

กรอบแนวคิดการออกแบบสำหรับแนวทางการพัฒนาการออกแบบ
เว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
**The Designing Framework for the Development of SMEs
Websites Designing Guidelines in English Version**

วันวิสาข์ วรรณพิพัฒน์¹,
พันธุธ จันทรมงคล², อรพรรณ ปรีวัตร³ และ จรัส ลีกา⁴

มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ^{1,2,3}

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย⁴

**Wanwisa Wannapipat¹, Phantawut Chantaramongkol²,
Orrawan Pariwat³ and Jarus Leeka⁴**

North Eastern University, Thailand^{1,2,3}

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

KhonKaen Campus, Thailand⁴

Email : wanwisa.w@neu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องกรอบแนวคิดการออกแบบสำหรับแนวทางการพัฒนาการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารอบแนวคิดการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รูปแบบการวิจัย คือ การวิจัยเอกสาร (DocumentAnalysis) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายเป็นเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 100 เว็บไซต์ และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 เว็บไซต์ จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบการวิเคราะห์เอกสารและกรอบแนวคิดการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 2 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบบันทึกการตรวจสอบเอกสาร 2) แบบบันทึกการสังเคราะห์โครงร่าง แนวคิดการสังเคราะห์กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี และ 3) แบบบันทึกการ

สังเคราะห์กรอบแนวคิดการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

ผลการศึกษาพบว่ากรอบแนวคิดการออกแบบฯ ประกอบด้วย 1) พื้นฐานด้านบริบทคือเว็บไซต์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เวอร์ชัน 2.0 และไวยากรณ์และคำศัพท์ภาษาอังกฤษธุรกิจ ประกอบด้วย มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ และเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ดีเด่น 2) พื้นฐานด้านจิตวิทยาการเรียนรู้ คือทฤษฎี SOI Model และ 3) พื้นฐานด้านทฤษฎีทางเทคโนโลยีและสื่อ ประกอบด้วย คุณลักษณะของสื่อและระบบสัญลักษณ์สื่อต่อการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คำสำคัญ: กรอบแนวคิดในการออกแบบ; ออกแบบเว็บไซต์; วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

Abstract

The Designing Framework for the Development of SMEs Websites Designing Guidelines in English version was purposive to develop the conceptual framework for the Small and Medium Enterprise (SMEs) Website. Document Analysis and Survey method were used to collect the qualitative data in this phrase. The target group were 100 SMEs websites which 10 out of them were selected by Purposive Sampling as the sample group, and 2 experts to evaluate the analysis of document and designing framework. The instruments used consisted of 1) document evaluation form, 2) theoretical framework evaluation form, 3) designing framework evaluation form. The result was found that the conceptual framework consisted of 1) Contextual base: SMEs/ E-Commerce websites (Government Website Standards Version 2.0 and Outstanding E-Commerce website award) and business English vocabulary and grammar, 2) Psychological learning base: SOI Model, and 3) Technological and media theory base: media attribute and media symbol system.

Keywords: Designing framework; Website design; SMEs

บทนำ

โลกกำลังเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้มนุษย์อาศัยอยู่ในสังคมแห่งความรู้การเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีในหลายศตวรรษที่ผ่านมา ทำให้มนุษย์สามารถเข้าถึงข้อมูลและความรู้ได้อย่างไม่จำกัด สามารถใช้ข้อมูลได้ง่ายและสะดวกขึ้น รวมถึงการทำธุรกิจอีคอมเมิร์ซเป็นธุรกิจออนไลน์ประเภทหนึ่ง สมาคมธุรกิจอินเทอร์เน็ตของไทยอ้างว่าอินเทอร์เน็ตจะเปลี่ยนแปลงชีวิตมนุษย์ในด้านการเรียนรู้และการค้าขาย อีคอมเมิร์ซทำงานผ่านเว็บไซต์เพื่อเพิ่มกระบวนการขายและลดค่าใช้จ่าย เจ้าของผลิตภัณฑ์หรือบริการสามารถให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ได้ ขณะนี้เว็บไซต์มีบทบาทสำคัญต่อผู้คนเนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลที่เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ผู้คนสามารถได้รับข้อมูลสารสนเทศผ่านการสื่อสารการประชาสัมพันธ์การโฆษณา รวมถึงเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Google+ หรือ Twitter ประโยชน์ของเว็บไซต์ คือ 1) เพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ 2) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือแก่สินค้าและธุรกิจ 3) ประชาสัมพันธ์กระจายข่าว การบริการและข้อมูลโดยใช้ต้นทุนการโฆษณาที่น้อยลง 4) เป็นโค้ชด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ตลอดเวลา หรือ 24 ชั่วโมง 5) ขายสินค้าออนไลน์และเพิ่มปริมาณการขายโดยไม่ต้องมีหน้าร้านจริง และ 6) ยกระดับมาตรฐานการขายในประเทศและต่างประเทศ

