

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Factors affecting the satisfaction of website users Faculty of Liberal Arts,
Rajamangala University of Technology Thanyaburi

สุจิตรา ดวงทอง*
Sujitra Duangtong*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้มีคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากร และนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรทาร์โอยามาเน่ (Taro Yamane) และการเลือกตัวอย่างแบบโควตา เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบ t ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้เว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านคุณภาพข้อมูล ด้านคุณภาพการบริการ และด้านการรับรู้ประโยชน์ตามลำดับ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพเว็บไซต์ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อำนาจการทำนายของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ พบว่า ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจ ($R^2 = .679$) และด้านการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อความพึงพอใจ ($R^2 = .241$) สำหรับข้อเสนอแนะแนวทาง พบว่า ควรอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่นักศึกษาที่ชัดเจน

คำสำคัญ: เว็บไซต์/ การยอมรับเทคโนโลยี/ คุณภาพของระบบ/ ความพึงพอใจ

Abstract

This exploratory research examine factors influencing website users and suggests ways to increase website quality of the Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi (RMUTT),. The samples in this study were 400 RMUTT personnel and students determined by the Taro Yamane's sample size and selected by Quota sampling. The research instrument used was a self-administered questionnaire. Statistical analysis included percentage, mean, and standard deviation. Correlation coefficient and multiple linear regression were employed for the hypothesis test. The results revealed that overall, the respondents' satisfaction towards their use of the faculty website was at a high level, namely, ease of use, quality of data, quality of service, and perception towards usefulness. The hypothesis test revealed that factors related to quality of the website, and those related to technology acceptance, were correlated with factors connected to users'

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

*Corresponding author: sujitra_d@rmutt.ac.th

Received : 7 มีนาคม 2564 / Revised : 27 พฤษภาคม 2564 / Accepted : 7 มิถุนายน 2564

satisfaction towards the website at the statistically significant difference level of 0.05. The multiple regression analysis could predict of factors concerning perception towards technology affected users' satisfaction in the following aspects: ease of use ($R^2 = .679$), and usefulness ($R^2 = .241$). For suggestions and directions, it was found that the information on the site should be up to date and there should be information about various activities clearly communicated to the students.

Keyword: Website/ technology adoption/ system quality/ satisfaction

1. บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นทั้งในชีวิตประจำวันและการดำเนินงานทำให้หน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตั้งแต่กระบวนการผลิต จัดส่ง หรือการขาย รวมไปถึงในด้านการสื่อสารด้วยซึ่งการสื่อสารนั้นเป็นกลยุทธ์สำคัญต่อองค์กร ในการบริหารงานและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร โดยผ่านการนำสารสนเทศต่างๆมาใช้เช่นเว็บไซต์ หรือ Web Application เป็นต้น เนื่องจากการสื่อสารที่ใช้ต้นทุนต่ำกว่าการสื่อสารผ่านช่องทางอื่น ๆ ซึ่งบทบาทของเว็บไซต์นั้น นอกจากเพื่อนำเสนอข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่างๆ รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า แล้วยังเป็นช่องทางสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในด้านนโยบายทั่วไปของผู้บริหาร รวมถึงสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กรอีกด้วย [1]

จากการศึกษางานวิจัยที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์ มีงานวิจัยหลายงาน ได้แก่ Amin et al. [2] พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านของการรับรู้ถึงความง่ายในการเรียนรู้ในการใช้งานเว็บไซต์นี้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ของ อัครเดช ปิ่นสุข [3] พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเรื่องของความรับรู้ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันเนื่องจากไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการใช้งานมากนักรวมถึงไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากเกินไป และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปรางค์ชิต แสงเสตร [4] ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความ

พึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต กฟผ. โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านการใช้งาน และการเข้าถึงระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูลตามลำดับ

หน่วยงานที่จะทำการวิจัย คือ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐด้านการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ดูแลเว็บไซต์ของคณะศิลปศาสตร์ได้มีการปรับปรุงเว็บไซต์ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการทราบว่ามีความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน โดยลักษณะของเว็บไซต์ของคณะศิลปศาสตร์ ได้มีการรวบรวมงานบริการต่างๆ ทั้งงานบริการบุคคลงานบริหารทั่วไป และงานสารสนเทศอื่นๆ รวมถึงแหล่งความรู้และข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆ อีกด้วย ถือว่าเป็นช่องทางที่สามารถสื่อสารกับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ทั้งหมดภายในคณะศิลปศาสตร์ โดยใช้งานเว็บไซต์จากคอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือได้ สามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ดังจะเห็นได้จากสถิติผู้เข้าใช้งานเว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์ ในปีการศึกษา 2562 พบว่า จำนวนผู้เข้าใช้เว็บไซต์ 37,605 คน โดยเฉลี่ย 94 คน ต่อวัน (ข้อมูลจากเว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์ ณ วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2564) แต่จำนวนผู้เข้าใช้เว็บไซต์ยังไม่มากเท่าที่ควร หลังจากที่มีการปรับปรุงเว็บไซต์จึงตั้งใจที่จะวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการเรียนการสอนได้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด และเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ทั้งนี้ การพัฒนาเว็บไซต์ ประสบปัญหาต่างๆ ได้แก่ การติดตามข้อมูลจากฝ่ายงานต่างๆ ที่ผู้พัฒนาเว็บไซต์ติดตามได้ไม่ทั่วถึง ทำให้ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่

เคลื่อนไหว หรือมีการอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยได้ทันในส่วนของการวางรูปแบบ จัดวางข้อมูลที่จะให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ซึ่งผู้ใช้ประสบปัญหา คือหาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ และปัญหาในการตอบคำถามหรือแนะนำผู้ใช้แบบเรียลไทม์ เนื่องจาก ผู้ดูแลเว็บไซต์ยังไม่ได้มีแผนการตอบคำถามแบบอัตโนมัติ ทำให้ไม่สามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยของผู้ใช้ได้ตลอดเวลา ซึ่งลักษณะของข้อมูลที่ต้องให้บริการมีความหลากหลาย รวมถึงการจัดทำระบบมีความซับซ้อนมากขึ้น ตามความหลากหลายของข้อมูลดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาและบริหารจัดการจัดการเว็บไซต์ให้มีคุณภาพมากที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ และเข้าใช้เว็บไซต์เพิ่มมากขึ้น

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นที่มาของงานวิจัยในครั้งนี้ในการที่จะค้นหาปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อให้องค์กรสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนารวมถึงปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ ในด้านการสื่อสารภายในองค์กร และเพิ่มศักยภาพขององค์กรให้มากขึ้นรวมถึงองค์กรต่างๆ สามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพและเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์สำหรับการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพการให้บริการ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

2. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ของคณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้มีคุณภาพ

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพการ

ให้บริการ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

2. วัสดุและวิธีการ

ประชากร

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร และนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยบุคลากรจำนวน 153 คน นักศึกษา จำนวน 2,080 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,233 คน (ข้อมูลบุคลากรจากฐานข้อมูลงานบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ ข้อมูลนักศึกษาจาก สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ณ วันที่ 23 มีนาคม 2563)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากร และนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ [5] ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e คือ ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดเท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{2,233}{1 + 2,233(0.05)^2} \\ &= 399.82 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ มีหลักในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อมาเป็นตัวแทนในการศึกษา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีเปรียบเทียบสัดส่วนตามจำนวนบุคลากร และนักศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อหากกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	สถานภาพ	จำนวนบุคลากร (คน)	จำนวนที่คำนวณ
1	บุคลากร	152	28
2	นักศึกษา	2,028	372
	รวม	2,233	400

ขั้นที่ 2 เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลคณะผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ตามจำนวนโควตาที่ได้กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีซึ่งคำถามในส่วนที่ 2-4 เป็นลักษณะของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five-Point Likert Scales) ดังนี้ ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจ เห็นด้วย/พึงพอใจมากที่สุด 5 เห็นด้วย/พึงพอใจมาก 4 เห็นด้วย/พึงพอใจปานกลาง 3 เห็นด้วย/พึงพอใจน้อย 2 เห็นด้วย/พึงพอใจน้อยที่สุด 1 ส่วนการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจคะแนนเฉลี่ย เห็นด้วย/พึงพอใจมากที่สุด 4.21 – 5.00 เห็นด้วย/พึงพอใจมาก 3.41 – 4.20 เห็นด้วย/พึงพอใจปานกลาง 2.61

– 3.40 เห็นด้วย/พึงพอใจน้อย 1.81 – 2.60 เห็นด้วย/พึงพอใจน้อยที่สุด 1.00 – 1.80

ผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญพบว่าแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.957

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยแจกให้กับบุคลากรสังกัดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจัดระเบียบข้อมูล นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและระดับความพึงพอใจที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 ในการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย (Hypothesis Testing) วิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) หนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป หากทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็จะทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้ทั้งนี้ ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพข้อมูล คุณภาพการให้บริการ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

กับตัวแปรตามคือความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3. ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 80.00 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 93.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 73.80 เป็นนักศึกษา ร้อยละ 93.00 โดยส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊กเป็นช่องทางการเข้าถึงเว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 68.00 มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับคณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 84.00 ซึ่งเข้าใช้งานเว็บไซต์ 1-3 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 65.00

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ ได้แก่ ด้านคุณภาพข้อมูล ด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่าย

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล

ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
ข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความถูกต้อง	4.09	0.81	มาก	1
ข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ	4.08	0.74	มาก	2
ข้อมูลภายในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่ท่านสามารถทำความเข้าใจได้	3.97	0.72	มาก	3
ข้อมูลในแต่ละเมนูของเว็บไซต์มีความครบถ้วนสมบูรณ์	3.95	0.7	มาก	4
ข้อมูลในเว็บไซค์มีความเกี่ยวข้องกับงานของท่าน	3.93	0.74	มาก	5
ข้อมูลภายในเว็บไซค์มีความทันสมัย	3.89	0.86	มาก	6
ภาพรวม	3.99	0.64	มาก	

ด้านคุณภาพการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.71) รองลงมา ด้านคุณภาพข้อมูล ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.64) ด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.70) และด้านการรับรู้ประโยชน์ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.73) ดังรายละเอียดดังนี้

ด้านคุณภาพข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.81) รองลงมา ข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.74) ข้อมูลภายในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่ท่านสามารถทำความเข้าใจได้ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.72) ข้อมูลในแต่ละเมนูของเว็บไซต์มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.70) ข้อมูลในเว็บไซค์มีความเกี่ยวข้องกับงานของท่าน ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.74) และข้อมูลภายในเว็บไซค์มีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.86) ดังตารางที่ 2

($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ผู้ดูแลเว็บไซต์สามารถให้บริการท่านในเวลาที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.76) รองลงมา ผู้ดูแล

เว็บไซต์มีความใส่ใจต่อความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.79) ผู้ดูแลเว็บไซต์มีทักษะเพียงพอในการแก้ปัญหาของท่าน ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.77) ท่านสามารถติดต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ได้ง่าย ($\bar{X} = 3.91$,

S.D. = 0.75) และผู้ดูแลเว็บไซต์ตอบสนองอย่างเต็มใจเมื่อท่านต้องการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.75) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
ผู้ดูแลเว็บไซต์สามารถให้บริการท่านในเวลาที่ต้องการ	4.01	0.76	มาก	1
ผู้ดูแลเว็บไซต์มีความใส่ใจต่อความต้องการของท่าน	3.95	0.79	มาก	2
ผู้ดูแลเว็บไซต์มีทักษะเพียงพอในการแก้ปัญหาของท่าน	3.93	0.77	มาก	3
ท่านสามารถติดต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ได้ง่าย	3.91	0.75	มาก	4
ผู้ดูแลเว็บไซต์ตอบสนองอย่างเต็มใจเมื่อท่านต้องการ	3.91	0.83	มาก	5
ภาพรวม	3.94	0.70	มาก	

ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณารายชื่ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหา บริการ

ต่าง ๆ ภายในคณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.78) รองลงมา โดยรวมเป็นเว็บไซต์ที่มีประโยชน์ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.82) เป็นช่องทางในการเพิ่มมูลค่าการบริการต่าง ๆ ภายในคณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.79) ช่วยให้คุณปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.81) และช่วยให้คุณปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.85) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์

ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหา บริการต่าง ๆ ภายในคณะศิลปศาสตร์	3.97	0.78	มาก	1
เป็นเว็บไซต์ที่มีประโยชน์	3.96	0.82	มาก	2
เป็นช่องทางในการเพิ่มมูลค่าการบริการ ต่าง ๆ ภายในคณะศิลปศาสตร์	3.93	0.79	มาก	3
ช่วยให้คุณปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น	3.93	0.81	มาก	4
ช่วยให้คุณปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น	3.88	0.85	มาก	5
ภาพรวม	3.94	0.74	มาก	

ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณารายชื่ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย

ได้แก่ ง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.76) รองลงมา ไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากนัก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.82) โดยรวมง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.77) สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องจดจำขั้นตอน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.83) และมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.77) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
ง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน	4.10	0.76	มาก	1
ไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากนัก	4.03	0.82	มาก	2
โดยรวมง่ายต่อการใช้งาน	4.00	0.77	มาก	3
สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องจดจำขั้นตอน	4.00	0.83	มาก	4
มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	3.98	0.77	มาก	5
ภาพรวม	4.02	0.71	มาก	

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.68) ดังตารางที่ 6

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ปัจจัยด้านรับรู้ความง่ายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ($r = .858$) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ($r = .785$) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ($r = .749$) และปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ($r = .740$) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวม	3.98	0.68	มาก

ตารางที่ 7 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตัวแปร	IQA	SQA	PU	PEOU	SA
ด้านคุณภาพข้อมูล (IQA)	1.000				
ด้านคุณภาพการบริการ (SQA)	.788**	1.000			
ด้านการรับรู้ประโยชน์ (PU)	.837**	.791**	1.000		
ด้านการรับรู้ความง่าย (PEOU)	.796**	.863**	.817**	1.000	
ความพึงพอใจ (SA)	.740**	.749**	.785**	.858**	1.000

**p < .05

อำนาจการทำงานของปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 331.162, p < .05$) โดยมีอำนาจการทำนายได้ร้อยละ 75.90 ($R = .871, R^2 = .759$) จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ เท่ากับ .241 และด้านการรับรู้ความง่าย มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยต่อความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ เท่ากับ .679 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ เท่ากับ .050 และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ เท่ากับ -.066 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล และคุณภาพด้านบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพเว็บไซต์ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร มหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยด้านคุณภาพและด้านการยอมรับเทคโนโลยี	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.522	.109		4.782	.000
ด้านคุณภาพข้อมูล (IQA)	.053	.053	.050	1.003	.317
ด้านคุณภาพการบริการ (SQA)	-.064	.051	-.066	-1.263	.207
ด้านการรับรู้ประโยชน์ (PU)	.224	.048	.241	4.696	.000**
ด้านการรับรู้ความง่าย (PEOU)	.650	.053	.679	12.331	.000**

R = .871 R Square = .759, Adjusted R Square = .757, Std.Error of the Estimate = .338 F = 331.162, Sig = 0.000

ส่วนที่ 5 แนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ของคณะศิลปศาสตร มหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้มีคุณภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ร้อยละ 24.39 รองลงมา คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาที่ชัดเจน ร้อยละ 19.51 กิจกรรมสำหรับนักศึกษาควรมีมากกว่านี้ ร้อยละ 17.07 ควรเพิ่มเติมเนื้อหาในแต่ละหลักสูตร บางหัวข้อควรเพิ่มเติมเนื้อหา ร้อยละ 12.20 ควรเพิ่มเติมเนื้อหาในแต่ละหลักสูตร ร้อยละ 7.32 ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อกับอาจารย์ ร้อยละ 4.88 และควรปรับเว็บไซต์ให้ดูทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ร้อยละ 2.4

อภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ คณะศิลปศาสตร มหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน รองลงมา คือ คุณภาพข้อมูล ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ดูแลและพัฒนาเว็บไซต์โดยใช้โปรแกรม Wordpress มีการออกแบบเว็บไซต์โดยคำนึงถึงการใช้งานได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นการสร้างหน้าโฮมเพจที่ไม่มีเมนูซับซ้อน จัดหมวดหมู่ของข้อมูลแยกตามฝ่ายงาน สร้างแบนเนอร์เพื่อให้เป็นจุดสร้างความสนใจของผู้ใช้ แล้วเชื่อมโยงไปสู่ข้อมูลสำคัญ ๆ เพื่อให้ผู้บริการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รองรับการเปิดเว็บไซต์ได้ทั้งโทรศัพท์มือถือ ไอแพด โน้ตบุค เพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้บริการ อีกทั้ง ผู้วิจัยได้มีการ

ประสานงานข้อมูลกับฝ่ายงานต่าง ๆ ในการให้ข้อมูล เพื่อปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลบนเว็บไซต์ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัยอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลเนื้อหาบนเว็บไซต์ที่ ดังคำกล่าวของ Amin et al. [2] ที่กล่าวว่า ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ประสบผลสำเร็จซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Deventer and Lues [6] ที่กล่าวว่า การจัดทำเว็บไซต์ควรคำนึงถึงคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ การเชื่อมโยง การจัดหมวดหมู่ที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่ายและรวดเร็ว อีกทั้งยังได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการและเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาทิพย์ สารทพลกรัง และสัจชัย ครอบอุดม [7] ที่พบว่า บุคคลภายนอกมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล เนื่องจากการจัดรูปแบบในเว็บไซด์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน อีกทั้งยังสามารถสืบค้นข้อมูลง่ายและสะดวก งานวิจัยของ ศิริพล แสนบุญส่ง [8] ที่พบว่า นักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และบุคคลภายนอกที่เข้าใช้งานเว็บไซต์คณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก เว็บไซต์เข้าใช้งานได้ง่าย ผู้พัฒนาเว็บไซต์ได้ออกแบบเว็บไซต์โดยคำนึงถึงการเข้าใช้งานได้ง่าย จึงได้การออกแบบหน้าเว็บไซต์ได้ปรับเปลี่ยนไปจากเดิม ทำให้สามารถพัฒนาเว็บไซต์ได้ง่าย และมีรูปแบบที่สวยงาม และงานวิจัยของ ธาดาธิเบศร์ ภูทอง [9] ที่พบว่า คุณภาพของสารสนเทศ เป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การที่ระบบงานมีคุณภาพ คือ สามารถตอบสนองและการประมวลผลรายการที่รวดเร็วเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ การที่คุณภาพของสารสนเทศที่ได้รับมีความถูกต้อง แม่นยำ และทันสมัย ยังส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่นกัน

2. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ เท่ากับ .241 และด้านการรับรู้ความง่าย มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ เท่ากับ .679 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมีการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีรูปแบบที่สวยงาม และใช้งานได้ง่ายจึงทำให้ผู้ใช้บริการมีการยอมรับการใช้เว็บไซต์คณะครุศาสตร์

เนื่องจากตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้และเห็นว่า เว็บไซต์คณะครุศาสตร์สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่าย ไม่ต้องเรียนรู้หรือใช้เวลาในการค้นหาค้นหา ซึ่งข้อมูลที่ได้เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ประโยชน์ทั้งด้านการเรียนการสอน การวิจัย ระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ การติดต่อสอบถามข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกัน ทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ เมื่อผู้ใช้รับรู้ถึงความง่ายในการใช้ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้เข้ามาใช้งาน และได้รับประโยชน์ และสามารถนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ได้ ดังแนวคิดของ กุริพันธ์ ธีรสุภะเสฏฐ์ [10] กล่าวว่า คุณภาพของเว็บไซต์คือสิ่งที่นำไปตามความต้องการของผู้ใช้ที่แสดงผ่านเว็บไซต์ โดยจะคำนึงถึงอัตราประโยชน์ เพื่อเป็นการจูงใจให้เข้ามาใช้เว็บไซต์ และแนวคิดของ Cho [11] ที่เสนอว่า ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธาดาธิเบศร์ ภูทอง [9] ที่พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ ซึ่งให้เห็นว่าเมื่อผู้ใช้งานได้เข้าไปใช้บริการเว็บไซต์ตัวแทนการท่องเที่ยวออนไลน์ที่มีการออกแบบเว็บไซต์ให้สามารถใช้งานได้โดยง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน จะทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่าการใช้เว็บไซต์นี้มีประโยชน์ต่อตัวเอง จนนำไปสู่การซื้อขายให้บริการการท่องเที่ยวออนไลน์ในที่สุดงานวิจัยของของณัฐชยาธิกร ประกอบกิจ [12] ที่พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านของการรับรู้ความง่ายในการเข้าถึงเว็บไซต์ และการรับรู้รูปแบบเว็บไซต์ที่ง่ายต่อการใช้งานงานวิจัยของ Amin et al. [2] พบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานด้านของการรับรู้ว่าการใช้เว็บไซต์ช่วยให้การทำงานและการใช้ชีวิตสะดวกขึ้น และงานวิจัยของ Van Deventer and Lues [6] พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้เว็บไซต์มหาวิทยาลัย

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรอัพเดทข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รองลงมาคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ดูแลเว็บไซต์มีภาระงานหลักอื่น คือ การดูแลและซ่อมบำรุงอุปกรณ์เทคโนโลยีและสื่อการเรียนการสอนของห้องเรียนด้วย จึงทำให้มีเวลาไม่เพียงพอในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันเวลาทันเหตุการณ์ได้อย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงข้อมูลที่น่ามาใช้ในการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ ผู้ดูแลเว็บไซต์จึง

ต้องประสานงานกับฝ่ายงานต่าง ๆ ให้จัดทำข้อมูลส่งกับฝ่ายงานเว็บไซต์เบื้องต้น ก่อนที่จะมีการจัดกิจกรรมล่วงหน้า

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านการรับรู้ความง่าย ผู้พัฒนาเว็บไซต์ควรออกแบบเว็บไซต์ให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลของงานบริการต่าง ๆ โดยไม่ต้องเสียเวลาดันหนานาน หรือหาไม่เจอ ทำเมนูงานบริการหลัก ๆ ให้เห็นเด่นชัด โดยมีการออกแบบในส่วนต่าง ๆ ทั้งในการเลือกธีม ควรมีการวางอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจนและสังเกตเห็นได้ง่าย มีการจัดหมวดหมู่ข้อมูลให้ง่ายแก่การสืบค้น รวมถึงปรับปรุงระบบการสืบค้นภายในเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพเพื่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้มากขึ้น การออกแบบฟอนต์ แบนเนอร์ การสร้างเพจ การสร้างส่วนต่อประสาน ซึ่งผู้พัฒนาเว็บไซต์ควรพัฒนาและออกแบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านการรับรู้ประโยชน์ ผู้พัฒนาเว็บไซต์ควรเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาบริการต่าง ๆ ภายในคณะศิลปศาสตร์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว โดยมีการอำนวยความสะดวกโดยปรับให้มีเมนูแผนผังเว็บไซต์ การทำแบนเนอร์ของแผนกบริการต่าง ๆ เพื่อให้ทางง่ายขึ้น และที่สำคัญผู้ดูแลเว็บไซต์ควรที่จะสามารถชี้แจงข้อมูลหรือแนะนำการเข้าถึงข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการได้เบื้องต้น รวมไปถึงข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น ข้อมูลองค์กร ข้อมูลในการติดต่อกับฝ่ายงานต่าง ๆ ประกาศการรับสมัครเรียน สมัครงาน ขั้นตอนการดำเนินงาน การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

