##### 

##### รายงานการวิจัย

##### เรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อ

##### เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ

**มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**

**โดย**

**นันทิดา โอฐกรรม**

คณะวิทยาการจัดการ

ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปีงบประมาณ 2561

**บทคัดย่อ**

ชื่อรายงานการวิจัย : การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ

ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ชื่อผู้วิจัย : นันทิดา โอฐกรรม

ปีที่ทำการวิจัย : 2561

....................................................................................................

การศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างด้านบุคคลได้แก่ เพศ และชั้นปี ของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการที่มีต่อพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างด้านบุคคลได้แก่ เพศ และชั้นปี ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวมรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G\* Power เพื่อคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

**ผลการศึกษาพบว่า**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดใช้เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการที่บ้านมากที่สุด เปิดใช้เว็บไซต์ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ และใช้เว็บไซต์ในช่วงเวลา 18.01-24.00 น. มากที่สุด ในส่วนของการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการพบว่า โดยภาพรวมนักศึกษาใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการในระดับปานกลาง โดยด้านที่นักศึกษาใช้ประโยชน์มากที่สุดคือการใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคณะ เช่น ประวัติ โครงสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดคือการใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคณะ เช่น ประวัติ โครงสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ และชั้นปีต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่มีเพศ และชั้นปีต่างกัน มีการใช้ประโยชน์และพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ ไม่แตกต่างกัน และการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ

**Abstract**

Research Title : Uses and Gratifications of the Students with Faculty of

Management Science Website

Author : MissNantida Otakum

Year : 2017

.................................................................................................

The study was aimed to explore the exposure, uses, and gratifications of the Faculty of Management Science website among the students. This study also investigated the relation between uses and gratifications the students with Faculty of

Management Science website. This study employed the questionnaire as the quantitative method. The sample size was determined using G\* Power software based on the use of T-test, ANOVA, and Pearson’s Product Moment correlation Coefficient. Totally, 300 questionnaires were returned.

Findings showed that the majority of the participants used the website at home, 1-2 times per week, and used the website between 6.01 pm – 12 am. In general, uses and satisfactions of the students with the website were at medium level. The students mostly used and were satisfied with the website on using the basic information of the faculty such as history, organizational structure, vision, and mission. Findings also showed that the students who were different in sex and year of study were exposed to the website differently. The students who were different in sex and year of study used and were satisfied with the website differently as well. Uses of the website significantly correlated with gratifications.

**สารบัญ**

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา 1

วัตถุประสงค์การวิจัย 1

ขอบเขตการวิจัย 2

สมมติฐานการวิจัย 2

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 2

กรอบแนวคิดการวิจัย 3

บทที่ 2 ผลงานวิจัยและงานเขียนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร 4

ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ 7

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 10

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 12

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 12

การทดสอบเครื่องมือ 13

การเก็บรวบรวมช้อมูล 13

การกำหนดคะแนนเพื่อการวิเคราะห์ 13

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 15

การวิเคราะห์ข้อมูล 16

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง 18

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน 22

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย 30

อภิปรายผลการวิจัย 31

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป 32

บรรณานุกรม 33

ภาคผนวก 34

**บทที่ 1**

**บทนำ**

**ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย**

ในยุคแห่งสังคมข่าวสาร ปัจจุบันการสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ช่วยให้การแลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้ง่ายขึ้น มีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันได้ทั่วโลกระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตคือเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ที่จัดเป็นเครือข่ายที่มีบทบาทสาคัญที่สุดในยุคของสังคมของข่าวสาร ปัจจุบันเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศจากทั่วโลกเข้าด้วยกัน จึงเปรียบเสมือนขุมทรัพย์ข้อมูลข่าวสารที่คนส่วนใหญ่หันมาให้ความสนใจ (สุรศักดิ์ สงวนพงษ์, 2539:10) อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลกซึ่งประกอบด้วเครือข่ายจานวนมากกระจายอยู่ทั่วมุมโลกแต่ละเครือข่ายบรรจุแฟ้มข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา การค้า ข่าวสาร และการบันเทิงซึ่งเป็นข้อมูลทั้งในอดีตและปัจจุบันข้อมูลต่างๆเหล่านี้ได้ถูกเก็บเป็นแฟ้มข้อมูลไว้ในรูปของฐานข่าวสารจากเครือข่ายย่อยต่างๆ ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความสะดวกและรวดเร็วนอกจากนี้ผู้ใช้ยังสามารถติดต่อข่าวสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วย โดยกระจายข่าวสาร หรือการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถทำได้อย่าง รวดเร็ว (วิทยา เรืองพรวิสุทธิ์, 2543)

ระบบอินเทอร์เน็ตได้แพร่หลายในหน่วยงานและองค์กรต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานการศึกษาในมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ ได้มีการปรับปรุงพัฒนารูปแบบและวิธีการจัดการเรียนรู้ โดยประยุกต์เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยหลักในกระบวนการเรียนการสอน การติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ให้แก่นักศึกษา หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบถึงความเป็นไปของมหาวิทยาลัย ในปัจจุบันการศึกษาของประเทศไทยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยได้นำอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้การพัฒนาการศึกษาอย่างกว้างขวาง ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความต้องการศึกษาถึงการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการใช้บริการเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการว่ามีการใช้ประโยชน์และพึงพอใจด้านใดมากที่สุด เพื่อจะนำผลมาพัฒนาเว็บไซต์ให้น่าสนใจต่อไป

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างด้านบุคคลได้แก่ เพศ และชั้นปี ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีต่อพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างด้านบุคคลได้แก่ เพศ และชั้นปี ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**ขอบเขตการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รวมถึงการศึกษาพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ โดยจะศึกษานักศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ ประกอบด้วยนักศึกษากลุ่มสาขาวิชานิเทศศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ

**สมมติฐานการวิจัย**

1. นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศ และชั้นปีต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

2. นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศ และชั้นปีต่างกัน มีการใช้ประโยชน์และพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

3. การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

ผลการศึกษาที่ได้จะสามารถเป็นแนวทางให้ผู้ดูแลเว็บไซต์ของคณะวิทยาการจัดการไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เว็บไซต์มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้