การออกแบบเว็บไซต์ที่ดีบนพื้นฐานของทฤษฎีการออกแบบจึงหมายถึง การใช้หลักการทฤษฎี SOI (Selected Organized Integrated) หลักการคุณลักษณะของสื่อและระบบสัญลักษณ์สื่อช่วยให้เว็บไซต์ธุรกิจประสบความสำเร็จในธุรกิจออนไลน์ สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาสำหรับข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการ ข้อมูลจะถูกออกแบบในรูปแบบของการจัดหมวดหมู่หรือการจัดกลุ่มในรูปแบบของภาพเสียงภาพเคลื่อนไหว Hypertext, Hypermedia, Hyperlink และเชื่อมโยงหลายมิติที่เชื่อมต่อไปยังแต่ละโหนด เว็บไซต์ยังสามารถเชื่อมต่อเครือข่ายซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลประเภทต่างๆได้ การออกแบบเนื้อหาสามารถอยู่ในรูปแบบของแนวคิดหรือภาพซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สร้างแบบจำลองความคิดของตนเองได้ง่ายขึ้น ดังนั้น หลักการการออกแบบของเว็บไซต์เหล่านี้ จึงช่วยให้ผู้ใช้สามารถรับรู้และรับรู้ถึงผลิตภัณฑ์และบริการได้ การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบภาพและวิดีโอ เป็นการนำระบบสัญลักษณ์สื่อที่มีการออกแบบในภาพเคลื่อนไหวซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเรียนรู้ข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง (ความสามารถในการประมวลผล) พวกเขาสามารถคิด ประมวลผล และเชื่อมโยงกับความรู้เดิมของตัวเองอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับที่ สุมาลี ชัยเจริญ Chaijaroen

(2008 : 10) อ้างว่าระบบสัญลักษณ์สื่อที่ใช้ในการถ่ายทอดข้อมูลสารสนเทศผ่านสื่ออาจมีผลต่อกระบวนการทำความเข้าใจหรือการคิดซึ่งทำให้ผู้ใช้เว็บไซต์เข้าใจและสามารถรับรู้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี

นอกเหนือจากนี้สถานการณ์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปี 2010 พบว่ามีผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย จำนวน 2.91 ล้านรายส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจในภาคตะวันออกเฉียงเหนือถึงร้อยละ 25.9 ในกรุงเทพฯ ร้อยละ 19 และภาคกลาง ร้อยละ 19.4 แบ่งเป็น ธุรกิจค้าปลีกร้อยละ 49.7 อุตสาหกรรมการผลิต ร้อยละ 17.9 อุตสาหกรรมการบริการและภัตตาคาร ร้อยละ 9.3 สาขาการประมง ร้อยละ 0.01 นอกจากนี้ จำนวนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีขนาดใหญ่กว่าธุรกิจขนาดใหญ่ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีอิทธิพลต่อการเพิ่มมูลค่าของเศรษฐกิจประเทศถึงร้อยละ 3.71 ของ GDP ที่เพิ่มขึ้น ขณะที่การส่งออกมีเพียงร้อยละ 28.4 เท่านั้น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกระตุ้นการจ้างงานในประเทศจำนวนร้อยละ 77.9 หรือ 10.50 ล้านบาท อย่างไรก็ตามการเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกิดขึ้นในนานาประเทศทั่วโลก ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพของประเทศจะต้องพิจารณารวมถึงการสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยหากเปรียบเทียบกับสิงคโปร์และมาเลเซียซึ่งเป็นประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษได้ดีและเติบโตทางเทคโนโลยีใหม่ประเทศไทยมีอัตราความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษและการใช้อินเทอร์เน็ตที่ต่ำกว่ามาก นอกจากนี้นักลงทุนต่างชาติจำนวนมากเข้ามาลงทุนและทำธุรกิจในประเทศไทย ดังนั้นความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารและดำเนินธุรกิจในเว็บไซต์และผ่านทางออนไลน์ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการแข่งขันหรือการทำงานร่วมกันระหว่างประเทศอย่างประสบความสำเร็จ

