

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์และพัฒนาเว็บไซต์ต้นแบบเพื่อนำเสนอสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ ศึกษารูปแบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลและสร้างแบบจำลองสารสนเทศบนเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมี 3 กลุ่ม ตามขั้นตอนของการวิจัย ขั้นตอนแรกกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นายกององค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการ เจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล และบุคคลทั่วไปที่เคยเข้าใช้บริการในเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนรวมทั้งสิ้น 165 คน ขั้นตอนที่ 2 กลุ่มตัวอย่างเป็นเว็บไซต์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศที่ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นดีเด่นประจำปี 2548-2549 จำนวน 15 เว็บไซต์ ส่วนขั้นตอนที่ 3 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบสารสนเทศเว็บไซต์ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ด้านเนื้อหาขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน เพื่อประเมินเว็บไซต์ต้นแบบ

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความต้องการนำเสนอสารสนเทศและความต้องการสารสนเทศเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจากกลุ่มตัวอย่างขั้นตอนที่ 1 จากนั้นทำการศึกษาองค์ประกอบและรูปแบบของเว็บไซต์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศ เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจความต้องการนำเสนอสารสนเทศและข้อมูลจากการประเมินเว็บไซต์ต่างประเทศมาสร้างเว็บไซต์ต้นแบบเพื่อนำเสนอสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบล และนำเว็บไซต์ดังกล่าวให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขั้นตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้สำรวจความต้องการสารสนเทศบนเว็บไซต์จำนวน 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 ใช้สำหรับนายกององค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการและเจ้าหน้าที่ และฉบับที่ 2 ใช้สำหรับบุคคลทั่วไปที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินความเหมาะสมของเว็บไซต์ต้นแบบ โดยผู้เชี่ยวชาญที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมดดำเนินการ โดยการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่เป็นคุณลักษณะประชากรและการศึกษาเว็บไซต์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศใช้ความถี่และร้อยละ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการสำรวจความต้องการ จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า

1.1 กรรมการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ความต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านประวัติและพันธกิจ การพัฒนาท้องถิ่น และงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่นในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับประชาชนเรื่องข่าวสาร และข่าวประชาสัมพันธ์ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับภาครัฐหรือหน่วยงานอื่นในการประชุมผ่าน VDO Conference ระหว่างหน่วยงานอื่น การอำนวยความสะดวกในการติดต่อของเจ้าหน้าที่ในการประชุมผ่าน VDO Conference และการติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติงานต่างๆ ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ความสำคัญขององค์ประกอบบนเว็บไซต์ด้านการออกแบบการติดต่อกับผู้ใช้ในการจัดวางรูปภาพ สีพื้นหลัง รูปแบบ ขนาดและสีตัวอักษร

องค์ประกอบบนเว็บไซต์ด้านสื่อที่มีความสำคัญระดับมากที่สุด คือ การใช้เสียงประกอบและภาพเคลื่อนไหวบรรยายเนื้อหา ส่วนองค์ประกอบบนเว็บไซต์ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ที่มีความสำคัญของระดับมากที่สุด คือการส่งข้อความผ่านมือถือ และกระดานสนทนา

1.2 ผู้เคยใช้บริการเว็บไซต์ อบต. มีความต้องการสารสนเทศในเว็บไซค์ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่น ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นและงบประมาณข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของ อบต. ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมในท้องถิ่น ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวภายในท้องถิ่น ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ภายในท้องถิ่น ข้อมูลเกี่ยวกับ อบต. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับ อบต. ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาประชากรในท้องถิ่น และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับประชากรในท้องถิ่นอื่นๆ

2. ผลการศึกษาองค์ประกอบและรูปแบบของเว็บไซค์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศที่ได้รับรางวัลดีเด่น ในปี 2548 และ 2549 จำนวน 15 เว็บ พบว่า มีการนำเสนอข่าวและประกาศจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นและการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซค์มากที่สุด ซึ่งแบ่งหัวข้อของเนื้อหาตามประเภทของผู้ใช้เว็บ

