

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของ
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

The Study of Satisfaction Level of Users of
Mahidol University International College Website

ภัทรศิริ จันฉิม
Phatsiri Chanchim

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ เว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งการวิจัย ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จำนวนทั้งสิ้น 202 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ใน 5 ด้านคือ 1) ด้านการออกแบบหน้าเว็บไซต์ 2) ด้านระบบนำทาง 3) ด้านตัวอักษร และการจัดรูปแบบ 4) ด้านการใช้สีในเว็บไซต์ และ 5) ด้านการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการเว็บไซต์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.39$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านตัวอักษรและการจัดรูปแบบมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=3.68$) รองลงมาคือด้านการใช้สีในเว็บไซต์ ด้านการออกแบบหน้าเว็บไซต์ ด้านระบบนำทาง และด้านเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ ($\bar{X}=3.55, 3.51, 3.12$ และ 3.12 ตามลำดับ)

คำสำคัญ: การพัฒนาเว็บไซต์ ความพึงพอใจ

Abstract

This research studied the satisfaction of users of Mahidol University International College web site, which used the exploratory research (survey research). The target group was 202 lecturers, students, staff and general users who visited the web site and was selected as a sample group to answer the satisfaction survey about the web site via the internet. The research tools were 5-scale survey measuring satisfaction in the following aspects: 1) design of the web site, 2) the navigation system, 3) fonts and text formatting the web site, 4) color usage and 5) data accessibility.

The research results showed that the satisfaction of the target group was at the medium level ($\bar{X}$ =3.39). When analyzing each aspect separately, the satisfactory level of the Mahidol University International College's web site users was also at the medium level. The target group was most satisfied with the fonts and text formatting of the web site. The average in this aspect was at the highest level ($\bar{X}$ =3.68), followed by color usage, design, navigation system and data accessibility ($\bar{X}$ =3.55, 3.51, 3.12 and 3.12 respectively).

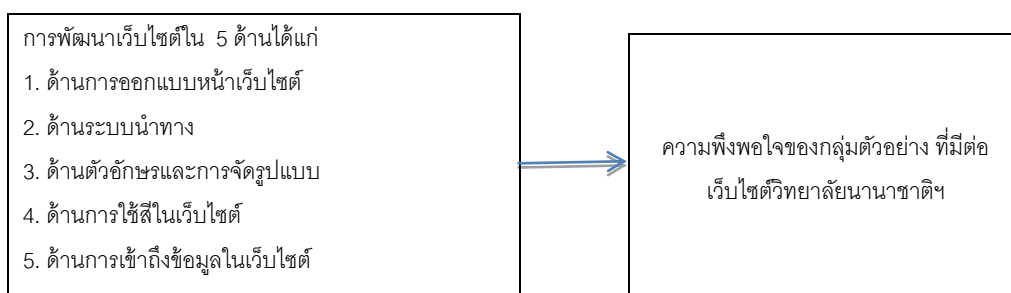
Keywords: Website Development, Satisfaction

หลักการและเหตุผล

เว็บไซต์นับได้ว่าเป็นสรรพสิ่ง ที่รวบรวมเอาข้อมูลต่างๆ ทั้งด้านความรู้ ความบันเทิง และการติดต่อสื่อสารของคนทุกมุมโลก ได้ในพริบตา เมื่อเราเข้าไปยังเว็บไซต์เราจะเห็นหน้าเว็บไซต์ที่ประกอบไปด้วย ข้อความ รูปภาพกราฟิก เสียง ในรูปแบบและสีสันมากมาย ซึ่งหน้าเว็บไซต์บางแห่งอาจดู แล้วน่าสนใจ และทำให้ผู้ใช้ บริการ เข้ามาเยี่ยมชมเป็นจำนวนมาก แต่ในทางกลับกันบาง เว็บไซต์ดูแล้วอาจขาดซึ่งความ น่าสนใจ และจูงใจ กับผู้ใช้บริการนั้นๆ ในปัจจุบันเว็บไซต์ได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างหลากหลาย และมีจำนวนมากมายหลายล้านเว็บไซต์ เพราะเนื่องจาก กระบวนการผลิตเว็บไซต์ในปัจจุบันมิได้ยุ่งยากนัก จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันระหว่างเว็บไซต์ที่ให้บริการ ในด้านต่างๆ และเว็บไซต์ของวิทยาลัยนานาชาติ เป็นเว็บไซต์ที่ให้ บริการ ด้านข้อมูลการศึกษาของสถาบันแก่ผู้สนใจทั่วไป และผู้ใช้บริการภายในวิทยาลัยนานาชาติ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ ที่ต้องการค้นหาข้อมูลภายในเว็บไซต์ จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาหา ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติ ให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจได้มากที่สุด และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เกตส์ (1995) ได้กล่าวไว้ว่าเนื้อหาที่จะนำเสนอบนเว็บไซต์นั้นควรมีความรัดกุม อ่านง่าย และมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน โครงสร้างหรือ องค์ประกอบของเว็บไซต์ประกอบไปด้วยลักษณะโครงสร้างหรือ โครงสร้างของเว็บไซต์ตัวนำทางการสืบค้นสารสนเทศ การออกแบบเว็บเพจ การวางโครงร่างลักษณะงาน กราฟิกเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบหลัก ของการนำเสนอบน เว็บไซต์นั้นถือ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดนอกจาก ข้อมูลในเว็บไซต์แล้วประโยชน์ที่จะได้รับจากเว็บไซต์ อีกสิ่งหนึ่งคือการได้แลกเปลี่ยนความรู้อันจะนำไปสู่ การขยายองค์ความรู้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้นอีกด้วย ซึ่ง ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เว็บไซต์ควรมีพื้นที่ สำหรับแสดงความคิดเห็นบรรจุอยู่

ดังนั้นผู้วิจัย จึงเห็นความจำเป็นที่ต้องทำการ ประเมินความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ในเว็บไซต์ วิทยาลัย นานาชาติ ในปัจจุบัน ให้ได้ มีส่วนร่วมใน การพัฒนาและเสนอความคิด เห็น พร้อมทั้งสามารถ นำผลที่ได้ไปประเมินปรับปรุง และพัฒนาเว็บไซต์ให้ มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการที่มีต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติ
2. เพื่อพัฒนาเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ หมายถึง ความชื่นชอบ ความรู้สึกยอมรับพอใจและประทับใจสำหรับการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งหมวดการวัดความพึงพอใจ ในเว็บไซต์ออกเป็น 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านการออกแบบหน้าเว็บไซต์ 2) ด้านระบบนำทาง 3) ด้านตัวอักษร และการจัดรูปแบบ 4) ด้านการใช้สีในเว็บไซต์ 5) ด้านการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์นำมาวัดผล การประเมินออกเป็นระดับต่างๆ เช่น ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุดของในแต่ละด้าน

การพัฒนาเว็บไซต์ หมายถึง การพัฒนาทั้งโฮมเพจ และเว็บเพจรวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ของเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ เช่น ข้อความ ภาพ และสีตัวอักษร พื้นหลังของแต่ละเว็บเพจ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนกลุ่ม ตัวอย่าง 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอาจารย์ กลุ่มบุคลากร กลุ่มนักศึกษาและกลุ่มบุคคลทั่วไปที่ได้ใช้บริการจากเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ

แนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

ทวิพงษ์ หินคำ (2541:8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียด และตอบสนองตามความต้องการ ของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธनिया ปัญญาแก้ว (2541:12) ได้ให้ความหมายว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวกับลักษณะของงานปัจจัยเหล่านี้ไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้

อยู่ต่ำกว่าจะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำถ้าหากว่างานให้ความก้าวหน้า ความท้าทายความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

ธวัชชัย ศรีสุเทพ (2544:16-17) ได้กล่าวถึงการออกแบบเว็บไซต์ คำนึงถึงความเหมาะสมกับกลุ่มบุคคลเป้าหมายผู้ใช้และลักษณะของเว็บไซต์ ความสะดวกในการใช้งานองค์ประกอบของการออกแบบเว็บไซต์ ต้องคำนึงถึง

1. ความเรียบง่าย ได้แก่ มีรูปแบบที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อนและใช้งานได้สะดวกไม่มีกราฟิก หรือตัวอักษรที่เคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ชนิดและสีของตัวอักษรไม่มากเกินไปทำให้วุ่นวาย
2. ความสม่ำเสมอ ได้แก่ ใช้รูปแบบเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์ เช่น รูปแบบของหน้าสไลด์ของกราฟิกระบบเมนูและโทนสีควรมีความคล้ายคลึงกันตลอดทั้งเว็บไซต์
3. ความเป็นเอกลักษณ์การออกแบบเว็บไซต์ควรคำนึงถึงลักษณะขององค์กร เพราะรูปแบบของเว็บไซต์จะสะท้อนถึงเอกลักษณ์และลักษณะขององค์กรนั้นๆ เช่น ถ้าเป็นเว็บไซต์ของทางราชการ จะต้องดูน่าเชื่อถือไม่เหมือนสวนสนุก ฯลฯ
4. เนื้อหาที่มีประโยชน์เนื้อหาเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในเว็บไซต์ดังนั้นควรจัดเตรียมเนื้อหา และข้อมูลให้ผู้ใช้งานต้องการให้ถูกต้อง และสมบูรณ์มีการปรับปรุงและเพิ่มเติมให้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ เนื้อหาไม่ควรซ้ำกับเว็บไซต์อื่น จึงจะดึงดูดความสนใจ
5. ระบบเมนูที่ใช้งานง่าย ต้องออกแบบให้ผู้ใช้งานเข้าใจง่ายและใช้งานสะดวก ใช้กราฟิกที่สื่อความหมายร่วมกับคำอธิบายที่ชัดเจน มีรูปแบบและลำดับของรายการที่สม่ำเสมอเช่นวางไว้ตำแหน่งเดียวกันของทุกหน้า
6. ลักษณะที่น่าสนใจหน้าตาของเว็บไซต์จะต้องมีความสัมพันธ์กับคุณภาพขององค์ประกอบ

ต่างๆ เช่น คุณภาพของกราฟิกที่จะต้องสมบูรณ์ การใช้สี การใช้ตัวอักษรที่อ่านง่ายสบายตา การใช้โทนสีที่เข้ากัน ลักษณะหน้าตาที่น่าสนใจนั้นขึ้นอยู่กับความชอบของแต่ละบุคคล

7. การใช้งานอย่า วกไม่จำกัดผู้ใช้ส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงได้มากที่สุดเลือกใช้เบราว์เซอร์ชนิดใดก็ได้ในการเข้าถึงเนื้อหา สามารถแสดงผลได้ทุกระบบปฏิบัติการและความละเอียดหน้าจอต่างๆ กันอย่างไม่มีปัญหาเป็นลักษณะสำคัญสำหรับผู้ใช้ที่มีจำนวนมาก

8. คุณภาพในการออกแบบและเรียบเรียงเนื้อหาอย่างรอบคอบสร้างความรู้สึกที่เว็บไซต์ มีคุณภาพ ถูกต้อง และเชื่อถือได้

9. ระบบการใช้งานที่ถูกต้องการใช้แบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูลต้องสามารถกรอกได้จริง ใช้งานได้จริงสิ่งต่างๆ จะต้องเชื่อมโยงไปหน้าที่มีอยู่จริงและถูกต้องระบบการทำงานต่างๆ ในเว็บไซต์จะต้องมีความแน่นอนและทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง

พื้นฐานในการออกแบบเว็บไซต์ที่ดี

- มีเนื้อหาเป็นประโยชน์ ตรงกับที่ผู้ใช้งานต้องการ
- มีการปรับปรุงเพิ่มเติมเนื้อหา และพัฒนาเว็บไซต์อยู่เสมอ
- ใช้เวลาในการดาวน์โหลดน้อยแสดงผลเร็วใช้งานที่สะดวก เข้าใจง่าย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลัดดาวัลย์ สุวรรณโชติ (2546) ได้ศึกษาถึง “การพัฒนาเว็บเพจสำนักวิจัยและพัฒนาพืช น้ำ มัน และผลิตภัณฑ์จากน้ำมันพืชเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมเกษตร กรมวิชาการเกษตร” โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเว็บเพจของสำนักวิจัยและพัฒนาพืช น้ำมัน และผลิตภัณฑ์จากน้ำมัน พืช เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมเกษตร (www.doa-vegetoil.com)

และศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อเว็บเพจของสำนักวิจัยและพัฒนาพืช น้ำมัน และผลิตภัณฑ์จากน้ำมันพืชเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรม เกษตร 4 ด้าน คือ ด้าน เนื้อหา ด้านการออกแบบ ด้านการเข้าถึงข้อมูล และการสืบค้นข้อมูลและด้านประโยชน์และการนำไปใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้คือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ที่เข้ามาสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บเพจ สำนักวิจัยและพัฒนาพืช น้ำมัน และผลิตภัณฑ์จากน้ำมันพืชเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมเกษตรและตอบแบบสอบถามถึงความพอใจผ่านเว็บเพจระหว่างวันที่ 10 ธันวาคม 2545 ถึงวันที่ 10 มีนาคม 2546 จำนวน 510 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบ ว่าเว็บเพจของสำนักวิจัยและพัฒนาพืช น้ำมัน และผลิตภัณฑ์จากน้ำมันพืชเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมเกษตร กรมวิชาการเกษตรผ่านจากผู้เชี่ยวชาญทั้งในด้านเนื้อหา และด้านเทคนิคการออกแบบในระดับดีมาก ผู้ใช้เว็บเพจมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา และการสืบค้นข้อมูลผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

กิตติพงษ์ จำรูญ (2551) ได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาเว็บไซต์สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ระดับปริญญาโทคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ดังกล่าวตามหลักการและวิธีออกแบบและพัฒนาเว็บเพจ โดยศึกษาในด้านองค์ประกอบต่างๆ ของเว็บไซต์ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่นำเสนอบนเว็บไซต์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการออกแบบหน้าเว็บเพจ ด้านระบบนำทาง (Navigator System) ด้านกราฟและภาพเคลื่อนไหว ด้านตัวอักษรและการจัดรูปแบบข้อความ และด้านการใช้สีในเว็บเพจ กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยเป็นบุคลากร และนักศึกษาสาขาเทคโนโลยีการศึกษาระดับปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 20 คนและบุคคลทั่วไปที่ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการชมเว็บไซต์ของผู้วิจัยจำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ

วิจัย ได้แก่ 1) เว็บไซต์ สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ระดับปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สร้างขึ้นตามหลักการและวิธีการออกแบบพัฒนาเว็บไซต์ที่ผ่าน การตรวจสอบและประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 2) แบบสอบถามความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สอบถาม 7 ด้านคือ ด้านข้อมูลที่น่าเสนอบนเว็บไซต์ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการออกแบบหน้าเว็บเพจ ด้านระบบนำทาง (Navigation System) ด้านกราฟิก และภาพเคลื่อนไหว ด้านตัวอักษรและการจัดรูปแบบข้อความ และด้านการใช้สีในเว็บเพจวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อเว็บไซต์พบว่าบุคลากรและนักศึกษาศาสาเทคโนโลยีการศึกษาระดับปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความคิดเห็นต่อเว็บไซต์ในด้านต่างๆ ที่ศึกษาทั้ง 7 ด้านในระดับดี และบุคคลทั่วไป ที่ให้ความร่วมมือในการชมเว็บไซต์มีความคิดเห็นต่อเว็บไซต์ในด้านต่างๆ ที่ศึกษาทั้ง 7 ด้านในระดับดีเช่นเดียวกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการ เว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติ ตั้งแต่เดือน มกราคม - มีนาคม 2558 จำนวน 80,088 คน (ที่มาข้อมูล: เครื่องมือการวัดจำนวนผู้เข้าใช้งานเว็บไซต์ Google Analytics) ที่ผู้วิจัยได้ติดตั้งไว้บนเว็บไซต์เพื่อนับจำนวนผู้เข้าใช้งานกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และประชาชนทั่วไปที่ได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และอีเมล ที่ทำการส่งลิงค์ของแบบสอบถามออนไลน์เป็น จำนวน 202 คน ซึ่งตรงตามเกณฑ์การวัดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% โดยคำนวณจากสูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80,088 คนยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม

กลุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้จะคำนวณจากสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ของความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ได้เข้าใช้ บริการ เว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาและประชาชนทั่วไป ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและตอบแบบสอบถามวัดความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แบบสอบถามผู้วิจัยทำด้วย Google Document e-Form และทำการโพสต์ลิงค์ ในหน้าเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติ พร้อมส่งอีเมลลิงค์ของแบบสอบถามออนไลน์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติ
2. แบบสอบถามวัดความพึงพอใจประกอบด้วยคำถามปลายเปิดและปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานะ อายุ สถิติการเข้าใช้งานเว็บไซต์ วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วัดความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์ โดยแบ่งวัดเฉพาะด้านคือ ด้านการออกแบบหน้าเว็บไซต์ ด้านระบบนำทาง ด้านตัวอักษร และการจัดรูปแบบข้อความ ด้านการใช้สีในเว็บเพจ ด้านการเข้าถึงข้อมูลในเว็บเพจ นำมาวิเคราะห์วัดความพึง

พอใจที่มีต่อเว็บไซต์ทั้ง 5 ด้านดังกล่าว ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับได้ กำหนดค่าคะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

พึงพอใจมาก มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

พึงพอใจปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

พึงพอใจน้อย มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน

พึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

จากนั้นทำการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ รายด้าน และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์วัดค่าจากหมวดคำถามที่ผู้ให้บริการเว็บไซต์ในด้านต่างๆ

2. วิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น สถานะ อายุ และสถิติ การเข้าชมเว็บไซต์

3. วิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ

ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเว็บไซต์และนำคำตอบมาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4. ข้อเสนอแนะต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจการใช้บริการ เว็บไซต์ของอาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ และประชาชนทั่วไปทั้ง 5 ด้าน ดังที่กล่าวไปแล้ว

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้งาน เว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ เป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการใช้งานเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จาก กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 202 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในเรื่องต่างๆ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าความ เชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของคำถามในหมวดต่างๆ