ดังที่ได้กล่าวข้างต้น แนวทางการพัฒนาการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงมีความสำคัญและสามารถใช้เป็นแบบอย่างของการสื่อสารธุรกิจประเภทอื่นๆ ในช่องทางออนไลน์และเว็บไซต์ ซึ่งนำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันและร่วมมือกันทางการค้าในระดับสากล

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนารอบแนวคิดการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในระยนี้ใช้วิธีวิจัยผ่านรูปแบบที่หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การวิจัยเอกสาร (Document Analysis) การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายเป็นเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 100 เว็บไซต์ และ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 เว็บไซต์จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบการวิเคราะห์เอกสารและกรอบแนวคิดการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 2 ท่านเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบบันทึกการตรวจสอบเอกสาร 2) แบบบันทึกการสังเคราะห์โครงร่าง แนวคิดการสังเคราะห์กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี และ 3) แบบบันทึกการสังเคราะห์กรอบแนวคิดการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในกระบวนการออกแบบและพัฒนา ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ทบทวนวรรณกรรม ศึกษา วิเคราะห์ หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยศึกษาหลักการและทฤษฎีเกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง และทำการบันทึกในแบบบันทึกการตรวจสอบเอกสาร และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิจัยเอกสารสรุปตีความและบรรยายเชิงวิเคราะห์

2. สังเคราะห์กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี จากการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถสังเคราะห์เป็นพื้นฐานเชิงทฤษฎี 3 ด้าน ดังนี้ 1) พื้นฐานด้านบริบท คือ เว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ไวยากรณ์และคำศัพท์ภาษาอังกฤษธุรกิจ 2) พื้นฐานด้านจิตวิทยาการเรียนรู้ คือ ทฤษฎี SOI Model และ 3) พื้นฐานด้านทฤษฎีทางเทคโนโลยีและสื่อ ประกอบด้วย คุณลักษณะสื่อ และระบบสัญลักษณ์สื่อต่อการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยบันทึกในแบบบันทึกการสังเคราะห์กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิจัยเอกสารสรุปตีความและบรรยายเชิงวิเคราะห์

3.สังเคราะห์กรอบแนวคิดการออกแบบที่อาศัยพื้นฐานจากกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Framework) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิจัยเอกสารสรุปตีความและบรรยายเชิงวิเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญและนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำกรอบแนวคิดในการออกแบบและองค์ประกอบ เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพการออกแบบ โดยประเมินความสอดคล้องระหว่างหลักการทฤษฎีที่นำมาเป็นพื้นฐานกับกรอบแนวคิดการออกแบบ วิพากษ์ และประเมิน จากนั้นผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง แก้ไข และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิจัยเอกสารสรุปตีความและบรรยายเชิงวิเคราะห์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยกรอบแนวคิดการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่ากรอบแนวคิดฯ ประกอบด้วยพื้นฐานที่สำคัญ 3 ด้าน คือ 1) พื้นฐานด้านบริบท 2) พื้นฐานด้านจิตวิทยาการเรียนรู้ และ 3) พื้นฐานด้านทฤษฎีทางเทคโนโลยีและสื่อ รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. พื้นฐานด้านบริบท

จากการศึกษาเอกสารและสังเคราะห์เป็นพื้นฐานข้อมูลด้านบริบท พบว่าประกอบด้วยพื้นฐานเรื่อง 1) เว็บไซต์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือพานิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และ 2) ไวยากรณ์และคำศัพท์ภาษาอังกฤษธุรกิจ

1.1 เว็บไซต์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือพานิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง 1) มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เวอร์ชัน 2.0 หรือ Government Website Standard Version 2.0 (Electronic Government Agency, 2017 : 15) และแนวทางการพัฒนาเว็บที่ทุกคนเข้าถึงได้ และ 2) เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ดีเด่น (Department of Business Development, 2016 : 1-5)