3. ผลการประเมินเว็บไซค์ต้นแบบของผู้เชี่ยวชาญ มีดังต่อไปนี้

3.1 ด้านการออกแบบสารสนเทศบนเว็บไซค์ต้นแบบ ทุกข้อมีความเหมาะสมระดับมากที่สุดอันดับแรก จำนวน 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การออกแบบสารสนเทศที่นำเสนอ โดยรวม และความต่อเนื่องของการนำเสนอสารสนเทศ

3.2 ด้านการออกแบบเว็บไซต์ต้นแบบ ข้อที่มีความเหมาะสมระดับมากที่สุด คือการออกแบบสีและการใส่องค์ประกอบอื่นๆ เช่น เว็บบอร์ด อีเมลล์ และเคาน์เตอร์สำหรับการนับจำนวนผู้ชม นอกจากนี้มีความเหมาะสมในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย 3 ข้อแรก ดังนี้ อันดับแรก การออกแบบโดยใช้กรอบ (เฟรม) หรือตาราง อันดับสอง การใช้ตัวอักษรในการพิมพ์เนื้อหา และอันดับสาม การออกแบบเว็บไซต์ต้นแบบโดยรวม

อภิปรายผลการวิจัย

1. การสำรวจสภาพและความต้องการสารสนเทศเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการและเจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการนำเสนอสารสนเทศในเว็บไซต์ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีความต้องการระดับมากที่สุด 3 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้แก่ การออกแบบการติดต่อกับผู้ใช้ (Interface Design) ข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่น และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่ภายใน อบต. นอกจากนี้มีความต้องการในระดับมาก การที่ผลวิจัยปรากฏดังนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้เว็บไซต์ต้องการเว็บที่มีการออกแบบให้ติดต่อกับผู้ใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าใจได้ง่าย ผู้ใช้ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่นเพิ่มเติมเนื่องจากการใช้บริการของเว็บไซต์ดำเนินการได้สะดวกกว่าในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถติดตามข่าวสาร ข่าวประชาสัมพันธ์จากองค์การบริหารส่วนตำบลได้จากทางเว็บไซต์ตลอดเวลา และเว็บไซต์สามารถเพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล

บุคคลทั่วไปที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล มีความต้องการสารสนเทศในเว็บไซต์ทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านมีความต้องการในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่น ข้อมูลเกี่ยวกับ อบต. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับ อบต. ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาประชากรในท้องถิ่น และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับประชากรในท้องถิ่นอื่นๆ การที่ผลวิจัยปรากฏดังนี้อาจเป็นเพราะว่าเว็บไซต์เป็นช่องทางในการนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศได้อย่างไม่มีข้อจำกัดในด้านของปริมาณของข้อมูล และการเข้าถึงข้อมูล ทำให้ผู้ใช้สนใจที่จะค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ทันที รวมไปถึงความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อกับหน่วยงานราชการ ซึ่งสอดคล้องกับ McColl-Kennedy (2003) ที่อธิบายถึงลักษณะ 7 ประการของการบริการ (Service) ไว้ว่า บริการไม่สามารถจับต้องได้ ลักษณะที่ไม่สามารถแบ่งแยกได้ ความแตกต่างหลากหลาย บริการไม่สามารถเก็บกักตุน บทบาทของผู้บริโภคในกระบวนการบริการ ลักษณะในการเป็นเจ้าของครอบครอง และความยากต่อการประเมินค่า สำหรับการบริการบนเว็บไซต์ ซึ่งถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการบริการ เมื่อพิจารณาตามลักษณะ 7 ประการดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการบริการบนเว็บไซต์ มีลักษณะเหมือนกับการบริการทั่วไปคือ ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถเป็นเจ้าของครอบครอง ไม่สามารถเก็บรักษา และยากในการประเมินค่าก่อนการใช้บริการ