**กรอบแนวคิดการวิจัย**

การเปิดรับเว็บไซต์

คณะวิทยาการจัดการ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ

* เพศ
* ชั้นปี

การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ

ความพึงพอใจเว็บไซต์

คณะวิทยาการจัดการ

**บทที่ 2**

**ผลงานวิจัยและงานเขียนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง**

การวิจัยเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นประกอบงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร

2.2 ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ

* 1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร**

ข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตมนุษย์ เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมจึงจำเป็นต้องมีการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ข่าวสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ถูกนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจของมนุษย์ โดยเฉพาะเมื่อยามที่มนุษย์เกิดปัญหา เกิดความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด ความต้องการข่าวสารก็จะยิ่งมีความสำคัญต่อมนุษย์เพิ่มขึ้นเท่านั้น

การเลือกเปิดรับข่าวสารนั้นผู้รับสารจะมีหลักเกณฑ์ในการเลือกเปิดรับที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด สภาพแวดล้อม เหตุผล เป็นต้น ซึ่งกระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ก็เปรียบเสมือนเครื่องกรอง (filter) ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์เรา กระบวนการดังกล่าวประกอบด้วย (Klapper, 1960, pp. 19-25)

1. การเลือกเปิดรับหรือการเลือกสนใจ (Selective Exposure or Selective Attention)

ผู้รับสารมักจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง ที่สามารถสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่ผู้รับสารมักจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง ที่สามารถสนับสนุน ทัศนคติเดิมที่มีอยู่ และพยายามหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นของตนเองเพราะการได้รับข่าวสารที่ไม่ลงรอยกับความเข้าใจหรือทัศนคติเดิมของตนนั้น จะก่อให้เกิดภาวะความไม่สมดุลทางจิตใจที่เรียกว่า Cognitive Dissonance ซึ่งมนุษย์อาจจะลดภาวะความไม่สมดุลนี้โดยการเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้ หรือพฤติกรรมการแสดงออก หรือคัดเลือกเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดเดิมของตน

2. การเลือกรับรู้หรือการเลือกตีความหมาย (Selective Perception or Selective Interpretation)

เมื่อบุคคลได้รับข่าวสารที่สนใจแล้ว ผู้รับสารจะเลือกรับรู้หรือเลือกตีความหมายของสารนั้นตามทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์ในขณะนั้น เป็นต้น

3. การเลือกจดจํา ( Selective Retention )

บุคคลจะเลือกจดจําข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ และทัศนคติของตนเอง และมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจหรือไม่เห็นด้วย ดังนั้นการเลือกที่จะจดจํานั้นมักจะเกิดควบคู่ไปกับการเลือกสนใจ และเลือกรับรู้ที่เป็นขั้นตอนที่เกิดมาก่อน

จากกระบวนการเลือกสรรข่าวสารของมนุษย์ทั้ง 3 ขั้นตอน สามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้

การเลือกเปิดรับ

การเลือกรับรู้

การเลือกจดจำ

ในกระบวนการสื่อสารของมนุษย์นั้นมีองค์ประกอบที่มนุษย์เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่าย คือ ผู้ส่งสารฝ่ายหนึ่ง และผู้รับสารอีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน และการสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารออกไปแล้วมีผู้รับสาร ดังนั้นผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงผู้รับสารอยู่เสมอ เพราะผู้รับสารจะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จ ผู้ส่งสารต้องทำการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้สารนั้นไปถึงผู้รับสารและทำให้สารเป็นที่เข้าใจ นอกจากนี้ผู้รับสารสามารถที่จะตีความหมายสารตรงกับความหมายของผู้ส่งสาร ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการวิเคราะห์ผู้รับสารว่าใครคือผู้รับสารซึ่งเป็นเป้าหมายของตน เป้าหมายของผู้รับสารต้องการอะไร มีความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

เมอร์ริลล์ และโลเวนสไตน์ (Merill& Lowenstein, 1971) แสดงทรรศนะในเรื่องผู้รับสารว่าจะมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและข่าวสารที่แตกต่างกันออกไป โดยมีแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลหนึ่งมีการเลือกรับสิ่อนั้น ๆ จะมีผลต่อการยอมรับหรือปฏิเสธนวตกรรม อาจเกิดจากปัจจัยหลายประการ ดังนี้

1. ความเหงา จากเหตุผลทางจิตวิทยาเชื่อว่า คนเราไม่ชอบที่จะอยู่ตามลำพัง เนื่องจากเกิดความกลัวการเมินเฉยจากสังคมและพยายามที่จะร่วมกลุ่มเพื่อสังสรรค์กับผู้อื่น ทั้งนี้หากไม่สามารถที่จะติดต่อกับบุคคลได้โดยตรงสิ่งที่ดีที่สุด คือ การอยู่กับสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารและแท้จริงคนบางส่วนพอใจที่จะอยู่กับสื่อมวลชนมากกว่าที่จะอยู่กับบุคคล เพราะสื่อมวลชนเป็นเพื่อนแก้เหงา ที่ไม่สร้างแรงกดดันในการสนทนาหรือทางสังคมให้แก่ตนเอง

2. ความอยากรู้อยากเห็น เป็นคุณสมบัติพื้นฐานของมนุษย์ โดยสื่อประเภทต่าง ๆ ถือเอาความอยากรู้อยากเห็นเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งในการเสนอข่าวสาร ตามปกติแล้วมนุษย์จะอยากรู้อยากเห็นในสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวเองมากที่สุด ไม่ว่าสิ่งนั้นจะเป็นวัตถุสิ่งของ ความคิดหรือการกระทำ นอกจากนั้นพฤติกรรมความอยากรู้อยากเห็นอาจจะเป็นความอยากรู้อยากเห็นในแง่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อตนเองทั้งทางตรงและทางอ้อม หรืออาจเป็นผลกระทบต่อผู้อื่น

3. ประโยชน์ใช้สอยของตนเอง โดยพื้นฐานแล้วมนุษย์เป็นผู้ที่มีความเห็นแก่ตัว ในฐานะที่เป็นผู้รับข่าวสารจึงต้องการแสวงหา และให้ข่าวสารบางอย่างที่จะให้ประโยชน์แก่ตนเองเพื่อช่วยให้ความคิดของตนบรรลุผล เพื่อให้ได้ข่าวสารมาเสริมความเด่นให้ตน และเพื่อให้ข่าวสารที่จะช่วยตนเองได้รับความสะดวกสบาย ความปลอดภัย รวมทั้งให้ได้ข่าวสารที่ทำให้ตนเองเกิดความสนุกสนานบันเทิง ข่าวสารเหล่านั้นไม่ว่าจะให้คุณค่าในทางปฏิบัติ ทางจรรโลงจิตใจหรือแม้แต่ความคิดก็สามารถหาได้จากสื่อมวลชนและสื่อประเภทอื่นๆ

4. เป็นลักษณะของสื่อต่าง ๆ โดยทั่วไป คือ นอกจากองค์ประกอบเกี่ยวกับอายุ เพศ

การศึกษาสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม หรือองค์ประกอบที่ไม่สามารถเห็นได้ชัด เช่น ทัศนคติ

ความหวัง ความกลัว ฯลฯ เป็นต้น จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้สื่อ และสื่อแต่ละอย่างก็มี

ลักษณะเฉพาะที่ผู้รับสารแต่ละคนย่อมจะเข้าหาลักษณะเฉพาะบางอย่าง จากสื่อที่สามารถสนองตอบ

ความต้องการและทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ

แมคคอมบ์และเบคเกอร์ (McCombs and Becker, 1979) ได้กล่าวไว้ว่า คนเราเปิดรับข่าวสารจากสื่อ เพื่อตอบสนองความต้องการ 4 ประการ ดังนี้

1. เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการติดตามความเคลื่อนไหวและสังเกตการณ์สิ่งต่าง ๆ รอบตัวจากสื่อ เพื่อจะได้รู้เหตุการณ์ ทันสมัย และรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ควรรู้

2. เพื่อต้องการช่วยตัดสินใจ (Decision) โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน การเปิดรับข่าวสารทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนต่อสภาวะ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รอบตัวได้

3. เพื่อการพูดคุยสนทนา (Discussion) การเปิดรับข่าวสารจากสื่อทำให้บุคคลมีข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการพูดคุยกับผู้อื่นได้

4. เพื่อความต้องการมีส่วนร่วม (Participation) เพื่อรับรู้ และมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ความเป็นไปต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม

นอกจากนี้ ชาร์ลส์ แอตคิน (Charles Atkin, 1973) กล่าวว่า การเลือกรับข่าวสารจากสื่อนั้น ขึ้นอยู่กับการคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างผลรางวัลตอบแทน (Reward Value) กับการลงทุนแรง (Expenditures) และพันธะผูกพัน (Liabilities) ที่จะตามมา ถ้าผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับสูงกว่าการลงทุนหรือการทำความเข้าใจแล้ว บุคคลย่อมแสวงหาข่าวสารนี้ แต่ถ้าผลตอบแทนได้น้อยกว่า บุคคลก็อาจเพิกเฉยต่อข่าวสารนั้น และถ้าการเปิดรับข่าวสารนั้นทำให้เกิดพันธะผูกพันตามมา เช่น เกิดความไม่พอใจ ไม่สบายใจ ก็อาจจะใช้วิธีการหลีกเลี่ยงข่าวสารนั้น (Information Avoidance) ในบางครั้ง เราอาจต้องรับข่าวสารนั้นทั้ง ๆ ที่ไม่เต็มใจ (Information Yielding)

**ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ**

การใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ ถือว่าเป็นผลสืบเนื่องมาจากกระบวนการทางสังคมและจิตวิทยาของผู้บริโภคสื่อ โดยให้การอธิบายว่านอกจากความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 อย่างดังที่ มาสโลว์ ( Maslow, 1954 ) กล่าวไว้คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physilogical Needs ) , ความต้องการความปลอดภัย ( Security Needs ) , ความต้องการความรัก ( Love Needs ) , ความต้องการความนับถือ ( Self-Esteem Needs ) และความต้องการความสําเร็จในชีวิต ( Self-Actualization Needs ) มนุษย์ยังมีความต้องการอีกอย่างหนึ่งคือ ความต้องการมีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ความต้องการที่จะรู้นี้เป็นแรงผลักดันสําคัญที่มนุษย์เรียนรู้มาจากการอยู่ร่วมในสังคม การศึกษาภายใต้กรอบแนวคิดนี้จึงเป็นการยอมรับว่า มนุษย์เราจงใจแสวงหาข่าวสารต่าง ๆ จากสื่อมวลชน โดยมนุษย์ไม่ได้ถูกยัดเยียดให้อ่าน ดู หรือฟัง มนุษย์มีการเลือกและหลบหลีกข่าวสารได้ถ้ามนุษย์มีจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายในการใช้สื่อมวลชน

Katz, E. and Others,1974 ได้ให้คําอธิบายว่า ผู้รับสารแต่ละคนมีสภาพทางสังคมและจิตใจที่ต่างกันจึงมีความต้องการต่าง ๆ รวมถึงความต้องการมีความรู้ ความเข้าใจในสภาวะแวดล้อมของตนและความต้องการได้รับความบันเทิงแตกต่างกัน ทําให้มีความคาดหวังจากแหล่งข่าวหรือสื่อมวลชนว่าจะสามารถสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างพึงพอใจ และมีการเปิดรับสารจากสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามต้องการ หรือผลอื่น ๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน

Katz,E. and Others, 1974 ยังได้อธิบายเกี่ยวกับแนวทางการศึกษาการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจไว้ว่า คือการศึกษาผู้รับสารเกี่ยวกับ(1) สภาวะทางสังคมและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิด(2) ความต้องการจําเป็นของบุคคลและเกิดมี ( 3 ) ความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งข่าวสารอื่น ๆ แล้วนําไปสู่ ( 4 ) การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ กัน อันก่อให้เกิดผลคือ ( 5 ) การได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการและ ( 6 ) ผลอื่น ๆ ที่ตามมาซึ่งอาจจะไม่ใช่ผลที่ตั้งเจตนาไว้ก็ได้