1) คุณลักษณะของเว็บไซต์ประกอบด้วย 1)หมวดหมู่ของคุณลักษณะ (FeaturesCategory) และ 2) คุณลักษณะที่ควรมี (Recommended Features) โดยครอบคลุมถึง 1) การแสดงผล 2) รูปแบบการนำเสนอข้อมูล 3) ระบบสืบค้นข้อมูล 4) เครื่องมือสนับสนุน 5) เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลการเยี่ยมชมเว็บไซต์ (Web Analytic) 6) การให้บริการเฉพาะบุคคล (Personalized e-Service) 7) การทำให้เนื้อหาเว็บสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ (Web Accessibility) 8) ส่วนล่างของเว็บไซต์ (Page Footer)

แนวทางการพัฒนาเว็บที่ทุกคนเข้าถึงได้ประกอบด้วย4หลักการคือ รับรู้ได้ ใช้งาน เข้าใจได้ และ คงทนต่อการเปลี่ยนแปลง

2) เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ดีเด่น แบ่งเป็นเกณฑ์ 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ e-Commerce ด้านการตลาดสร้างสรรค์ (Creative Marketing) ด้านความน่าเชื่อถือ e-Commerce

1.2 ไวยากรณ์และคำศัพท์ภาษาอังกฤษธุรกิจ โดยในส่วนของไวยากรณ์ประกอบไปด้วยเรื่อง 1) Present Simple Tense 2) Past Simple Tense 3) Present Continuous Tense 4) Present Perfect Tense 5) Future Simple Tense 6) Conditional Clauses 7) Subjunctive Clauses 8) Passive Voice 9) Question Forms 10) Indirect Speech หรือ Reported Speech และคำศัพท์ประกอบไปด้วยคำศัพท์สำคัญ จำนวน 46 คำ เช่น Authentication, Collaboration, Copyright, Digital Signature, e-Transaction, One-stop Service, Personalized e-Services (Wannapipat, 2009 : 12-15)

2. พื้นฐานด้านจิตวิทยาการเรียนรู้

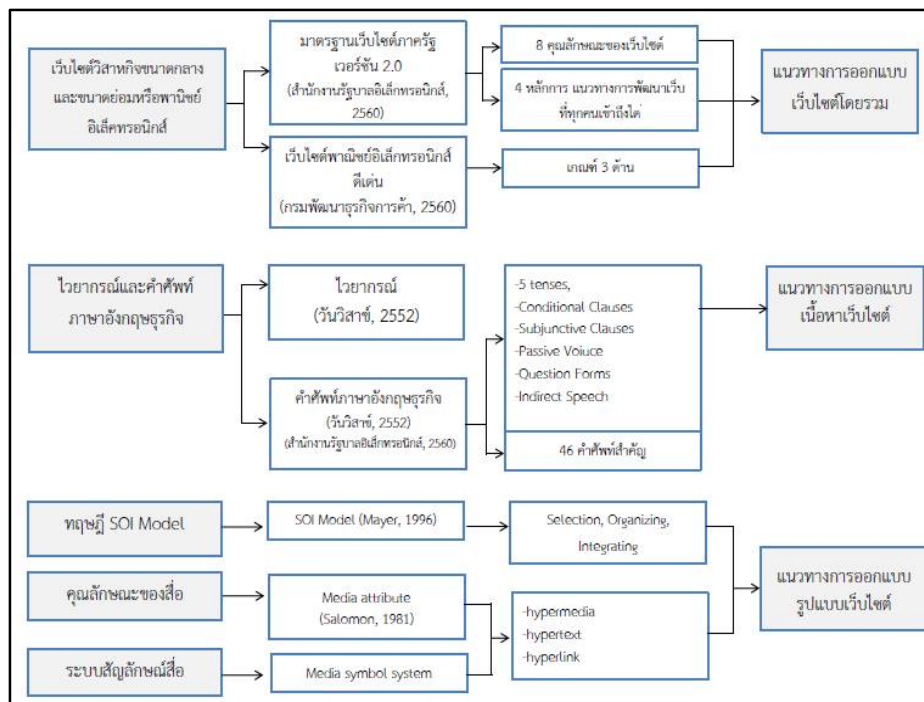
จากการศึกษาหลักการทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการออกแบบกรอบแนวคิดของแนวทางการพัฒนาการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย ทฤษฎี SOI Model โดยมุ่งเน้นการกระตุ้น (Activation) ของกระบวนการทางพุทธิปัญญาหรือกระบวนการรู้คิด (Cognitive processes) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในสมองของผู้ใช้เว็บระหว่างการเรียนรู้ข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งการเลือกสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง (S-Selection) การจัดระเบียบสารสนเทศที่เข้ามา (O-Organizing) และบูรณาการสารสนเทศที่เข้ามาด้วยความรู้เดิมที่มีมาก่อน (I- Integrating) ประกอบด้วย คำ (Word) และรูปภาพ (Picture) ใช้สีสัน ตัวยก ตัวเอียงให้กับตัวอักษร