แต่ในส่วนที่แตกต่างไปจากบริการทั่วไปคือ บทบาทของผู้บริโภค สำหรับการบริการทั่วไปนั้น ผู้บริโภคต้องเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการกระบวนการบริการและผู้ให้บริการ (Service Provider) มีส่วนสำคัญในการให้บริการ แต่สำหรับการบริการบนเว็บไซต์ผู้บริโภคได้รับบทบาทผู้มีส่วนร่วมในการผลิต (Co-Producers) โดยต้องเป็นผู้ป้อนข้อมูล และดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ บนเว็บไซต์ ทั้งยังสอดคล้องกับความเห็นของ Drennan (2003) ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการเว็บไซต์มีบทบาทลดน้อยลงในกระบวนการให้บริการ ทำให้การบริการนั้นมีความแตกต่างหลากหลายเกิดขึ้นน้อยลง เนื่องจากระบบของเว็บไซต์จะดำเนินการไปตามขั้นตอนและคำสั่งของผู้ใช้บริการทุกคนเหมือนกัน การรับรู้และความพึงพอใจต่อการบริการบนเว็บไซต์ จึงเกิดจากรูปแบบและระบบที่ให้บริการไม่ได้เกิดจากคนผู้ให้บริการ ดังนั้นเพื่อให้การบริการบนเว็บไซต์ประสบผลสำเร็จ ผู้จัดทำเว็บไซต์จึงจำเป็นต้องจัดการในเรื่องรูปแบบและขั้นตอนการทำงานของเว็บไซต์ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย เพื่อตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการต่างๆ บนเว็บไซต์ สอดคล้องกับนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ e-Government ที่วางวัตถุประสงค์ไว้ว่า เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ ให้บริการข้อมูลที่ดี มีมาตรฐานและคุณภาพแก่สาธารณะ อันได้แก่ ประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใต้หลักการ 4 ท. คือ ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา ปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการเงินระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจ การบริหารข้อมูลและทรัพยากรภาครัฐ การจัดซื้อจัดจ้างผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็ว โปร่งใส และยุติธรรม และปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร และประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐ ทั้งภายในและระหว่างกระทรวง ระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และองค์กรส่วนท้องถิ่น (e-Government, n.d.)

ผลการวิจัยนอกจากจะสอดคล้องกับหลักการและทฤษฎีต่างๆ ข้างต้นแล้วยังสอดคล้องกับการวิจัยของ สุพรรณิ วิศยทักษิณ (2545) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าปัจจัยที่สำคัญคือ ปัจจัยเกี่ยวกับข้อมูล โดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูล การนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วน และทันสมัยทันต่อสถานการณ์ เนื่องจากวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการคือการค้นหาข้อมูล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒินันท์ สุวิมลพันธุ์ (2539) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การตระหนักรู้และพฤติกรรมการรับสื่อโฆษณาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการเครือข่ายฯ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทราบว่ามีการโฆษณาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเห็นว่ามิใช่ประโยชน์ในการให้ข้อมูลสินค้า และมีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ ส่วนปัจจัยที่กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการสนใจชมโฆษณาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตคือสนใจชมโฆษณาเนื่องจากเป็นสิ่งที่ใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน และต้องการทราบว่ามียุทธศาสตร์และรูปแบบการโฆษณาเป็นอย่างไร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยของ สุจิตรา ดวงมณี (2539) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่าน www ของสื่อมวลชนไทยพบว่า สื่อมวลชนไทยใช้ www เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรเนื่องจาก www

เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อได้เปรียบด้านความรวดเร็ว นำเสนอข้อมูลได้หลายรูปแบบในเวลาเดียวกัน และเป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปถึงระดับโลกได้ในราคาที่ต่ำกว่าสื่อประเภทอื่น ส่วนรูปแบบการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏบน www มีความต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ แต่ส่วนใหญ่มีการจัดวางโครงสร้างที่เรียบง่าย แต่มีภาพประกอบ มีการนำเสนอข้อมูลที่มีเสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว

ดังนั้นการพัฒนาการบริการบนเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ จึงต้องคำนึงถึง รูปแบบการนำเสนอข้อมูล ลดขั้นตอนที่สลับซับซ้อน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและข้อมูลที่นำเสนอควรปรับปรุงให้มีความหลากหลาย และทันสมัยตลอดเวลา โดยแต่ละหน่วยงานต้องสำรวจความต้องการข้อมูลที่ใช้บริการต้องการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีประโยชน์และประสิทธิภาพต่อไป

2. การศึกษาองค์ประกอบและรูปแบบเว็บไซต์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศ

ด้านการออกแบบเว็บไซต์ มีแนวคิดในการออกแบบสำหรับบุคคลทั่วไป องค์ประกอบของเว็บไซต์มีการแสดงสายการบริหารหน่วยงาน ชนิดและสีของตัวอักษร สีพื้นที่ใช้มีความกลมกลืนกันในทุกๆ เว็บเพจ ชนิดของไฟล์ภาพไม่ใหญ่เกินไป ทำให้การเชื่อมโยงสะดวกและรวดเร็ว ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ออกแบบเว็บไซต์ขององค์กรการบริหารส่วนท้องถิ่นต้องตระหนักว่า เว็บไซต์ดังกล่าวเป็นของหน่วยงานบริการประชาชนทั่วไป ที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้ประชาชนหรือหน่วยงานรัฐสามารถตรวจสอบการทำงานในสายงานของหน่วยงานได้ หน่วยงานต้องการให้ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกในการใช้เว็บไซต์และเป็นการขยายกลุ่มของผู้ใช้งานให้กว้างขึ้นเพื่อให้เว็บไซต์ได้ใช้ประโยชน์จาก E-Government อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับเว็บไซต์ World Bank (n.d.) ที่กล่าวถึง E-Government ว่า หน่วยงานรัฐบาลควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนี้ เพราะมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และส่งผ่านข้อมูลเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน กลุ่มธุรกิจ และภายในหน่วยงานต่างๆของรัฐบาล ทำให้การให้บริการของรัฐที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารกับภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรม ทั้งยังเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลที่โปร่งใสมากขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของรัฐบาลในด้านการบริหารจัดการ ลดการคอร์รัปชัน เพิ่มความสะดวกสบายในการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย และหน่วยงานมีรายได้เพิ่มขึ้น และสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (ม.ป.ป.) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Government เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมาช่วยในการพัฒนาบริการ ทำให้การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นที่การมีส่วนร่วมของประชาชนตรวจสอบการ

ดำเนินงานของหน่วยงาน และให้ประชาชน ธุรกิจ และภายในหน่วยงานของภาครัฐ เข้าถึงข้อมูล ข่าวสารและบริการของหน่วยงานได้สะดวกมากขึ้น

นอกจากนี้ผู้ออกแบบเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นต่างประเทศยังคำนึงถึงหลักการ ออกแบบเว็บไซต์ที่ดีและมีประสิทธิภาพ ว่าเว็บไซต์นั้นต้องไม่ทำให้ผู้ใช้เกิดความสับสนในการ เข้าใจในสารสนเทศแต่ละหน้าของเว็บเพจ เกิดความลื่นไหลของการรับรู้ในข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการ การใช้ภาพที่มีขนาดเล็กทำให้มีการเรียกใช้ข้อมูลที่รวดเร็ว ซึ่งเป็นที่รับรู้โดยทั่วกันว่า การเรียกใช้ เว็บไซต์ใน 1 เว็บเพจไม่ควรโหลดยาวเกิน 7-8 วินาที ถ้ามากกว่านั้นอาจทำให้ผู้ใช้เกิดความเบื่อ หน่ายในการรอข้อมูลและอาจปิดเว็บเพจดังกล่าวทันที

3. ผลการประเมินเว็บไซต์ต้นแบบของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า