3. ด้านคุณภาพข้อมูล ผู้พัฒนาเว็บไซต์ควรมีการพัฒนาคุณภาพข้อมูลเว็บไซต์ให้มีความถูกต้อง ก่อนนำข้อมูลลงในเว็บไซต์ควรตรวจทานข้อมูลให้ตรงกับความเป็นจริง มีความทันสมัย มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป สอบถามข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงที่น่าเชื่อถือได้ และมีการพิสูจน์อักษรเพื่อให้ข้อมูลไม่เกิดการผิดพลาด เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลจากเว็บไซต์ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์

4. ด้านคุณภาพการบริการ ผู้พัฒนาเว็บไซต์ควรให้บริการข้อมูลได้ทันทีทุกเวลา ทั้งนี้ เว็บไซต์ควรสร้างเมนูการตอบคำถามแบบโต้ตอบแบบทันที (Instant

messaging) มีการเพิ่มช่องทางในการให้บริการตอบคำถามให้หลากหลายช่องทาง โดยเพิ่มเติมลงในเว็บไซต์ เช่น ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ฝ่ายงานต่าง ๆ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สื่อเครือข่ายสังคม เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ เป็นต้น

5. แนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยผู้ดูแลเว็บไซต์ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลให้ทันเหตุการณ์และทันต่อความต้องการ ทั้งนี้ ต้องอาศัยความร่วมมือจากฝ่ายงานต่าง ๆ ส่งข้อมูลมาให้เบื้องต้น รวมไปถึงมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรในเรื่องการออกแบบเว็บไซต์ทั้งผู้ดูแลเว็บไซต์ และผู้ที่เกี่ยวข้องในฝ่ายงานต่าง ๆ ให้สามารถปรับปรุงข้อมูลลงบนเว็บไซต์ได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาทัศนคติ ความต้องการด้านข้อมูลสารสนเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการเว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์ในแต่ละปีอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการระบบเว็บไซต์ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของเว็บไซต์ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

4. เอกสารอ้างอิง

1. ดิษิตชัย เมตตาริกานนท์. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2558.
2. Amin M, Rezaei S, Abolghasemi M. User satisfaction with mobile websites: the impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust. *Nankai Business Review International* 2014;5(3):258–74.
3. อัครเดช ปิ่นสุข. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญา

- มหบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.
4. ปราณีชิต แสงเสวตร. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต กฟผ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2560.
 5. Yamane T. *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row; 1973.
 6. Van Deventer M, Lues H. Factors influencing generation Y students' satisfaction with university websites. *Acta Universitatis Danubius Oeconomica – Danubius Journals* 2020;6:109–26.
 7. สุชาติพิศ สาทพลกรังและสัญญาชัย ครอบอุดม. การศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. *บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*; 2558.
 8. ศิริพล แสนบุญส่ง. การพัฒนาเว็บไซต์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้วยระบบบริหารจัดการเนื้อหาบนเว็บไซต์. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์* 2559;10:117–28.
 9. ธาดาธิเบศร์ ภูทอง. ผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์ และการยอมรับเว็บเพื่อการท่องเที่ยวต่อความพึงพอใจและความตั้งใจที่จะใช้บริการเว็บไซต์ตัวแทนการท่องเที่ยวออนไลน์. *Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ* 2560;10:2174–88.
 10. ภูริพันธ์ อีรสุภะเสกฐ์. ผลของคุณภาพเว็บไซต์ และการปรากฏทางไกล ต่ออรรถประโยชน์ ความเพลิดเพลิน และความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการในร้านค้าออนไลน์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2559.
 11. Cho YC. Exploring factors that affect usefulness, ease of use, trust, and purchase intention in the online environment. *International Journal of Management and Information Systems* 2015;19:21–36.
 12. ณัฐชยา รักประกอบกิจ. คุณภาพของเว็บไซต์และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสมัครงานออนไลน์ (E-job) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ; 2559.