3. พื้นฐานด้านทฤษฎีทางเทคโนโลยีและสื่อ

ประกอบด้วย คุณลักษณะสื่อ และระบบสัญลักษณ์สื่อ กล่าวคือใช้สื่อหลายมิติ (Hypermedia) นำเสนอทางภาพกราฟิกตัวอักษร ภาพนิ่งภาพเคลื่อนไหว เสียง แผนภูมิ วิดีทัศน์ข้อความที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ (Hypertext) สอดคล้องกับความสามารถในการประมวลผลของสื่อที่เป็นการเชื่อมโยงหลายมิติ (Hyperlink) ที่มีลักษณะเป็นลิงค์ของข้อความ รูปภาพหรือสัญลักษณ์อื่นๆ ในการเชื่อมโยงโหนด (Node) ความรู้สารสนเทศเข้า

ด้วยกันดังนั้นระบบสัญลักษณ์ที่ใช้ส่งผ่านข้อมูลสารสนเทศของสื่อต่างๆ จึงมีอิทธิพลต่อความเข้าใจของผู้ใช้เว็บไซต์

การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพื้นฐานทั้ง 3 ดังกล่าวข้างต้น ได้จากกรอบแนวคิดการออกแบบ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ
สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการสังเคราะห์กรอบแนวคิดแนวทางการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า กรอบแนวคิดแนวทางการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ 1) แนวทางการออกแบบเว็บไซต์โดยรวม 2) แนวทางการออกแบบเนื้อหาเว็บไซต์ และ 3) แนวทางการออกแบบรูปแบบเว็บไซต์และมีการนำหลักการทฤษฎีมาเป็นพื้นฐานมาใช้ในการสังเคราะห์กรอบแนวคิด ซึ่งพบว่า กรอบแนวคิดแนวทางการออกแบบเว็บไซต์ดังกล่าวมีคุณภาพ ซึ่งการออกแบบแนวทางการออกแบบเว็บไซต์ฯ นั้นมาจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์

จาก 1) พื้นฐานด้านบริบท คือ เว็บไซต์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นพื้นฐานบริบทข้อมูลที่สำคัญในการออกแบบเว็บไซต์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากหลักการ มาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เวอร์ชัน 2.0 และ แนวทางการพัฒนาเว็บที่ทุกคนเข้าถึงได้ที่กำหนดคุณลักษณะของเว็บไซต์ ว่าประกอบด้วย 1) หมวดหมู่ของคุณลักษณะ 2) คุณลักษณะที่ควรมี โดยครอบคลุมถึงการแสดงผล และ รูปแบบการนำเสนอข้อมูล 3) ระบบสืบค้นข้อมูล 4) เครื่องมือสนับสนุน 5) เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล การเยี่ยมชมเว็บไซต์ 6) การให้บริการเฉพาะบุคคล 7) การทำให้เนื้อหาเว็บสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ และ 8) ส่วนล่างของเว็บไซต์ อีกทั้งยังเป็นพื้นฐานในการออกแบบจากหลักการแนวทางการพัฒนาเว็บที่ทุกคนเข้าถึงได้ โดยประกอบด้วย 4 หลักการ คือ รับรู้ได้ ใช้งาน เข้าใจได้ และคงทนต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้แนวทางการออกแบบเว็บไซต์โดยรวมมีรูปแบบแนวทางที่ชัดเจน และเป็นไปตามหลักการเพื่อให้ผู้ใช้งานเว็บไซต์รับข้อมูลสารสนเทศสามารถใช้งานเว็บไซต์ได้เป็นอย่างดี และเกิดความเข้าใจจนนำไปสู่การทำธุรกิจได้ในที่สุด รวมถึง เกณฑ์การประเมินเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ดีเด่น 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ E-Commerce ด้านการตลาดสร้างสรรค์ (Creative Marketing)ด้านความน่าเชื่อถือ E-Commerce ทำให้แนวทางการออกแบบเว็บไซต์โดยรวม สามารถเป็นแนวทางที่เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาธุรกิจให้มีมาตรฐาน สร้างโอกาสทางการตลาด และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคได้ (Department of Business Development, 2010 : 1)

ในส่วนของ ไวยากรณ์และคำศัพท์ภาษาอังกฤษธุรกิจจากการศึกษาวิเคราะห์หลักการทางภาษาและคำศัพท์ภาษาอังกฤษธุรกิจจากภาษาอังกฤษธุรกิจของ วันวิสาข์วรรณพิพัฒน์ Wannapipat (2009 : 56) พบว่าในส่วนของไวยากรณ์นั้น เป็นการสื่อสารกับผู้รับในเรื่องของข้อมูลสารสนเทศ ดังนั้น ภาษาหรือเนื้อหาจึงมีความสำคัญที่ต้องมีความถูกต้อง ตรงประเด็น และสร้างความน่าเชื่อถือได้ จึงนำหลักการนี้ออกแบบใช้ในส่วนของแนวทางการออกแบบเว็บไซต์ส่วนเนื้อหาที่ไวยากรณ์ประกอบไปด้วยเรื่อง 1) Present Simple Tense 2) Past Simple Tense 3) Present Continuous Tense 4) Present Perfect Tense 5) Future Simple Tense ที่ใช้ในการอธิบายเหตุการณ์ เรื่องราว กระบวนการ หรือความสำคัญต่างๆของบริษัทและผลิตภัณฑ์ 6) Conditional Clauses 7) Subjunctive Clauses ใช้ในประโยคที่บอกถึงเงื่อนไขของผู้พูดหรือเหตุการณ์สมมติกับเหตุการณ์ที่เป็นความจริง เหตุการณ์เป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน เหตุการณ์ที่ตรงข้ามความจริงในปัจจุบันหรืออนาคต และเหตุการณ์ที่ตรงข้ามความจริงในอดีต เพื่ออธิบายเหตุการณ์

หรือเรื่องราวของบริษัทและผลิตภัณฑ์ รวมถึงเงื่อนไขการสั่งซื้อ ชำระเงิน หรือระบบสมาชิก ต่างๆ 8) **Passive Voice** รูปประโยคที่แสดงว่าประธานเป็นกรรมกรกหรือผู้ถูกกระทำ และกริยาของประโยคนั้นทำหน้าที่ว่าประธานเป็นกรรมกรก คือผู้ถูกใช้ให้ทำและกริยาของประโยคกรรมวาจกต้องใช้กรรมกริยา คือ กริยาที่เรียกหากรรม โดยใช้กริยานุเคราะห์ คือ ถูก ถูก-ให้ หรือถูกให้ประกอบ ใช้ในการอธิบาย หรือนำเสนอสินค้าผลิตภัณฑ์ที่ถูกผลิต ถูกจัดจำหน่าย หรือกระบวนการขั้นตอนอื่นๆ ที่ถูกดำเนินการ 9) **Question Forms** เป็นประโยคภาษาอังกฤษที่ถูกใช้ในรูปของคำถาม เพื่อร้องขอข้อมูล 10) **Indirect Speech** หรือ **Reported Speech** จึงสามารถนำมาออกแบบในส่วนของการนำคำพูดของผู้อื่นมากล่าวต่อเล่าต่อ โดยมีลักษณะเหมือนการรายงานสามารถอยู่ในส่วนของประสบการณ์ของลูกค้า การสัมภาษณ์บุคคลผู้มีชื่อเสียง การอ้างถึงเนื้อหา หลักการหรือข้อเท็จจริงของผู้อื่น เพื่อให้บริษัทหรือองค์กรมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ไว้วางใจได้มากขึ้น และคำศัพท์ เป็นวิธีการสื่อสารผ่านทางกลุ่มคำกับผู้ใช้เว็บในเรื่องของข้อมูลสารสนเทศเช่นกัน ดังนั้นคำศัพท์ที่ใช้ จึงต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ครอบคลุม สร้างความน่าเชื่อถือ จึงนำหลักการนี้มาออกแบบใช้ในส่วนของการออกแบบเว็บไซต์ส่วนเนื้อหา ที่คำศัพท์ในส่วนนี้ประกอบไปด้วยคำสำคัญจำนวน 46 คำ เช่น Authentication, Collaboration, Copyright, Digital Signature, e-Transaction, One-stop Service, Personalized e-Services 2) พื้นฐานด้านจิตวิทยาการเรียนรู้ คือ ทฤษฎี SOI Model จากพื้นฐานหลักการทฤษฎีของ SOI Model ที่มุ่งเน้นการกระตุ้น (Activation) ของกระบวนการทางพุทธิปัญญาหรือกระบวนการรู้คิด (Cognitive processes) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในสมองของผู้ใช้เว็บระหว่างการเรียนรู้ข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งการเลือกสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง (S- Selection) การจัดระเบียบสารสนเทศที่เข้ามา (O-Organizing) และบูรณาการสารสนเทศที่เข้ามากับความรู้เดิมที่มีมาก่อน (I- Integrating) ประกอบด้วย คำ (Word) และรูปภาพ (Picture) ใช้สีสันตัวหนา ตัวเอียงให้กับตัวอักษร จึงนำหลักการนี้ไปใช้ในการออกแบบ “แนวทางการออกแบบรูปแบบเว็บไซต์” ที่การออกแบบจะช่วยผู้อ่านให้สามารถเลือกสารสนเทศที่มีประโยชน์เข้าใจวิธีการจัดเนื้อหาสื่อให้เหมาะสมเกี่ยวข้องกับความรู้ และ 3) พื้นฐานด้านทฤษฎีทางเทคโนโลยีและสื่อ ประกอบด้วย คุณลักษณะสื่อ และระบบสัญลักษณ์สื่อสำหรับการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กล่าวคือ ใช้สื่อหลายมิติ (Hypermedia) นำเสนอทางภาพกราฟิกตัวอักษร ภาพนิ่งภาพเคลื่อนไหว