ด้านการออกแบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ต้นแบบ ทุกข้อมีความเหมาะสมระดับมาก อันดับแรก จำนวน 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การออกแบบสารสนเทศที่นำเสนอโดยรวม และความ ต่อเนื่องของการนำเสนอสารสนเทศ ส่วนด้านการออกแบบเว็บไซต์ต้นแบบ ข้อที่มีความ เหมาะสมระดับมากที่สุด คือ การออกแบบสีและการใส่องค์ประกอบอื่นๆ เช่น เว็บบอร์ด อีเมล และเคาน์เตอร์สำหรับการนับจำนวนผู้ชม นอกนั้นก็มีความเหมาะสมในระดับมาก เรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย 3 ข้อแรก ดังนี้ อันดับแรก การออกแบบโดยใช้กรอบ (เฟรม) หรือตาราง อันดับสอง การ ใช้ตัวอักษรในการพิมพ์เนื้อหา และอันดับสาม การออกแบบเว็บไซต์ต้นแบบโดยรวม การที่ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสำรวจความต้องการสารสนเทศบน เว็บไซต์ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเว็บไซต์ ตลอดจนนำผลการประเมินเว็บไซต์องค์การบริหาร ส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลดีเด่น ระหว่างปี 2548-2549 มาประมวลเข้าด้วยกัน และใช้ข้อมูลดังกล่าว สร้างต้นแบบเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยมงคล เทพวงษ์(2550) ที่ได้ กล่าวถึงองค์ประกอบของการออกแบบเว็บไซต์ ว่า 1) ควรมีความเรียบง่าย ได้แก่ มีรูปแบบที่เรียบ ง่าย ไม่ซับซ้อน และใช้งานได้สะดวก 2) มีความสม่ำเสมอ ได้แก่ ใช้รูปแบบเดียวกันตลอดทั้ง เว็บไซต์ เช่น รูปแบบของหน้า สไตลของกราฟิก ระบบเมนูและโทนสี ควรมีความคล้ายคลึง กันตลอดทั้งเว็บไซต์ 3) มีความเป็นเอกลักษณ์ การออกแบบเว็บไซต์ควรคำนึงถึงลักษณะของ องค์การ 4) เนื้อหาที่มีประโยชน์ ถูกต้อง และสมบูรณ์ มีการปรับปรุงและเพิ่มเติมให้ทันเหตุการณ์อยู่ เสมอ เนื้อหาไม่ควรซ้ำกับเว็บไซต์อื่นจึงจะดึงดูดความสนใจ 5) ระบบเมนู (Navigation) ที่ใช้ งานง่าย ต้องออกแบบให้ผู้ใช้เข้าใจง่ายและใช้งานสะดวก ใช้กราฟิกที่สื่อความหมายร่วมกับ คำอธิบายที่ชัดเจน มีรูปแบบและลำดับของรายการที่สม่ำเสมอ เช่น วางไว้ ตำแหน่งเดียวกันของทุก หน้า 6) ลักษณะที่น่าสนใจ หน้าตาของเว็บไซต์จะต้องมีคุณภาพของกราฟิกที่จะต้องสมบูรณ์ การ ใช้สี การใช้ตัวอักษรที่อ่านง่าย สบายตา การใช้โทนสีที่เข้ากัน 7) การใช้งานอย่างไม่จำกัด สามารถ

