ามีผู้มาใช้มากน้อยเพียงใด

4. ต้องการให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นคือเมื่อนำคอมพิวเตอร์มาใช้แล้วจะทำให้ งานต่างๆ รวดเร็วถูกต้องและมีคุณภาพดีขึ้น

5. ต้องการให้งานมีประสิทธิภาพผลนั้นคือทำให้เกิดผลในทางบวกต่อการปฏิบัติ ราชการเช่นตัดสินใจได้รวดเร็วและถูกต้อง

จากแนวคิดที่กล่าวมาสรุปได้ว่าการที่จะนำระบบสารสนเทศที่จัดทำและพัฒนาโดย อาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ให้เกิดความพึงพอใจนั้นจะต้องมี การจัดทำและพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและผู้ใช้งานมีโอกาสในการมีส่วนร่วม และมีผลประโยชน์โดยตรงกับผู้ใช้งานโดยไม่ก่อให้เกิดความลำบากใจ

3. มาตรการวัดความพึงพอใจ

การกระตุ้นชักจูงใจให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นนับเป็น ทักษะที่สำคัญประการหนึ่งในกระบวนการการบริหารงานบุคคลผู้บริหารทุกระดับจะต้องเรียนรู้และ ฝึกฝนเพื่อนำไปใช้ให้เกิดผลดีต่อหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะเกิด จากปัจจัยอย่างหนึ่งอย่างใดไม่ได้จะต้องเป็นผลมาจากหลายๆปัจจัยแต่ก็ไม่ทราบว่ามี ปัจจัยใดมีความสำคัญกว่ากันปัจจัยหนึ่งอาจจะมีมีความสำคัญที่สุดกับบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมอีกอย่างหนึ่งเมื่อเป็นเช่นนี้การหามาตรการมาวัดความพึงพอใจจึงเป็น สิ่งยาก (สุภรณ์ ศรีพหล. 2523 : 1) โยธิน ศันสนยุทธ (2524 : 50-57) ได้เสนอแนะว่าในการ พิจารณาความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิตนั้นมักจะมีความสัมพันธ์กันอย่าง ไกลชิดจึงควรพิจารณาความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและผลผลิตเท่าที่เคยเชื่อกันคิดว่าความ พพอใจในงานทำให้เกิดผลผลิตสูงหรือปานกลางหรือต่ำก็ได้ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับ ผลผลิตจึงเป็นเรื่องซับซ้อนเพราะมีตัวแปรระหว่างกลางมากมายเช่นรางวัลที่ได้รับค่านิยมของสังคม เป็นต้น

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับตัวแปรอื่นๆนอกจากความสัมพันธ์ ระหว่างความพอใจในงานกับผลผลิตแล้วยังมีความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับตัวแปรอื่นๆ ด้วยดังนี้

2.1 การเปลี่ยนงานและการขาดงานความพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการ เปลี่ยนงานสูงกล่าวคือคนที่มีความพอใจในงานต่ำมักที่ทำงานเดิมไปหางานใหม่การขาดงานก็ เช่นเดียวกันถ้าคนมีความพอใจในงานต่ำก็มีแนวโน้มที่จะขาดงานบ่อยขึ้น

2.2 อายุความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความพอใจในงานมักปรากฏในลักษณะที่ว่า เมื่อคนอายุมากขึ้นย่อมมีแนวโน้มที่จะรู้สึกมีความพอใจในงานมากขึ้นทั้งนี้เพราะการปรับตัวดีขึ้นโดย อาศัยประสบการณ์

2.3 อาชีพความสัมพันธ์ระหว่างระดับของอาชีพและความพอใจในงานมักจะเป็น ในลักษณะที่ว่างานอาชีพระดับสูงให้ความพอใจในงานสูงกว่างานอาชีพระดับต่ำความสัมพันธ์ดังที่ กล่าวมาเป็นการวัดความพึงพอใจในงานได้ในระดับหนึ่งสำหรับ

มาตรการวัดความพึงพอใจอาจกระทำโดยใช้วิธีดังต่อไปนี้

1. ใช้แบบสอบถามเป็นวิธีที่นิยมกันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยขอร้องให้คนงานหรือผู้ที่เราต้องการแสดงความคิดเห็นในแบบรายการที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระเป็นคำถามที่อาจจะถามความพึงพอใจในด้านการบริหารงานการควบคุมงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเงื่อนไขต่างๆในการทำงานรางวัลทางเศรษฐกิจการเลื่อนขั้นและสภาพอื่นๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจในงานโดยตรงได้ทางหนึ่งแต่ก็เป็นวิธีที่ต้องอาศัยกลวิธีและเทคนิคมากพอสมควรไม่เช่นนั้นแล้วอาจจะไม่ได้ข้อเท็จจริงก็ได้แต่ถ้ามีเทคนิคที่ดีก็จะประหยัดและได้ประโยชน์มากที่สุด

3. การสังเกตเป็นวิธีการที่สามารถทราบความพึงพอใจในการทำงานได้อีกวิธีหนึ่งโดยสังเกตจากพฤติกรรมการพูดกริยาท่าทางแต่ต้องกระทำอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผนจากมาตรการวัดความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามีหลายวิธีผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีใดก็แล้วแต่ความสะดวกและเหมาะสมของสถานการณ์ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีรศักดิ์ สะกุล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์การออกแบบเว็บไซต์ของสถาบันอุดมศึกษา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การออกแบบเว็บไซต์ของสถาบันในระดับอุดมศึกษา โดยการวิจัยเชิงสำรวจจากนั้นจึงทำการวิเคราะห์เว็บไซต์ของสถาบันการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2547 ถึงวันที่ 1 ธันวาคม 2547 ซึ่งประกอบด้วยเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยของรัฐบาลและเอกชน สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล สถาบันราชภัฏ วิทยาลัยและสถาบันที่มีการเรียนการสอนที่สูงกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เป็นจำนวนทั้งสิ้น 138 เว็บไซต์ โดยมีเครื่องมือที่ใช้คือแบบตรวจสอบรายการการออกแบบเว็บไซต์และจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่าเว็บไซต์สถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับหลักการในการออกแบบเว็บไซต์กล่าวคือ (1) องค์ประกอบพื้นฐานของหน้าโฮมเพจที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นรูปภาพสีกราฟิก ภาพเคลื่อนไหวส่วนใหญ่เป็นภาพแบบ Animation GIF และส่วนใหญ่ไม่พบการใช้สื่ออื่นๆเพิ่มเติม (2) ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้เมนูบาร์เป็นลักษณะการนำทางใช้อีเมลเป็นช่องทางการติดต่อกับผู้พัฒนาและใช้ตัวอักษรเป็นปุ่มเชื่อมโยง (3) โครงสร้างของหน้าโฮมเพจส่วนใหญ่ใช้รูปแบบและโครงสร้างหน้าเว็บไซต์ตามแนวตั้ง และเทคนิคการจัดโครงสร้างหน้าเว็บแบบตารางใช้กันมากที่สุด (4) ชุดสีที่ใช้ในหน้าโฮมเพจเว็บไซต์ของสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้ชุดสีโทนเย็นและใช้จำนวนหลักเพียง 2 – 3 สี และ (5) รูปแบบของตัวอักษรที่นิยมใช้ในส่วนของหัวเรื่องคือตัวอักษร San Serif และใช้ขนาดมากกว่า 14 Point ส่วนตัวอักษรในส่วนเนื้อหาของเนื้อหานิยมใช้ประเภท Serif ขนาด 10 Point ส่วนเรื่องการจัดวางตำแหน่งของข้อความในหน้าโฮมเพจนั้นนิยมจัดชิดขอบซ้าย

เกศินี เนาสวรรณ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษามีพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมากที่สุดโดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการบริการบนเว็บไซต์ไปในทิศทางเดียวกัน มหาวิทยาลัยเป็นสถานที่ที่นักศึกษาจะเข้าใช้บริการเว็บไซต์

มากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการบริการบนเว็บไซต์ความถี่ในการเข้าใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านเนื้อหาของเว็บไซต์ในทิศทางตรงกันข้าม ระยะเวลาในการเข้าใช้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านเนื้อหาและด้านการบริการบนเว็บไซต์ในทิศทางตรงกันข้าม เหตุผล วัตถุประสงค์และประโยชน์ในการเข้าใช้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการนำเสนอ ด้านตัวอักษร สี และภาพ ด้านเนื้อหา และด้านการบริการบนเว็บไซต์ในทิศทางเดียวกัน บุคคลทั่วไปมีพฤติกรรมเปิดรับเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านการบริการบนเว็บไซต์ในทิศทางตรงกันข้าม บ้านเป็นสถานที่ที่บุคคลทั่วไปเข้าใช้บริการเว็บไซต์มากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านตัวอักษร สี และภาพ และด้านการบริการบนเว็บไซต์ในทิศทางตรงกันข้าม ความถี่ในการเข้าใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านเนื้อหาบนเว็บไซต์ในทิศทางเดียวกัน ระยะเวลาในการเข้าใช้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจบนเว็บไซต์เหตุผล วัตถุประสงค์และประโยชน์ที่ได้รับในการเข้าใช้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการนำเสนอ ด้านตัวอักษร สี และภาพ ด้านเนื้อหา และด้านการบริการบนเว็บไซต์ในทิศทางเดียวกัน 2) นักศึกษาและบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐอยู่ในเกณฑ์ดีโดยเปรียบเทียบกับคะแนนเกณฑ์เฉลี่ย 3.5 3) นักศึกษาและบุคคลทั่วไปมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐอยู่ในระดับปานกลาง

ศิริขวัญ ขอดเตชะ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด อาชีพรับราชการ มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวใช้ และสามารถใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษาใช้ประโยชน์เว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหงมากที่สุดเพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย รองลงมาคือ เพื่อศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ตามต้องการ และนักศึกษามีความพึงพอใจจากการศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ตามต้องการมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจจากการรับทราบข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ ปัญหาและอุปสรรคที่พบมากที่สุดคือไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลบางส่วนได้ เนื่องจากจำเป็นต้องมีรหัสผ่าน ความต้องการในการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์มีในระดับมาก โดยไม่ต้องการปรับปรุงข้อมูล (update) ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ณัฐวดี เตียวสุวรรณ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะประชากรที่มีผลต่อความคิดเห็นเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า เพศ อายุ คณะที่เรียน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหงไม่แตกต่างกัน 2) ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ของนักศึกษาที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านความรู้ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน 3) พฤติกรรมการเปิดรับที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหงพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีพฤติกรรมจำแนกตามด้านประเภทของการใช้บริการเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และด้านความถี่การใช้บริการเว็บไซต์

มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
แตกต่างกัน 4) การใช้ประโยชน์เว็บไซต์ที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ จำแนกตามด้านการรับทราบข้อมูล ด้าน
ข่าวสาร เหตุการณ์ต่างๆ ด้านการศึกษาค้นคว้า และด้านเรียนรู้ตามความต้องการ การค้นหาข้อมูล
ที่เกี่ยวกับตนเอง ตรวจสอบผลการลงทะเบียนเรียนและผลสอบการเรียนในการติดต่อสื่อสารกับ
มหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน 5)
ความต้องการใช้เว็บไซต์ที่มีผลต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความ
ต้องการการใช้เว็บไซต์ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหง แยกต่าง
กัน 6) ข้อจำกัดในการใช้เว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษาที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อ
เว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีข้อจำกัดในการใช้เว็บไซต์จำแนกตามด้าน
ผู้ใช้บริการ ด้านเว็บไซต์และการออกแบบเว็บไซต์ ด้านอุปกรณ์ ด้านการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่
แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน

