

วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ (1) ศึกษาลักษณะประชากรของเจ้าหน้าที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจเว็บไซต์ [www.studentloan.or.th](http://www.studentloan.or.th) (2) ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์ [www.studentloan.or.th](http://www.studentloan.or.th) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา (3) ศึกษารูปแบบและการนำเสนอเว็บไซต์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ที่ปฏิบัติงานประจำสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษา จำนวน 186 คน ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้วยค่าสถิติ  $t$  test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ กยศ. ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท ประจำสถานศึกษาในภูมิภาคกทม. และปริมณฑลมากที่สุด เจ้าหน้าที่ กยศ. มีพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์ทุกวัน ใช้เวลาในการเปิดรับเว็บไซต์มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง ช่วงเวลาที่เปิดรับเว็บไซต์มากที่สุดคือ 09.01-12.00 น. และต้องการเปิดรับเว็บไซต์เพื่อใช้บริการระบบ e-studentloan มากที่สุด

เจ้าหน้าที่ กยศ. ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่ กยศ. ที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์มากกว่าเจ้าหน้าที่ กยศ. ที่มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท เจ้าหน้าที่ กยศ. ที่ปฏิบัติงานสถานศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สูงกว่าภาคตะวันออก สำหรับพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์ของเจ้าหน้าที่ กยศ. แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อเว็บไซต์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยผลการวิจัยพบว่า รูปแบบและการนำเสนอเว็บไซต์แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กยศ. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังนี้

เจ้าหน้าที่ กยศ. มีความพึงพอใจรูปแบบเว็บไซต์ที่ทันสมัยโดดเด่นมากกว่ารูปแบบที่เรียบร้อยดูดี หรือรูปแบบธรรมดา มีความพึงพอใจการจัดวางองค์ประกอบของเว็บไซต์ที่เรียบร้อย หาข้อมูลง่ายมากกว่าหาข้อมูลยาก มีความพึงพอใจการอัปเดตเนื้อหาข้อมูลในเว็บไซต์สม่ำเสมอมากกว่าอัปเดตเนื้อหาข้อมูลไม่สม่ำเสมอหรือล่าช้า เจ้าหน้าที่ กยศ. มีความพึงพอใจเทคนิคการจัดการสืบค้นข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ง่ายมากกว่าจัดการสืบค้นข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ยาก มีความพึงพอใจความเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูลในเว็บไซต์ที่รวดเร็วกว่าล่าช้า และมีความพึงพอใจผลการเชื่อมโยงข้อมูล (hyperlink) ไปยังเนื้อหาต่าง ๆ บนเว็บไซต์ถูกต้อง ชัดเจน มากกว่าผลการเชื่อมโยงข้อมูลผิดพลาด

This thesis considers (1) the demographical characteristics of Student Loan Fund (SLF) officials in tertiary institutions insofar as they affect the degree of satisfaction they evince with the website <[www.studentloan.or.th](http://www.studentloan.or.th)>. Additionally, determined are (2) the exposure behaviors of these officials in regard to this website insofar as they affect the levels of satisfaction they evince. Finally, scrutinized are (3) the format and presentation techniques utilized on this website vis-à-vis the satisfaction levels exhibited by the officials under study.

The sample population consisted of 186 SLF officials working at tertiary institutions. Data were collected by administering a questionnaire.

The data collected were analyzed by means of applying techniques of descriptive statistics, viz., frequency, percentage, mean, and standard deviation. For testing purposes, the techniques of t-test and one-way analysis of variance (ANOVA) were also employed.

Findings are as follows:

Of the officials under study, the majority were females between the ages of twenty-six and thirty who were holders of a bachelor's degree and having a monthly income between 10,001 and 15,000 baht. They were mostly employed at tertiary institutions in Bangkok Metropolis and its environs.

In respect to exposure behaviors, they accessed the website in question every day. The length of time for each exposure was three hours each day. The most frequent time frame at which they accessed the website was between the hours of 09:01 and 12:00. The most common reason the website was accessed was the need to make use of the services provided by the e-student loan system.

Most of the officials under study evinced overall satisfaction with the website under study at a moderate level. In testing the hypothesis posited for this investigation, the researcher found that of these officials those having an income less than 20,000 baht monthly exhibited a higher degree of satisfaction with the website than those with an income higher than 20,000 baht. It was additionally determined that those officials who were employed at tertiary institutions in the northeastern region evidenced greater satisfaction with the website than those in the eastern region.

Moreover, differences in exposure behaviors of the officials under study were not found to be correlated with differences in levels of satisfaction with the website at the statistically significant level of .05.

In respect to differences in format and presentation techniques, it was found that there were concomitant differences at the statistically significant level of .05 in the following respects:

The officials evinced a greater degree of satisfaction in respect to website format in regard to its being up-to-date than in respect to its being neatly and clearly arranged. Furthermore, they were satisfied at a higher level with a layout of website components in which it was easy to find information in comparison to a website in which it was difficult to locate information. They exhibited greater satisfaction when information updates were consistently provided in comparison with websites in which updates were not consistently made or updates were delayed. The officials displayed greater levels of satisfaction with websites which allowed easy retrieval of information in comparison to websites in which retrieval was difficult. They exhibited greater levels of satisfaction in links to website information that could be executed quickly in contrast to those which could not be executed quickly. It goes without saying that they showed greater levels of satisfaction in respect to hyperlinks to other website contents that could be clearly and accurately done in contradistinction to those which were erroneous.