องค์ประกอบต่าง ๆ ข้างต้นสามารถแสดงให้เห็นในรูปแบบจำลองได้ดังนี้

การได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ

การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ (อันก่อให้เกิด)

ความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งข่าวสารอื่น ๆ (แล้วนำไปสู่)

ความต้องการจำเป็นของบุคคล (และเกิดมี)

สภาวะทางจิตใจและสังคม

(ซึ่งก่อให้เกิด)

ผลอื่น ๆ ที่ตามมาที่ไม่ได้มุ่งหวังไว้

บลูมเมอร์และคณะ (Blumler and others, 1972) ได้พัฒนาชุดตัวแปรความพึงพอใจ จำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ความเพลิดเพลิน (Diversion) ซึ่งจะปรากฏในรูปของการใช้สื่อเพื่อหลบหนีปัญหาเพื่อหลีกหนีจากงานประจำ และเพื่อผ่อนคลายอารมณ์

2. มนุษยสัมพันธ์ (Personal Relations) เช่น ใช้สื่อเพื่อให้มีเรื่องราวไปพูดคุยกับผู้อื่นหรือเพื่อให้มีโอกาสได้ใช้เวลาอยู่ร่วมกับคนในครอบครัว

3. เอกลักษณ์ของบุคคล (Personal Identity) ได้แก่ การอ้างอิงบุคคล การค้นหาความจริง และเพื่อให้ได้ข้อมูลมาเป็นแรงเสริมย้ำความเชื่อของตน

4. ติดตามข่าวสาร (Surveillance) เช่น ติดตามรายงานความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ในสังคม และโลกภายนอกจากสื่อมวลชน

ศิริชัย ศิริกายะ และกาญจนา แก้วเทพ (2531) ได้ศึกษาเพิ่มเติมถึงความต้องการของผู้รับสารดังที่ แมคเควล และคณะ (McQuail and Others) ได้สร้างไว้ เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้สื่อและความพึงพอใจของผู้รับสาร ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศ

1.1 เพื่อทราบถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง สภาพปัจจุบันที่อยู่รอบตัวและ

สังคม

1.2 เป็นเครื่องมือในการแสวงหาข้อแนะนำในการตัดสินใจ

1.3 สนองความอยากรู้อยากเห็นและสนองความสนใจ

1.4 เป็นการเรียนรู้และศึกษาด้วยตนเอง

1.5 สร้างความรู้สึกที่มั่นคง

2. ความต้องการสร้างความมีเอกลักษณ์ให้แก่ตนเอง

2.1 ให้แรงเสริมแก่ค่านิยมส่วนบุคคล

2.2 ให้ตัวแบบทางพฤติกรรม

2.3 แสดงออกร่วมกับค่านิยมของคนอื่น ๆ

2.4 เข้าใจตนเอง

3. ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

3.1 มองเห็นและเข้าใจสภาพแวดล้อมของผู้อื่น

3.2 แสดงออกร่วมกับผู้อื่นและเกิดความรู้สึกในลักษณะที่เป็นเจ้าของ

3.3 นำไปใช้ในการสนทนาและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

3.4 ใช้แทนเพื่อน

3.5 ช่วยในการดำเนินตามบทบาททางสังคม

3.6 สร้างสายสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อน และสังคม

4. ความต้องการบันเทิง

4.1 เพื่อหลีกหนีหรือหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ

4.2 การผ่อนคลาย

4.3 ได้วัฒนธรรมที่เป็นของแท้ ความสนุกทางสุนทรียะ

4.4 ได้มีอะไรทำเพื่อใช้เวลาให้หมดไป

4.5 ปลดปล่อยอารมณ์

4.6 เป็นการกระตุ้นทางเพศ

ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจเป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นผู้รับสารเป็นตัวสำคัญในกระบวนการสื่อสาร โดยผู้รับสารจะเลือกใช้สื่อที่ให้ประโยชน์และสามารถตอบสนองความต้องการความพึงพอใจของตนได้ และในการนำทฤษฎีดังกล่าวมาอ้างอิงในงานวิจัยนี้เพื่อจะตอบคำถามว่านักศึกษามีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการมากน้อยแค่ไหน อย่างไร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐิติมา ขันธสิน (2549) ศึกษาเรื่อง บุคลากรทางการแพทย์กับการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ ผลการวิจัยพบว่า อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตและประสบการณ์ในการใช้เว็บไซต์ www.moph.go.th มีการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์แตกต่างกัน ภาพรวมการใช้เว็บไซต์ของ

ทางการแพทย์อยู่ในระดับการใช้งานน้อย ส่วนใหญ่ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) รองลงมาคือการใช้ฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร และบริการค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (search)

ศิริพร พูพิพัตร (2553) ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อ

เว็บไซต์กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของบุคลากรกรม

เจ้าท่า พฤติกรรมการใช้ข้อมูลสารสนเทศ และลักษณะการนำเสนอเว็บไซต์กรมเจ้าท่าที่บุคลากรสนใจ

ตลอดจนการใช้ประโยชน์และระดับความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่ากระทรวงคมนาคม ผลการวิจัย

พบว่า บุคลากรของกรมเจ้าที่การใช้ประโยชน์และพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าทั้ง 4 ด้าน ในระดับปาน

กลาง โดยพบว่า มีการใช้ประโยชน์ด้านการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ และใช้เป็นแหล่งค้นคว้าเพื่อ

การปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่ามีผลกับการใช้ประโยชน์และ

ความพึงพอใจ กลุ่มบุคคลที่เปิดใช้เว็บไซต์มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ และกลุ่มบุคคลที่เปิดใช้ทุกวันมี

การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่า มากกว่ากลุ่มบุคคลที่เปิดใช้เว็บไซต์ 1-2 ครั้ง

ต่อสัปดาห์หรือน้อยกว่า

สุวิมล ระวัง (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต:

กรณีศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือช่วงเวลา

12.01 – 15.00 น. สถานที่ใช้บริการมากที่สุดคือบ้าน/หอพัก วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ

อินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย ข้อมูลด้านผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ให้