เสียง แผนภูมิ วิดีทัศน์ ข้อความที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ (Hypertext) สอดคล้องกับความสามารถในการประมวลผลของสื่อที่เป็นการเชื่อมโยงหลายมิติ (Hyperlink) ที่มีลักษณะเป็นลิงค์ ของข้อความ รูปภาพหรือสัญลักษณ์อื่นๆ ในการเชื่อมโยงโหนด (Node) ความรู้สารสนเทศเข้าด้วยกัน ระบบสัญลักษณ์ที่ใช้ส่งผ่านข้อมูลสารสนเทศของสื่อต่างๆ มีอิทธิพลต่อความเข้าใจของผู้ใช้เว็บไซต์ ดังนั้น จึงนำหลักการนี้ไปใช้ในการออกแบบ “แนวทางการออกแบบรูปแบบเว็บไซต์” ที่การออกแบบจะช่วยให้ผู้อ่านสามารถเลือกสารสนเทศที่มีประโยชน์ ปรับแก้หรือขยายแนวคิด เข้าใจวิธีการจัดเนื้อหาและสื่อให้เหมาะสมเกี่ยวโยงกับความรู้ ผ่านทางสื่อหลายมิติ (Hypermedia) ภาพกราฟิกตัวอักษร ภาพนิ่งภาพเคลื่อนไหว เสียง แผนภูมิ วิดีทัศน์ ข้อความที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ (Hypertext) และการเชื่อมโยงหลายมิติ (Hyperlink) ที่มีลักษณะเป็นลิงค์ ของข้อความ รูปภาพ

ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรเพิ่มการดำเนินการวิจัยต่อ ในส่วนของการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ โมเดลของเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และนำผลดังกล่าวมาเป็นพื้นฐานในการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 2) ควรศึกษาเกี่ยวกับความเหมือนและแตกต่างของบริษัทหรือผลิตภัณฑ์สินค้าแต่ละกลุ่มประเภท เพื่อวิเคราะห์แนวทางการออกแบบเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม

References

- Chaijaroen, S. (2008). *Educational Technology : Principles Theories to Practices*. KhonKaen : Klungnanawittaya.
- Department of Business Development. (2016). Outstanding E-Commerce Website. *Online*. Retrieved January 21, 2018. From : <https://www.trustmarkthai.com/index.php/component/dbd/main?layout=newsdetail&id=103>
- Electronic Government Agency (Public Organization). (2017). Government Website Standard Version 2.0. *Online*. Retrieved January 21, 2018. From : <https://www.ega.or.th/th/profile/888/>
- Wannapipat, W. (2009). *Business English*. KhonKaen: Amarin Copy.