แสดงผลได้ทุกระบบปฏิบัติการและความละเอียดหน้าจอต่างกันอย่างไรไม่มีปัญหา 8) การออกแบบและเรียบเรียงเนื้อหาอย่างรอบคอบ สร้างความรู้สึกว่าเว็บไซต์มีคุณภาพถูกต้องและเชื่อถือได้ และ 9) ระบบการใช้งานที่ถูกต้อง การใช้แบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูลต้องสามารถกรอกได้จริง ใช้งานได้ง่าย ลิงค์ต่าง ๆ จะต้องเชื่อมโยงไปหน้าที่มีอยู่จริงและถูกต้อง ระบบการทำงานต่างๆ ในเว็บไซต์จะต้องมีความแน่นอนและทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพรรณิ วิศยัทภณิน (2545) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าปัจจัยที่สำคัญคือ ปัจจัยเกี่ยวกับข้อมูล โดยเฉพาะการเข้าถึงข้อมูล การนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วน และทันสมัยทันต่อสถานการณ์ เนื่องจากวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการคือ การค้นหาข้อมูล ดังนั้นการพัฒนาการบริการบนเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการจึงต้องคำนึงถึง รูปแบบการนำเสนอข้อมูล ลดขั้นตอนที่สลับซับซ้อน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและข้อมูลที่นำเสนอควรปรับปรุงให้มีความหลากหลาย และทันสมัยตลอดเวลา ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ วุฒินันท์ สุวิมลพันธุ์ (2539) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การตระหนักรู้และพฤติกรรมการรับสื่อโฆษณาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการเครือข่ายฯ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทราบว่ามีการโฆษณาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเห็นว่ามีประโยชน์ในการให้ข้อมูลสินค้า และมีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ ส่วนปัจจัยที่กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการสนใจคือสนใจชมโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน และต้องการทราบว่ามีลักษณะและรูปแบบการโฆษณาเป็นอย่างไร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ สุจิตรา ดวงมณี (2539) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของสื่อมวลชนไทยพบว่า สื่อมวลชนไทยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรเนื่องจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อได้เปรียบด้านความเร็ว นำเสนอข้อมูลได้หลายรูปแบบในเวลาเดียวกัน และเป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปถึงระดับโลกได้ในราคาที่ต่ำกว่าสื่อประเภทอื่น ส่วนรูปแบบการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ปรากฏบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความต่างกันไปตามวัตถุประสงค์แต่ส่วนใหญ่มีการจัดวางโครงสร้างที่เรียบง่าย แต่มีภาพประกอบ มีการนำเสนอข้อมูลที่มีเสียง ภาพเคลื่อนไหว และภาพนิ่ง และยังสอดคล้องกับ โสภาวรรณ รัตนจิตรกร (2542) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับ ทักษะคติ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อป้ายแบนเนอร์ในระบบเวปไซต์ ไซด์ เว็บ ของผู้ใช้บริการในประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยเปิดรับสื่อป้ายแบนเนอร์ แต่เมื่อเปิดรับครั้งแรกแล้วจะไม่มีมีการเปิดรับซ้ำ โดยปัจจัยหลักที่ทำให้มีการเปิดรับสื่อคือ ข้อมูลและเนื้อหาของป้ายแบนเนอร์มีเรื่องราวที่ผู้ใช้บริการสนใจ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอพิเศษ เช่น การแจกของฟรี ตลอดจนปัจจัยเกี่ยวกับรูปแบบของป้ายแบนเนอร์ด้านความสวยงาม น่าตื่นตื้น เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการเปิดรับรองลงมา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ผลการวิจัยพบว่า กรรมการและเจ้าหน้าที่ อบต. ใช้อินเทอร์เน็ตนานๆ ครั้งจนถึงไม่เคยใช้ จึงควรจัดโครงการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแก่กรรมการและเจ้าหน้าที่ อบต. หรือจัดให้มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต. มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้น

2. เนื่องจากขอบเขตของการวิจัยเป็นเพียงต้นแบบของเว็บไซต์ ผู้วิจัยจึงไม่ได้ออกแบบหน้าเว็บเพจทั้งหมด เมื่อมีการนำไปพัฒนาต่อจึงควรคำนึงถึงการออกแบบโดยไปในทิศทางเดียวกันกับต้นแบบนี้

3. ควรมีการปรับเปลี่ยนหัวข้อสารสนเทศตามความเหมาะสมแต่ละ อบต. และความพร้อมในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของคณะกรรมการ อบต. และบุคคลทั่วไป

2. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบผลการเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์ อบต. ในรูปแบบต่างๆ เพื่อเลือกแบบการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บที่ดีที่สุดไว้ใช้ต่อไป

3. ควรมีการวิจัยการรับรู้สารสนเทศกับผู้ใช้เว็บไซต์

4. ควรมีการพัฒนาเว็บไซต์จริงเพื่อให้ได้ทดสอบประสิทธิภาพของการใช้งานจริง