

การวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 2) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยสุ่มตัวอย่างนักศึกษาแบบชั้นภูมิ ได้จำนวน 1,048 คนและสุ่มตัวอย่างบุคคลทั่วไปแบบกำหนดสัดส่วน ได้แก่ นักเรียนชั้น ม.ปลายของสถาบัน กวดวิชา PEP ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 131 คนและพนักงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 69 คน รวมทั้งหมดเป็นจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อน มาตรฐานของค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับคะแนนเกณฑ์เฉลี่ย  $\geq 3.5$  จากการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษามีพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมากที่สุดโดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการบริการบนเว็บไซต์ไปในทิศทางเดียวกัน มหาวิทยาลัยเป็นสถานที่ที่นักศึกษาจะเข้าใช้บริการเว็บไซต์มากที่สุด โดยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการบริการบนเว็บไซต์ ความถี่ในการเข้าใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านเนื้อหาของเว็บไซต์ในทิศทางตรงกันข้าม ระยะเวลาในการเข้าใช้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านเนื้อหาและด้านการบริการบนเว็บไซต์ในทิศทางตรงกันข้าม เหตุผล วัตถุประสงค์และประโยชน์ที่ได้รับในการเข้าใช้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการนำเสนอ ด้านตัวอักษร สี และภาพ ด้านเนื้อหา และด้านการบริการบนเว็บไซต์ในทิศทางเดียวกัน บุคคลทั่วไปมีพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการบริการบนเว็บไซต์ในทิศทางตรงกันข้าม บ้านเป็นสถานที่ที่บุคคลทั่วไปเข้าใช้บริการเว็บไซต์มากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ด้านตัวอักษร สี และภาพ และด้านการบริการบนเว็บไซต์ในทิศทางตรงกันข้าม ความถี่ในการเข้าใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านเนื้อหาบนเว็บไซต์ในทิศทางเดียวกัน ระยะเวลาในการเข้าใช้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจบนเว็บไซต์ เหตุผล วัตถุประสงค์และประโยชน์ที่ได้รับในการเข้าใช้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการนำเสนอ ด้านตัวอักษร สี และภาพ ด้านเนื้อหา และด้านการบริการบนเว็บไซต์ในทิศทางเดียวกัน 2) นักศึกษาและบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐอยู่ในเกณฑ์ดีโดยเปรียบเทียบกับคะแนนเกณฑ์เฉลี่ย  $\geq 3.5$  และ 3) นักศึกษาและบุคคลทั่วไปมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐอยู่ในระดับปานกลาง

This research was the study of users' satisfaction on autonomous university's website service. The objectives of the research were 1) to study the behaviors of acceptance on autonomous university's website, 2) to study the satisfaction towards the autonomous university's website service, and 3) to study problems and obstacles in using the autonomous university's website service. Stratified Random Sampling methods were employed for a sampling group of 1,048 students in the autonomous universities, i.e. King Mongkut's University of Technology Thonburi, Suranaree University of Technology, Mae Fah Luang University and Walailak University. Quota Sampling methods were used for sampling general people group, i.e. 131 students in PEP high schools in Bangkok and 69 officers in the autonomous universities, altogether were 200 persons. A research instrument was a questionnaire. Data were analyzed by the percentage, arithmetic mean, standard error of mean, Pearson's Product Moment Coefficient of Correlation and t-test. The research results indicated as follows: 1) Students had the behaviors of acceptance on King Mongkut's University of Technology Thonburi's website at the highest level which unitedly related with the satisfaction on the website service. Students accessed the website service at universities at the highest level with no relationship towards the satisfaction on the website service. Frequency of using the website service had opposite relationship with the satisfaction on contents and the website service. Reasons, objectives and advantages of using the website service had relationship with the satisfaction on presentation of fonts, colors and pictures as well as content and the website service. General people had the behaviors of acceptance towards King Mongkut's University of Technology Thonburi's website at the highest level, that had the opposite relationship with the satisfaction on the website service. General people used the website service at home at the highest level, that had the opposite relationship with the satisfaction on fonts, colors and pictures as well as the website service. Frequency of using the website service had the opposite relationship with the satisfaction on content. Time used had no relationship with the satisfaction on the website service. Reasons, objectives and advantages of using the website service had the relationship with the satisfaction on presentation of fonts, colors and pictures as well as content and the website service. 2) Students and general people had the satisfaction on using the website service of the autonomous universities at a good level as it was higher or equal to 3.5 score level. 3) Problems and obstacles in using the website service of students and general people were in a medium level.