หมวดคำถามการให้บริการเว็บไซต์ด้านต่างๆ	ค่า Cronbach's Alpha	แปลผล ความสอดคล้อง ภายในของข้อคำถาม
ด้านการออกแบบหน้าเว็บไซต์	0.846	ระดับดี
ด้านระบบนำทาง	0.852	ระดับดี
ด้านตัวอักษรและการจัดรูปแบบข้อความ	0.898	ระดับดี
ด้านการใช้สีในเว็บไซต์	0.873	ระดับดี
ด้านการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์	0.827	ระดับดี

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่าการตั้งข้อคำถามในแต่ละด้านนั้นมีความเชื่อมั่นในระดับที่ดี ซึ่งมีค่า Cronbach's Alpha มาตรฐานมากกว่า 0.8 ถือว่าการตั้งคำถามในแบบสอบถามงานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือ สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน ซึ่งประกอบไปด้วย อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป ตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ที่	ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1	สถานะ		
	1. อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่	199	98.5
	2. ประชาชนทั่วไป	3	1.5
	รวม	202	100
2	อายุ		
	1. ต่ำกว่า 20 ปี	38	18.8
	2. 20 - 39 ปี	139	68.8
	3. 40 - 59 ปี	22	10.9
	4. 60 ขึ้นไป	3	1.5
	รวม	202	100
3	สถิติการเข้าชมเว็บไซต์		
	1. ทุกวัน	29	14.4
	2. สัปดาห์ละครั้ง	15	7.4
	3. เดือนละครั้ง	9	4.5
	4. ขึ้นอยู่กับความต้องการ	148	73.3
	5. เพิ่งเข้าครั้งแรก	1	0.5
	รวม	202	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็น อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาร้อยละ 98.5 และ เป็น ประชาชนทั่วไปร้อยละ 1.5 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง

20 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมา มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.8 มีอายุ 40 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.9 สุดท้ายมีช่วงอายุอยู่ที่ 60 ปีขึ้นไป

คิดเป็นร้อยละ 1.5 ส่วนสถิติการเข้าชมเว็บไซต์ขึ้นอยู่
กับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมาใช้
ทุกวัน คิดเป็น ร้อยละ 14.4 สัปดาห์ละครั้ง คิดเป็น

ร้อยละ 7.4 เดือนละครั้งคิดเป็นร้อยละ 4.5 และ
สุดท้ายเพิ่งเข้าครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์
วิทยาลัยนานาชาติฯ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

**ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ด้านการ
ออกแบบหน้าเว็บไซต์ (n = 202)**

ด้านการออกแบบหน้าเว็บไซต์	แสดงค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
มีความเป็นระเบียบและเรียบง่าย	3.51	.948	มาก
สอดคล้องกับรูปแบบของเว็บไซต์	3.44	.966	ปานกลาง
สะท้อนให้เห็นเอกลักษณ์ของ เว็บไซต์	3.58	1.010	มาก
โดยรวม	3.51	.974	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจ
ต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ด้านการออกแบบ
หน้าเว็บไซต์โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.51) ซึ่ง
หัวข้อประเมินข้อสะท้อนให้เห็นเอกลักษณ์ของ

เว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.58) รองลงมาคือมี
ความเป็นระเบียบและเรียบง่าย และสอดคล้องกับ
รูปแบบของเว็บไซต์ ($\bar{X}$ = 3.51 และ $\bar{X}$ = 3.44)
ตามลำดับ

**ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ด้านระบบนำ
ทาง (n = 202)**

ด้านระบบนำทาง	แสดงค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
เข้าใจง่ายและมีคำอธิบายชัดเจน	3.21	.996	ปานกลาง
มีลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่มีปฏิสัมพันธ์ ต่อผู้ใช้	3.05	.999	ปานกลาง
อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และพร้อมต่อการใช้งาน	3.12	.992	ปานกลาง
โดยรวม	3.12	.985	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ
ต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ด้านระบบ นำทาง
โดยรวมอยู่ในระดับปาน กลาง ($\bar{X}$ = 3.12) ซึ่งหัวข้อ
ประเมินข้อเข้าใจง่าย และมีคำอธิบายชัดเจน

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.21) รองลงมาคืออยู่ใน
ตำแหน่งที่เหมาะสมและพร้อมต่อการใช้งาน และ
มีลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ใช้
($\bar{X}$ = 3.12 และ $\bar{X}$ = 3.05) ตามลำดับ

**ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ด้านตัวอักษร
และการจัดรูปแบบข้อความ (n=202)**

ด้านตัวอักษรและการจัดรูปแบบข้อความ	แสดงค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
ข้อความชัดเจน อ่านง่าย และสีตัวอักษรเหมาะสมกับสีของพื้นหลัง	3.77	.936	มาก
ความหนาแน่นของข้อความในแต่ละ เว็บเพจเหมาะสม	3.71	.873	มาก

ด้านตัวอักษรและการจัดรูปแบบข้อความ	แสดงค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
การจัดวางตำแหน่งของข้อความเหมาะสม	3.56	.822	มาก
โดยรวม	3.68	.877	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์วิทยาลัย นานาชาติฯ ด้านตัวอักษร และการจัดรูปแบบข้อความโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$) ซึ่งหัวข้อประเมินข้อความชัดเจนอ่านง่าย และสีตัวอักษรเหมาะสมกับสีของพื้นหลัง มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด ($\bar{X}=3.77$) รองลงมาคือ ความหนาแน่นของข้อความในแต่ละเว็บเพจเหมาะสมและการจัดวางตำแหน่งของข้อความเหมาะสม ($\bar{X}=3.71$ และ $\bar{X}=3.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ด้านการใช้สีในเว็บไซต์ (n = 202)

ด้านการใช้สีในเว็บไซต์	แสดงค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
สีที่ใช้สื่อความหมายและความรู้สึกตรงกับเนื้อหา	3.64	.943	มาก
ดึงดูดความสนใจและกระตุ้นความรู้สึก	3.33	.963	ปานกลาง
สีที่ใช้เหมาะสมกับลักษณะของเว็บไซต์	3.68	.925	มาก
โดยรวม	3.55	.943	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ด้านการใช้สีในเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$) ซึ่งหัวข้อสีที่ใช้เหมาะสมกับลักษณะของเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด ($\bar{X}=3.68$) รองลงมาคือสีที่ใช้สื่อความหมาย ความรู้สึกตรงกับเนื้อหา และดึงดูดความสนใจ และกระตุ้นความรู้สึก ($\bar{X}=3.64$ และ $\bar{X}=3.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ด้านการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ (n=202)

ด้านการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์	แสดงค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
สามารถเข้าถึงข้อมูลสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	3.12	1.058	ปานกลาง
ความเชื่อมโยงสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล ที่ต้องการ	3.12	.962	ปานกลาง
โดยรวม	3.12	1.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ด้านการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.12$) โดยหัวข้อสามารถเข้าถึงข้อมูลสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง และความเชื่อมโยงสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล ที่ต้องการอยู่ระดับเดียวกันคือ ปานกลาง ($\bar{X}=3.12$)

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการประเมินผลการใช้เว็บไซต์ วิทยาลัยนานาชาติฯ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 202 คน มีส่วนช่วยในการประเมินผลเพื่อให้เกิดการพัฒนา

และปรับปรุงเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ครั้งนี้โดยผู้วิจัยได้ใช้หลักการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ โดยผลของการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยได้สรุปและรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ มีความพึงพอใจที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันคือ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งวิเคราะห์เป็น 2 ตอนดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไป จากกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการเว็บไซต์มากที่สุดคือ อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่มีการตอบแบบสอบถามความพึงใจ มากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ที่ใช้บริการเว็บไซต์ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายในวิทยาลัยนานาชาติฯ อีกทั้งผลของ ช่วงอายุระหว่าง 20 - 39 ปี มีการตอบแบบสอบถามมากที่สุด ซึ่งได้สอดคล้องกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (สำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ , 2545 : 28 - 33) ได้ทำการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี พ.ศ.2544 (เป็นการสำรวจปีที่ 3) จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ 20,000 คน ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุน้อย คือ อยู่ในช่วงนักศึกษา หรือวัยทำงานตอนต้น (อายุ 20 - 29 ปี) เป็นส่วนมากและมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปถึงร้อยละ 74

2. สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านการพัฒนาเว็บไซต์ต่างๆ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ด้านการออกแบบหน้าเว็บไซต์ จากผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจด้านนี้

ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) โดยมีความพึงพอใจอันดับแรกคือ มีความเป็นระเบียบและเรียบง่าย รองลงมาคือ สะท้อนให้เห็นเอกลักษณ์ของเว็บไซต์ และมีความสอดคล้องกับรูปแบบของเว็บไซต์ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิตติพงษ์ จำรูญ (2551) พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจด้านการออกแบบหน้าเว็บเพจอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องจากเว็บไซต์มีรูปแบบที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน และใช้งานได้อย่างสะดวก มีความสม่ำเสมอ ตลอดทั้งเว็บไซต์ไม่ว่าจะเป็นกราฟิก โทนสี และระบบนำทาง ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ ธวัชชัย ศรีสุเทพ (2544) ที่ว่ารูปแบบของหน้าสไลด์ของกราฟิก ระบบนำทาง และโทนสีควร จะมีความคล้ายคลึงกันตลอดทั้งเว็บไซต์

2.2 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ด้านระบบนำทางจากผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจด้านนี้ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) โดยมีความพึงพอใจอันดับแรก คือ มีลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ใช้ รองลงมาคือเข้าใจง่ายและมีคำอธิบายชัดเจน และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และพร้อมต่อการใช้งานตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิตติพงษ์ จำรูญ (2551) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านระบบนำทางอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องจากเว็บไซต์ได้มีการจัดหมวดหมู่ของเมนูไว้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย และสื่อถึงบทความภายในแต่ละเว็บเพจได้ซึ่ง ธวัชชัย ศรีสุเทพ (2544) อธิบาย ถึงระบบนำทางเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากของเว็บไซต์ต้องออกแบบให้ผู้ใช้เข้าใจได้ง่ายและใช้ได้สะดวก โดยใช้กราฟิกและคำที่สื่อความหมายอธิบายได้อย่างชัดเจน

2.3 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ ด้านตัวอักษรและการจัดรูปแบบ จากผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจด้านนี้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) โดยมีความพึงพอใจอันดับ

แรก คือ ข้อความชัดเจนอ่านง่าย และสีตัวอักษร
 เหมาะกับสีของพื้นหลังรองลงมา คือ ความหนาแน่น
 ของข้อความในแต่ละเว็บเพจเหมาะสม และการจัด
 วางตำแหน่งของข้อความเหมาะสมตามลำดับ
 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิตติพงษ์ จำรูญ
 (2551) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้าน
 ตัวอักษร และการ จัดรูปแบบข้อความอยู่ ในระดับดี
 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการเลือกฟอนต์ตัวอักษรที่เหมาะสม
 กับระบบปฏิบัติการทุกชนิดที่เป็นมาตรฐานสากล
 ว่าควรใช้ขนาดเท่าไรสำหรับหัวข้อหลักเนื้อหา หรือ
 เมนูระบบนำทางต่างๆ บนเว็บไซต์ได้อย่างชัดเจน
 อ่านง่าย ไม่หนาแน่น ของเนื้อหาจนเกินไปซึ่งทำให้
 ลดปัญหาในเรื่องของการแสดงผลบนเว็บไซต์ของ
 เครื่อง ผู้ใช้บริการต่างๆ ไม่เกิดปัญหาการแสดงผล
 และ รัชชัย ศรีสุภาพ (2544) กล่าวว่าความยาวของ
 หน้ามากเกินไปจะทำให้ผู้ใช้เกิดความสับสนกับข้อ
 มูลที่มีจำนวนมากและยังสร้างความเหนื่อยล้าในการ
 อ่านให้จบหน้าเว็บเพจด้วย

2.4 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์วิทยาลัย
 นานาชาติฯ ด้านการใช้สีในเว็บไซต์จากผลวิจัยพบว่า
 กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจด้านนี้ในระดับปาน
 กลาง ($\bar{X} = 3.55$) โดยมีความพึงพอใจอันดับแรก คือ
 สีที่ใช้เหมาะสมกับลักษณะของเว็บไซต์ รองลงมาคือ
 สีที่ใช้สื่อความหมายและความรู้สึกตรงกับเนื้อหา
 และดึงดูดความสนใจและกระตุ้นความรู้สึกตาม
 ลำดับ สอดคล้องกับ ผลวิจัยของ กิตติพงษ์ จำรูญ
 (2551) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้าน
 การใช้สีในเว็บไซต์อยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องจาก
 เว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ เป็นเว็บไซต์ที่นำเสนอ
 ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาจึงเน้นใช้สีที่เรียบง่าย
 ไม่ฉูดฉาด และการพัฒนาการใช้สีสอดคล้องกับ
 ดวงพร เกียงคำ (2552) กล่าวว่ากรออกแบบ
 เว็บเพจให้สวยงามนั้นส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับเลือก
 ชุดสีให้ผสมกลมกลืนกันทำให้เว็บเพจออกมาดูดี

2.5 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์วิทยาลัย
 นานาชาติฯ ด้านเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ จากผลวิจัย
 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจด้านนี้ในระดับ
 ปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) โดยมีความพึงพอใจอันดับ
 แรกคือ สามารถเข้าถึงข้อมูลสะดวกและง่ายต่อการ
 เข้าถึง และรองลงมาคือความเชื่อมโยงสะดวก ต่อการ
 เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการตามลำดับ สอดคล้องกับ
 ผลการวิจัยของ กิตติพงษ์ จำรูญ (2551) ที่พบว่ากลุ่ม
 ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านการเข้าถึงข้อมูลใน
 เว็บเพจอยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากการ
 ออกแบบจัดทำระบบค้นหาข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ
 สามารถค้นหาคำที่ผู้ใช้บริการต้องการหาได้ตามลิงค์
 ของแต่ละหน้าเว็บเพจได้ซึ่งสอดคล้องกับ รัชชัย
 ศรีสุภาพ (2544) ที่กล่าวถึงการออกแบบเว็บไซต์
 อย่างมีประสิทธิภาพด้านการเข้าถึงข้อมูลไว้ว่าระบบ
 การทำงานต่างๆ จะต้องมีความแน่นอนและทำหน้าที่
 ได้อย่างถูกต้อง เช่น แบบฟอร์มสำหรับผู้กรอก
 ข้อมูลต้องแน่ใจว่าสามารถใช้งานได้จริงลิงค์ต่างๆ
 จะต้องเชื่อมโยงไปยังหน้าที่มีปรากฏอยู่จริงและ
 ถูกต้องควรตรวจเช็คอยู่ เสมอว่าสิ่งเหล่านี้ยังทำงาน
 ได้ดี

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. สามารถนำผลของการวิจัยในครั้งนี้ไป
 ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ และ
 นำไปประยุกต์ใช้งานในรูปแบบต่างๆ ได้
2. ได้ทราบผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 เว็บไซต์วิทยาลัยนานาชาติฯ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ได้ทราบข้อมูลและปัญหาอุปสรรค จาก
 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ พร้อมทั้งนำไป
 พัฒนาเว็บไซต์ให้เป็นที่พึงพอใจมากยิ่งขึ้นสำหรับ
 ผู้ใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้

1. ควรเพิ่มและปรับเปลี่ยน Layout ในหน้าเว็บไซต์สำหรับแสดงและแจ้งประกาศด่วน หรือประกาศสำคัญต่างๆ ให้ชัดเจนมากกว่านี้หรือกรณีมีเหตุการณ์ฉุกเฉินให้ดูมีลักษณะเด่นและเป็นที่น่าสนใจได้ง่าย
2. ควรเพิ่มเติมรายชื่อทั้งอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษและเจ้าหน้าที่ทุกแผนก ทั้งอีเมลและเบอร์ติดต่อเพื่อสะดวกแก่การค้นหา และ ติดต่อสำหรับนักศึกษาและประชาชนทั่วไปที่ต้องการติดต่อ
3. ควรจัดหมวดหมู่เกี่ยวกับ Education Schedule, Academic Calendar, Course Description และ Syllabus ให้ชัดเจนมากกว่านี้ เพราะค้นหายาก
4. ควรจัดหมวดหมู่ สำหรับ Zone Download Area เพราะทำให้สับสนสำหรับนักศึกษา และเจ้าหน้าที่

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาเว็บไซต์ของวิทยาลัยนานาชาติ ต.๗ จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนี้สำเร็จเรียบร้อยได้ก็ด้วยความอนุเคราะห์ และได้รับน้ำใจจากบุคคลหลายฝ่าย ตลอดจนคณาบดีวิทยาลัยนานาชาติ ฯ คณะอาจารย์เจ้าหน้าที่นักศึกษา และผู้ใช้งานที่ได้ให้การสนับสนุนงานวิจัยนี้ผู้ จัด ทำขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านในความเชื่อใจและเป็นที่ยอมรับ การจัดทำวิจัยนี้จากผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย รองศาสตราจารย์ พญ . จุฬิธา โฉมฉาย และเจ้าหน้าที่หน่วยงานวิจัยวิทยาลัยนานาชาติฯ ที่ได้ให้คำแนะนำรวมทั้งให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้พร้อมประสบการณ์ที่

เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้กระทั่งสำเร็จ เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพงษ์ จำรูญ และวัชรินทร์ ศรีรักษา . (2551). พัฒนาเว็บไซต์สาขาเทคโนโลยีการศึกษา ระดับปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น . วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ปีที่ 2, 191-197.
- ชมภูมาศ ธัญน้อม (2551). การวิเคราะห์และพัฒนาเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรม กรณีศึกษานักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม 6. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนัญญา เกปไว้. (2548). การวิเคราะห์เว็บไซต์สำหรับวิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- หัตถ์นัย รียาพันธ์. (2554). การพัฒนาเว็บไซต์ศาลา พุ่มข้าวบิณฑ์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สกนธ์ ภู่งามดี. (2556). พื้นฐานการออกแบบกราฟิก. กรุงเทพมหานคร: บุ๊ค พอยท์.