คำแนะนำการใช้บริการมีระดับมากที่สุด ผลการวิจัยยังพบอีกว่า อายุและคณะต่างกันมีความพึงพอใจ

ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย ด้านการบริการ E-mail และด้านการ

ใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่ให้

คำแนะนำการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้าน

การใช้บริการเครือข่ายไร้สาย และการใช้ด้านบริการ E-mail แตกต่างกัน

Saha and Zhao (2005) ศึกษาเรื่อง Relationship between Online Service Quality and Customer Satisfaction: A study in Internet Banking ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการออนไลน์และความพึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษาธนาคารออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต โดยพบว่า ด้านประสิทธิภาพ การล็อกอินใช้งานเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ ต้องการให้เว็บไซต์จัดบริการเต็มเวลา ไม่ใช้เวลาในการกรอกข้อมูลนานหรือข้อมูลค้างเมื่อกรอกไปเสร็จเรียบร้อยแล้ว และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องทันสมัยเสมอ

**บทที่ 3**

**ระเบียบวิธีการวิจัย**

การวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (Uses and Gratifications of Students with Faculty of Management Science Website)ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การกำหนดคะแนนเพื่อการวิเคราะห์
6. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
7. การวิเคราะห์ข้อมูล
8. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาจำนวน 5,479 คน (สถิติจำนวนนักศึกษาลงทะเบียน, 2560) โดยกลุ่มตัวอย่างจะมาจากการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) และกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าเท่ากับ 0.05 ใช้โปรแกรม G\* Power ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ค่าสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันในการทดสอบสมมติฐาน (Faul, Erdfelder, Buchner, & Lang, 2009) ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยที่ได้คือ 67 ราย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 300 ราย เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและป้องกันหากแบบสอบถามไม่สมบูรณ์

**2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม(Questionnaire) โดยแบบสอบถามดังกล่าวคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questions) รวมทั้งแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale Questions) โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**3. การทดสอบเครื่องมือ**

ก่อนการรวบรวมข้อมูล จะมีการทดสอบความถูกต้องของเครื่องมือ (Validity) โดยที่ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจมาทำการทดสอบ (Pre – Test) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ชุด เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามในเรื่องการใช้ภาษาและความเข้าใจง่ายในทุกประเด็น จากนั้นจึงนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดจริงและมีการทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Reliability) โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ถูกต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

**4. การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ในการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 – 31 มีนาคม 2561 เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และอภิปรายผล

**5. การกำหนดคะแนนเพื่อการวิเคราะห์**

การกำหนดคะแนนคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามในการวัดค่าตัวแปรต่างๆ เพื่อคำนวณค่าทางสถิติจะมีเกณฑ์ต่างๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวิธีกำหนดคะแนนเพื่อการวิเคราะห์ ดังนี้

เปิดรับทุกวัน 5 คะแนน

เปิดรับมากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ 4 คะแนน

เปิดรับมากกว่า 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์3 คะแนน

เปิดรับ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ 2 คะแนน

เปิดบ้างนาน ๆ ครั้ง 1 คะแนน

โดยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน 1.00 – 1.49 มีการเปิดรับน้อยที่สุด

คะแนน 1.50 – 2.49 มีการเปิดรับน้อย

คะแนน 2.50 – 3.49 มีการเปิดรับปานกลาง

คะแนน 3.50 – 4.49 มีการเปิดรับมาก

คะแนน 4.50 – 5.00 มีการเปิดรับมากที่สุด

2. การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวิธีกำหนดคะแนนเพื่อการวิเคราะห์ ดังนี้

มากที่สุด 5 คะแนน

มาก 4 คะแนน

ปานกลาง 3 คะแนน

น้อย 2 คะแนน

น้อยที่สุด 1 คะแนน

โดยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน 1.00 – 1.49 มีการใช้ประโยชน์น้อยที่สุด

คะแนน 1.50 – 2.49 มีการใช้ประโยชน์น้อย

คะแนน 2.50 – 3.49 มีการใช้ประโยชน์ปานกลาง

คะแนน 3.50 – 4.49 มีการใช้ประโยชน์มาก

คะแนน 4.50 – 5.00 มีการใช้ประโยชน์มากที่สุด

3. ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวิธีกำหนดคะแนนเพื่อการวิเคราะห์ ดังนี้

มากที่สุด 5 คะแนน

มาก 4 คะแนน

ปานกลาง 3 คะแนน

น้อย 2 คะแนน

น้อยที่สุด 1 คะแนน

โดยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน 1.00 – 1.49 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน 1.50 – 2.49 มีความพึงพอใจน้อย

คะแนน 2.50 – 3.49 มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 3.50 – 4.49 มีความพึงพอใจมาก

คะแนน 4.50 – 5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด

**6. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย**

1) เพศ ของนักศึกษา

2) ชั้นปี ของนักศึกษา

3) พฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์

4) การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์

5) ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์

**สมมติฐานที่ 1** นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศ และชั้นปีต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ เพศของนักศึกษา

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์

สมมติฐานที่ 1.2 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีชั้นปีต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ชั้นปีของนักศึกษา

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์

**สมมติฐานที่ 2** นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศ และชั้นปีต่างกัน มีการใช้ประโยชน์และพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ เพศของนักศึกษา

ตัวแปรตาม คือ การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์

สมมติฐานที่ 2.2 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีชั้นปีต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ชั้นปีของนักศึกษา

ตัวแปรตาม คือ การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์

สมมติฐานที่ 2.3 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ เพศของนักศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์

สมมติฐานที่ 2.4 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ชั้นปีของนักศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์

**สมมติฐานที่ 3** การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์

ตัวแปรอิสระ คือ การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์

**7. การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการวิเคราะห์เชิงอนุมาน การวิเคราะห์เชิงพรรณา คือ การอธิบายถึงลักษณะของข้อมูลตามความแตกต่างกันในลักษณะต่าง ๆ โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลทางประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์เชิงอนุมาน คือ การทดสอบสมมติฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ใช้สถิติ T-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ของนักศึกษา และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ชั้นปีของนักศึกษากับการเปิดรับเว็บไซต์

สมมติฐานที่ 2 ใช้สถิติ T-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ของนักศึกษา และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ชั้นปีของนักศึกษากับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์

สมมติฐานที่ 3 ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) หรือค่า r เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์

**บทที่ 4**

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

# การเสนอรายงานผลการวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (Uses and Gratifications of the Students with Faculty of Management Science Website) ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ได้ผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง**

**ตารางที่ 1** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกลักษณะทางประชากรศาสตร์

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน | ร้อยละ |
| เพศ   * ชาย * หญิง | 135  165 | 45  55 |
| ชั้นปี   * 1 * 2 * 3 * 4 | 75  75  79  71 | 25  25  27  23 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย โดยมีร้อยละ 55 และ 45 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 27

**ตารางที่ 2** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานที่ใช้เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| สถานที่ใช้เว็บไซต์ | จำนวน | ค่าร้อยละ |
| ที่มหาวิทยาลัย | 102 | 34 |
| ที่บ้าน | 148 | 49 |
| ที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ต | 38 | 13 |
| ที่ร้านอาหาร/กาแฟ | 12 | 4 |

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดใช้เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการที่บ้านมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมาคือที่มหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 34 ที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 13 และที่ร้านอาหาร / กาแฟ น้อยที่สุด ร้อยละ 4

**ตารางที่ 3** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามความถี่ในการใช้เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการของนักศึกษา

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ความถี่ในการใช้เว็บไซต์ | จำนวน | ร้อยละ |
| เปิดบ้างนาน ๆ ครั้ง | 85 | 28 |
| 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ | 137 | 46 |
| 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ | 53 | 18 |
| มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ | 15 | 5 |
| เปิดใช้ทุกวัน | 10 | 3 |

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดใช้เว็บไซต์ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาคือเปิดบ้างนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28 โดยกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ กลุ่มที่เปิดใช้ทุกวัน คิดเป็น ร้อยละ 3

**ตารางที่ 4** ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ช่วงเวลาในการใช้เว็บไซต์ | จำนวน | ร้อยละ |
| 06.01-12.00 น. | 38 | 13 |
| 12.01-18.00 น. | 95 | 32 |
| 18.01-24.00 น. | 132 | 44 |
| 01.00-06.00 น. | 35 | 12 |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้เว็บไซต์ในช่วงเวลา 18.01-24.00 น. มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44 โดยกลุ่มตัวอย่างใช้เว็บไซต์ช่วงเวลา 01.00-06.00 น. น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ |  | *SD* | ระดับ |
| การใช้เป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูล/องค์ความรู้ของหน่วยงาน | 2.12 | 0.78 | มีการใช้ประโยชน์น้อย |
| การใช้ติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของคณะ | 3.64 | 0.86 | มีการใช้ประโยชน์มาก |
| การใช้เป็นแหล่งค้นคว้าเพื่อเพิ่มพูนความรู้/การศึกษา | 3.33 | 0.94 | มีการใช้ประโยชน์ปานกลาง |
| การใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคณะ เช่น ประวัติ โครงสร้าง  วิสัยทัศน์ พันธกิจ | 4.24 | 0.68 | มีการใช้ประโยชน์มาก |
| การใช้บริการเว็บลิงค์ภายใน เช่น เว็บไซต์สาขา | 4.11 | 0.58 | มีการใช้ประโยชน์มาก |
| การใช้บริการเว็บลิงค์หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง | 2.45 | 0.93 | มีการใช้ประโยชน์น้อย |
| การใช้บริการดาวน์โหลดเอกสารต่างๆ | 2.32 | 0.53 | มีการใช้ประโยชน์น้อย |
| การใช้บริการเครื่องมือช่วยสืบค้น  รวม | 2.20  3.05 | 0.66  0.74 | มีการใช้ประโยชน์น้อย  มีการใช้ประโยชน์ปานกลาง |

 จากตารางที่ 5 พบว่านักศึกษาคณะวิทยาการจัดการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการในระดับปานกลาง (= 3.05) โดยด้านที่นักศึกษาใช้ประโยชน์มากที่สุดคือการใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคณะ เช่น ประวัติ โครงสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ( = 4.24) สำหรับด้านที่นักศึกษาใช้ประโยชน์น้อยที่สุดคือการใช้เป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูล/องค์ความรู้ของหน่วยงาน ( = 2.12)



**ตารางที่ 6** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ |  | *SD* | ระดับ |
| การใช้เป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูล/องค์ความรู้ของหน่วยงาน | 2.24 | 0.87 | มีความพึงพอใจน้อย |
| การใช้ติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของคณะ | 3.75 | 0.64 | มีความพึงพอใจมาก |
| การใช้เป็นแหล่งค้นคว้าเพื่อเพิ่มพูนความรู้/การศึกษา | 3.33 | 0.74 | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| การใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคณะ เช่น ประวัติ โครงสร้าง  วิสัยทัศน์ พันธกิจ | 4.28 | 0.89 | มีความพึงพอใจมาก |
| การใช้บริการเว็บลิงค์ภายใน เช่น เว็บไซต์สาขา | 4.11 | 0.69 | มีความพึงพอใจมาก |
| การใช้บริการเว็บลิงค์หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง | 2.44 | 0.72 | มีความพึงพอใจน้อย |
| การใช้บริการดาวน์โหลดเอกสารต่างๆ | 2.41 | 1.03 | มีความพึงพอใจน้อย |
| การใช้บริการเครื่องมือช่วยสืบค้น  รวม | 2.15  3.09 | 0.76  0.81 | มีความพึงพอใจน้อย  มีวามพึงพอใจปานกลาง |

จากตารางที่ 6 พบว่านักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการในระดับปานกลาง ( = 3.09) โดยด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดคือการใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคณะ เช่น ประวัติ โครงสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ( = 4.28) สำหรับด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการใช้บริการเครื่องมือช่วยสืบค้น ( = 2.15)

**ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานที่ 1** นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศ และชั้นปีต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.1** นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

**ตารางที่ 7** ผลการทดสอบสมมติฐานด้านเพศของนักศึกษาที่ต่างกันต่อการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ชาย  n = 135 | | หญิง  n = 165 | | t | P |
|  | S.D. |  | S.D. |
| การเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ | 2.24 | 0.888 | 2.31 | 0.682 | 0.050 | 0.831 |

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการไม่ต่างกัน เนื่องจากค่า p> .05

**สมมติฐานที่ 1.2** นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีชั้นปีต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

**ตารางที่ 8** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการของนักศึกษาแต่ละชั้นปี

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ปี 1  n = 75 | | ปี2  n = 75 | | ปี3  n = 79 | | ปี4  n = 71 | |
|  | S.D. |  | S.D. |  | S.D. |  | S.D. |
| การเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ | 2.42 | 0.442 | 2.32 | 0.620 | 2.17 | 0.577 | 2.19 | 0.482 |

ตารางที่ 8แสดงว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีการเปิดรับเว็บไซต์น้อยที่สุด แต่โดยรวมนักศึกษามีการเปิดรับในระดับน้อย ( = 2.28)

**ตารางที่ 9** การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **แหล่งความแปรปรวน** | SS | df | MS | F | P |
| ระหว่างกลุ่ม | 1.109 | 3 | .281 | 1.044 | .391 |
| ภายในกลุ่ม | 103.588 | 296 | .272 |  |  |
| รวม | 104.697 | 299 |  |  |  |

จากตารางที่ 9 พบว่า ค่า p>.05 แสดงว่านักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศ และชั้นปีต่างกัน มีการใช้ประโยชน์และพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.1** นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

**ตารางที่ 10** ผลการทดสอบสมมติฐานด้านเพศของนักศึกษาที่ต่างกันต่อการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ชาย  n = 135 | | หญิง  n = 165 | | t | P |
|  | S.D. |  | S.D. |
| การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ | 3.10 | 0.438 | 3.00 | 0.641 | 1.678 | 0.111 |

จากตารางที่ 10 พบว่า ค่า p>.05 แสดงว่านักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.2** นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีชั้นปีต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

**ตารางที่ 11** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการของนักศึกษาแต่ละชั้นปี

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ปี 1  n = 75 | | ปี2  n = 75 | | ปี3  n = 79 | | ปี4  n = 71 | |
|  | S.D. |  | S.D. |  | S.D. |  | S.D. |
| การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ | 3.15 | 0.621 | 2.94 | 0.689 | 3.02 | 0.422 | 3.11 | 0.453 |

ตารางที่ 11แสดงว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์น้อยที่สุด แต่โดยรวมนักศึกษามีการเปิใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ในระดับปานกลาง ( = 3.05)

**ตารางที่ 12** การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **แหล่งความแปรปรวน** | SS | df | MS | F | P |
| ระหว่างกลุ่ม | 1.216 | 3 | .405 | 1.162 | 0.355 |
| ภายในกลุ่ม | 5.578 | 296 | .349 |  |  |
| รวม | 6.794 | 299 |  |  |  |

จากตารางที่ 12 พบว่า ค่า p>.05 แสดงว่านักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.3** นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

**ตารางที่ 13** ผลการทดสอบสมมติฐานด้านเพศของนักศึกษาที่ต่างกันต่อความพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ชาย  n = 135 | | หญิง  n = 165 | | t | P |
|  | S.D. |  | S.D. |
| ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ | 3.14 | 0.359 | 3.04 | 0.605 | 2.221 | 0.214 |

จากตารางที่ 13 พบว่า ค่า p>.05 แสดงว่านักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4** นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

**ตารางที่ 14** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการของนักศึกษาแต่ละชั้นปี

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ปี 1  n = 75 | | ปี2  n = 75 | | ปี3  n = 79 | | ปี4  n = 71 | |
|  | S.D. |  | S.D. |  | S.D. |  | S.D. |
| ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ | 3.18 | 0.467 | 2.98 | 0.890 | 3.12 | 0.277 | 3.07 | 0.176 |

ตารางที่ 14แสดงว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการมากที่สุด ในขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์น้อยที่สุด แต่โดยรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ในระดับปานกลาง ( = 3.09)

**ตารางที่ 15** การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **แหล่งความแปรปรวน** | SS | df | MS | F | P |
| ระหว่างกลุ่ม | 1.816 | 3 | .605 | 2.161 | 0.133 |
| ภายในกลุ่ม | 4.481 | 296 | .280 |  |  |
| รวม | 6.296 | 299 |  |  |  |

จากตารางที่ 15 พบว่า ค่า p>.05 แสดงว่านักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการไม่ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**ตารางที่ 16** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ | ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ | |
|  | R | P |
| ระดับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ | .926\*\*\* | .000 |

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 16 พบว่า การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อ

เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

และมีความสัมพันธ์เชิงบวก หากมีการใช้ประโยชน์มากจะมีความพึงพอใจมาก หรือหากมีการใช้

ประโยชน์น้อยจะมีความพึงพอใจน้อย ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับสูงมาก

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

##### การวิจัยเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (Uses and Gratifications of the Students with Faculty of Management Science Website) มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างด้านบุคคลได้แก่ เพศ และชั้นปี ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีต่อพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างด้านบุคคลได้แก่ เพศ และชั้นปี ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ต่อการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ คำถามทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และคำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ จำนวนทั้งสิ้น 300 คน จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G\*Power ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้ค่าสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันในการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับการประมวลผลและวิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistic Package for the Social Science) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วคือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันในการทดสอบสมมติฐาน

**สรุปผลการวิจัย**

จากข้อมูลที่ทำการวิเคราะห์แล้วสามารถสรุปผลการวิจัยและนำเสนอได้เป็นส่วน ๆ ดังนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านคุณลักษณะทางประชากร**

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 300 คน ซึ่งประกอบด้วยเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการที่บ้านมากที่สุด เปิดรับเว็บไซต์ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ และใช้เว็บไซต์ในช่วงเวลา 12.01-18.00 น. มากที่สุด ในส่วนของการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการพบว่า โดยภาพรวมนักศึกษาใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการในระดับปานกลาง โดยด้านที่นักศึกษาใช้ประโยชน์มากที่สุดคือการใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคณะ เช่น ประวัติ โครงสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือการใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคณะ เช่น ประวัติ โครงสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ

**ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานที่ 1** นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศ และชั้นปีต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการไม่ต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.2 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีชั้นปีต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่ชั้นปีต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการไม่ต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 2** นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศ และชั้นปีต่างกัน มีการใช้ประโยชน์และพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีชั้นปีต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่ชั้นปีต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่มีชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่ชั้นปีต่างกัน มีควพึงพจอเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3** การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์

ผลการวิจัยพบว่าการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

**อภิปรายผลการวิจัย**

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ และชั้นปีต่างกันมีพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ ไม่ต่างกัน และมีการใช้ประโชน์และพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการไม่ต่างกัน

โดยนักศึกษาของคณะวิทยาการจัดการมีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์มากที่สุดคือ การใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคณะ เช่น ประวัติ โครงสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ นักศึกษาพึงพอใจเว็บไซต์ด้านการใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคณะ เช่น ประวัติ โครงสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ มากที่สุด ผลการวิจัยยังพบอีกว่า ภาพรวมนักศึกษาใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์และพึงพอใจต่อเว็บไซต์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร พูพิพัตร (2553) ที่ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรของกรมเจ้าท่ามีการใช้ประโยชน์และพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่าทั้ง 4 ด้าน ในระดับปานกลาง

ในส่วนของการใช้ประโยชน์และพึงพอใจต่อเว็บไซต์ ผลการวิจัยพบว่าการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวัน กิจธนาเจริญ (2541) ที่ศึกษาเรื่อง การแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจจากข่าวสาร และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคในชีวิตประจำวันของประชาชนในกรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ พบว่า การใช้ประโยชน์จากข่าวสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อข่าวสาร กล่าวคือ หากมีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารมาก จะพึงพอใจต่อข่าวสารมากเช่นกัน แต่ถ้ามีการใช้ประโยชน์จากข่าวสารน้อย จะมีความพึงพอใจต่อข่าวสารน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา ศรีคง (2557) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับ ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มสหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์ พบว่า ความคาดหวังประโยชน์จากหนังสือพิมพ์ออนไลน์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจหนังสือพิมพ์ออนไลน์

**ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

1. จากผลการศึกษาพบว่าการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการของนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้ดูแลเว็บไซต์ของคณะวิทยาการจัดการควรปรับปรุงเนื้อหาของเว็บไซต์ให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้เว็บไซต์ต่อไป

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการนำวิธีวิจัยแบบอื่นมาใช้ประกอบผลการวิจัย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก(depth interview) หรือการจัดสนทนากลุ่ม (focus group) เพื่อขยายผลการวิจัยและนำข้อมูลมาใช้ประกอบการอภิปรายผลการวิจัยเชิงลึก

**บรรณานุกรม**

ศิริพร พูพิพัตร. (2553). *การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า*

*กระทรวงคมนาคม*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นันทวัน กิจธนาเจริญ. (2541). *การแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจจากข่าวสาร*

*และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคในชีวิตประจำวันของประชาชน กรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

นิตยา ศรีคง. (2557). พฤติกรรมการเปิดรับ ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากหนังสือพิมพ์

ออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มสหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์. *SDU.Res.J, 10*(3), 181-192.

วิทยา เรืองพรวิสุทธิ์. (2543). *คู่มือการเข้าอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้เริ่มต้น.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สุรศักดิ์ สงวนพงษ์. (2539). *คู่มืออินเตอร์เน็ต: แนะนำหลักการพื้นฐานและเทคนิคสำหรับผู้ใช้งานทุก*

*ระดับ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สุวิมล ระวัง. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา*

*มหาวิทยาลัยรามคำแหง.* การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Atkin, C. K. (1973). *Anticipated communication and mass media information*

*seeking*. NY: Public Opinion Quarterly.

Cutlip, S. M., & Center, A. H. (1978). *Effective Public Relations***.**(5th ed). New Jersey:

Prentice-Hall, Inc.

Katz, E. J. G., Blumer & Gurevitch, M. (1974). *Utilization of mass communication by*

*the individual: The uses of mass communication***.** Beverly Hills: Sage.

Maslow, A. H. (1954). Motivation and personality. NY: Harper and Row.

McCombs & Becker, L. E. (1979). *Using mass communication theory***.** New Jersey:

Printice Hall.

Merill, J. C. Lowenstein, R. L. (1971). *Media message and men*. NY: Longman.

**ภาคผนวก**

##### แบบสอบถามเรื่อง

##### การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ

##### ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม**

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. ชั้นปี

1. ปี 1 2. ปี 2

3. ปี 3 4. ปี 4

**ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์**

3. ปกติท่านใช้เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ ที่ใดมากที่สุด

1. ที่มหาวิทยาลัย 2. ที่บ้าน

3. ที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ต 4. ที่ร้านอาหาร/ ร้านกาแฟ

4. โดยเฉลี่ยท่านใช้เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ บ่อยครั้งเพียงใด

1. เปิดบ้างนานๆครั้ง (นานกว่าสัปดาห์ละครั้ง) 2. 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์

3. 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ 4. มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์

5. เปิดใช้ทุกวัน

5. ท่านใช้เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการช่วงเวลาใดมากที่สุด

1. 06.01-12.00 น. 2. 12.01-18.00 น.

3. 18.01-24.00 น. 4. 01.00-06.00 น.

**ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ**

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ท่านใช้ประโยชน์และมีความพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ  ในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด | ระดับการใช้ประโยชน์ | | | | | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. การใช้เป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูล/องค์ความรู้ของหน่วยงาน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. การใช้ติดตามข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของคณะ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. การใช้เป็นแหล่งค้นคว้าเพื่อเพิ่มพูนความรู้/การศึกษา |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9. การใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคณะ เช่น ประวัติ โครงสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10. การใช้บริการเว็บลิงค์ภายใน เช่น เว็บไซต์สาขา |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11. การใช้บริการเว็บลิงค์หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. การใช้บริการดาวน์โหลดเอกสารต่าง ๆ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13. การใช้บริการเครื่องมือช่วยสืบค้น |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |