

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีผลกับพฤติกรรมการเยี่ยมชมเว็บไซต์การศึกษา
กรณีศึกษา: เว็บไซต์วิชาการดอทคอม

(www.vcharkarn.com)

Factors Affected Behavior on Visiting Educational
Website: A Case Study on www.vcharkarn.com

ชื่อผู้เขียน

นางสาวกัลยาณี เลืองสุนทร

Miss Kanlayanee Luangsoontorn

แผนกวิชา/คณะ

การบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ

ดร.วรญาณ สุจิธรพันธ์พงศ์

ปีการศึกษา

2552

บทสรุป

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกับพฤติกรรมการเยี่ยมชมเว็บไซต์การศึกษา กรณีศึกษา: เว็บไซต์วิชาการดอทคอม โดยศึกษาลักษณะผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต และประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต ทศนคติของผู้ใช้บริการเว็บไซต์วิชาการดอทคอม ได้แก่ การออกแบบ แรงจูงใจ ความเชื่อมโยงของข้อมูล เนื้อหา ปฏิสัมพันธ์ การใช้งาน และระยะเวลาการใช้บริการเว็บไซต์ และพฤติกรรมต่างๆของผู้ใช้ ได้แก่ ความถี่ ระยะเวลา ช่วงเวลาในการใช้บริการ และการสมัครเป็นสมาชิก โดยผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำมาปรับปรุงเว็บไซต์การศึกษาได้ในการศึกษานี้ได้นำทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ แนวคิด และทฤษฎีแรงจูงใจ และแนวคิดการออกแบบเว็บไซต์การศึกษา มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์วิชาการดอทคอม (www.vcharkarn.com) และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการของเว็บไซต์วิชาการดอทคอม จำนวน 400 คน ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) และค่าสถิติ $Chi - square(\chi^2)$ ในการวิเคราะห์ข้อมูล, วิธีการทดสอบ t (T - test) และ วิธีการวิเคราะห์ความ

แปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบหาความสัมพันธ์ (Multiple Comparisons) ของตัวแปร

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน มีลักษณะ ดังนี้

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาเป็นเพศชาย โดยมีจำนวน 263 และ 137 คน ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 65.75 และ 34.25 ตามลำดับ

2. อายุ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 16-18 ปี รองลงมาเป็นผู้มีอายุมากกว่า 23 ปี, อายุ 12-15 ปี, อายุ 19-22 ปี และอายุต่ำกว่า 12 ปี ตามลำดับ โดยมีจำนวน 133, 117, 98, 50 และ 2 คน ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 33.25, 29.25, 24.50, 12.50 และ 0.50 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. รองลงมาคือ ระดับปวส. / อนุปริญญา / ปริญญาตรี, มัธยมศึกษาตอนต้น, ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ โดยมีจำนวน 172, 121, 59, 42 และ 6 คน ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 43.00, 30.25, 14.75, 10.50 และ 1.50 ตามลำดับ

4. ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่มีที่อยู่ปัจจุบันในกรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ ปทุมธานี รองลงมาคือ จังหวัดในภาคกลางนอกเหนือจากกรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ ปทุมธานี, จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, จังหวัดในภาคเหนือ, จังหวัดในภาคใต้, จังหวัดในภาคตะวันออก และอยู่นอกประเทศไทย ได้แก่ ลาว และสหรัฐอเมริกา ตามลำดับ โดยมีจำนวน 212, 89, 32, 28, 24, 13 และ 2 คน ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 53.0, 22.25, 8.0, 7.0, 6.0, 3.25 และ 0.50 ตามลำดับ

5. สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่บ้าน รองลงมาคือ ที่ทำงาน สถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Café) และที่อื่นๆ เช่น หอพัก ตามลำดับ โดยมีจำนวน 245, 69, 68, 9 และ 9 คน ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 61.25, 17.25, 17.0, 2.25 และ 2.25 ตามลำดับ

6. ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 6 ปี รองลงมาคือ 5 ปี – 6 ปี, 3 ปี – 4 ปี, 1 ปี – 2 ปี และ น้อยกว่า 1 ปี ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 52.50, 24.75, 15.75, 6.0 และ 1.0 ตามลำดับ

ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์วิชาการดอทคอม ดังนี้

1. ความถี่ในการใช้บริการเว็บไซต์วิชาการดอทคอม พบว่า ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ www.vcharkarn.com 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมาคือ มากกว่า 8 ครั้ง/สัปดาห์, 3-4 ครั้ง/

สัปดาห์, 5-6 ครั้ง/สัปดาห์ และ 7-8 ครั้ง/สัปดาห์ ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 58.25, 15.0, 14.0, 7.25 และ 5.5 ตามลำดับ

2. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้เว็บไซต์วิชาการดอทคอม พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้เว็บไซต์ www.vcharkarn.com 15 นาที – 30 นาที รองลงมาคือ น้อยกว่า 15 นาที, 31 นาที – 1 ชั่วโมง, 1 ชั่วโมง 1 นาที – 2 ชั่วโมง และ มากกว่า 2 ชั่วโมง ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 29.75, 23.0, 17.50, 15.0 และ 14.75 ตามลำดับ

3. ช่วงเวลาในการใช้บริการเว็บไซต์วิชาการดอทคอม พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาในการใช้บริการเว็บไซต์ www.vcharkarn.com ในช่วง 17.01 – 22.0 น.(เย็นถึงหัวค่ำ) รองลงมาคือ 12.01 – 17.00 น.(บ่าย), 22.01 – 04.00 น. (หัวค่ำถึงดึก), 08.01 – 12.00 น.(เช้าถึงเที่ยง) ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 62.50, 16.0, 10.50, 10.25 และ 0.75 ตามลำดับ

4. การสมัครเป็นสมาชิกเว็บไซต์วิชาการดอทคอม พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นสมาชิกเว็บไซต์ รองลงมาคือ เป็นสมาชิก ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 64.75 และ 35.25 ตามลำดับ

เมื่อศึกษาทัศนคติในด้านต่างๆที่มีต่อเว็บไซต์วิชาการดอทคอม พบว่า ทัศนคติด้านการออกแบบ (Design Features) ที่มีต่อบริการของเว็บไซต์ www.vcharkarn.com พบว่า ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับเชิงบวก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม อยู่ที่ 3.82 ทัศนคติด้านแรงจูงใจ (Motivation) ที่มีต่อบริการของเว็บไซต์ www.vcharkarn.com พบว่า ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับเชิงบวก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม อยู่ที่ 3.71 ทัศนคติด้านการเชื่อมโยงของข้อมูล (Links) ที่มีต่อบริการของเว็บไซต์ www.vcharkarn.com พบว่า ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับเชิงบวก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม อยู่ที่ 4.06 ทัศนคติด้านเนื้อหา (Content) ที่มีต่อบริการของเว็บไซต์ www.vcharkarn.com พบว่า ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับเชิงบวก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม อยู่ที่ 3.90 ทัศนคติด้านปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ที่มีต่อบริการของเว็บไซต์ www.vcharkarn.com พบว่า ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับเชิงบวก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม อยู่ที่ 3.91 ทัศนคติด้านการใช้งาน (Usability) ที่มีต่อบริการของเว็บไซต์ www.vcharkarn.com พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับทัศนคติด้านการใช้งานเว็บไซต์ที่สามารถใช้งานได้ง่าย อยู่ในระดับเชิงบวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และทัศนคติด้านระยะเวลา (Time) ที่มีต่อบริการของเว็บไซต์ www.vcharkarn.com พบว่า ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับเชิงบวก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม อยู่ที่ 3.89

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ส่วนที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทางด้านความถี่ ระยะเวลา และการสมัครเป็นสมาชิก แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้บริการ ส่วนประสบการณ์การใช้บริการอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความถี่ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทางด้านระยะเวลา ช่วงเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต และการสมัครเป็นสมาชิกเว็บไซต์

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อเว็บไซต์กับพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า ทัศนคติด้านแรงจูงใจ (Motivation) สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความถี่ในการเข้าใช้เว็บไซต์วิชาการดอทคอม www.vcharkarn.com อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นสามารถเขียนสมการถดถอยเชิงพหุได้ดังนี้

$$\text{Freq} = .086 + .327 (\text{Motivation})$$

ทัศนคติด้านการออกแบบ (Design Features) และแรงจูงใจ (Motivation) สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความถี่ในการเข้าใช้เว็บไซต์วิชาการดอทคอม www.vcharkarn.com อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

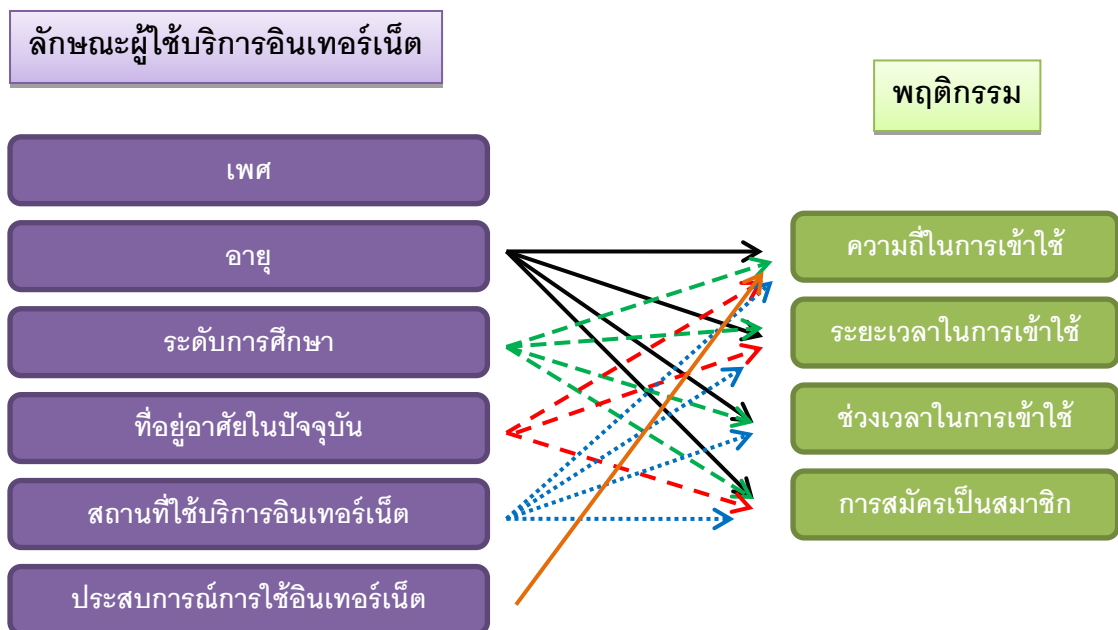
ดังนั้นสามารถเขียนสมการถดถอยเชิงพหุได้ดังนี้

$$\text{ระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้าใช้เว็บไซต์} = -.211 + .354 (\text{Design Features}) + .329 (\text{Motivation})$$

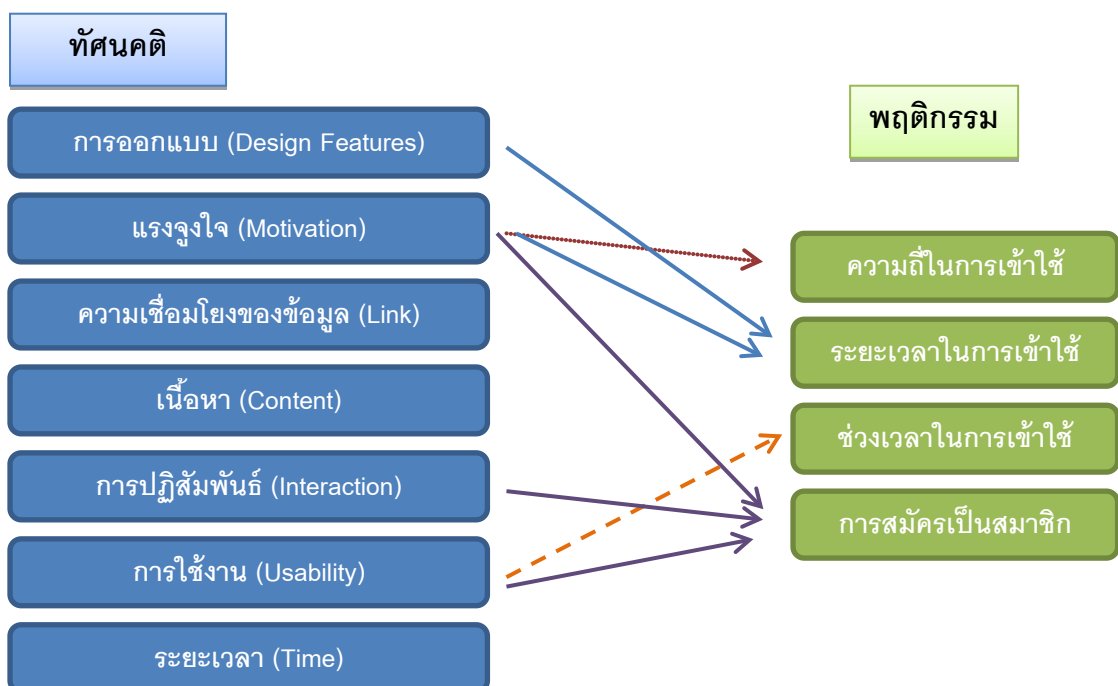
ทัศนคติด้านการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ www.vcharkarn.com ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทัศนคติด้านแรงจูงใจ ทัศนคติด้านปฏิสัมพันธ์ และทัศนคติด้านการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ www.vcharkarn.com ด้านการสมัครเป็นสมาชิกเว็บไซต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์



สรุปความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์



จากผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นผู้มีอายุ 16-18 ปี ส่วนใหญ่ศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และใช้อินเทอร์เน็ตจากบ้าน จึงควรนำข้อมูลที่ได้มาทำการวางแผนปรับปรุงเว็บไซต์ให้ตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายของเว็บไซต์วิชาการดอทคอม คือ กลุ่มครู อาจารย์ และกลุ่มนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาและมัธยมศึกษาปลายทั่วประเทศ และขยายกลุ่มลูกค้าไปยังผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษาให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนั้นควรทำการศึกษาถึงความต้องการ เช่นในด้านของเนื้อหา และข้อมูลที่กลุ่มเป้าหมายต้องการอย่างละเอียด และจัดกิจกรรมการตลาดหรือการจัดทำกิจกรรมเพื่อเป็นการร่วมสนุกในช่วงปิดภาคเรียน มีการจัดนำเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวที่ให้ความรู้กับผู้ที่สนใจ มีการจัดโครงการต่างๆ สนับสนุนในเรื่องเกี่ยวกับการต่อต้านยาเสพติด มีการให้รางวัลกับคนเก่ง คนที่มีความสามารถ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อจูงใจให้คนเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ให้เหมาะสมกับผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม ซึ่งตรงกับกิจกรรมต่างๆ ที่ทางเว็บไซต์วิชาการดอทคอมได้มีการดำเนินการ คือ ไม่ได้เน้นให้ความรู้แต่เพียงภายในเว็บไซต์อย่างเดียวเท่านั้น หากแต่ยังมีการส่งเสริมกิจกรรมทางด้านวิชาการต่างๆ ภายนอกเว็บไซต์ด้วย ไม่ว่าจะเป็นการจัดค่ายกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ค่ายดาราศาสตร์ ค่ายคณิตศาสตร์ใสๆ หรือค่ายสานฝันการบิน เป็นต้น

ด้านทัศนคติพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติด้านแรงจูงใจ ด้านการออก ด้านการปฏิสัมพันธ์ และด้านการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์วิชาการดอทคอม (www.vcharkarn.com) จึงควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้สวยงาม และช่วยกระตุ้นให้คนสนใจ มีแรงจูงใจ มีกิจกรรมสำคัญๆ ที่จะรองรับผู้ใช้ และมีการเรียนรู้ที่ง่ายในการเข้าใจ และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเว็บไซต์กับผู้เข้าชมเว็บไซต์เพิ่มมากขึ้น เพื่อดึงดูดผู้ใช้ให้สนใจในเว็บไซต์มากยิ่งขึ้น

“วิชาการดอทคอม” มีจุดมุ่งหมายที่จะส่งเสริมความรู้ และกระตุ้นความสนใจ โดยเป็นสื่อกลางความรู้ที่น่าสนใจ และไม่น่าเบื่อ โดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการกระจายความรู้ ความสนุกสนานผ่านไปยังภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศอย่างทั่วถึง โดยหวังกระตุ้นในนักเรียน นักศึกษา อาจารย์และผู้ที่เกี่ยวข้อง เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ ซึ่งหากได้พัฒนาเว็บไซต์ให้ตรงต่อความต้องการของผู้เข้าใช้มากขึ้นเท่าไร ก็จะทำให้มีผู้เข้าชมเว็บไซต์เป็นจำนวนมากขึ้นเช่นกัน เพื่อให้เว็บไซต์เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ของทั้งครู อาจารย์ นักเรียน และนักศึกษา และตรงกับปณิธานของผู้ก่อตั้งเว็บไซต์ คือ ต้องการพัฒนาโครงสร้างการศึกษาไทย และลดช่องว่างการศึกษาไทย โดยมุ่งหวังให้เว็บไซต์แห่งนี้เป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ทางวิชาการ ด้วยการใช้ภาษาที่อ่านง่าย เข้าใจง่ายต่อผู้อ่านทุกระดับชั้น เนื้อหาที่ชัดเจนและ

ถูกต้อง โดยได้รับเงินสนับสนุนจาก สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.),
โครงการพัฒนาและส่งเสริมผู้ที่มีความสามารถพิเศษด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (พสวท.)
พร้อมด้วยมูลนิธิ พสวท. รวมถึงบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่
พร้อมมุ่งไปสู่การเป็นเว็บไซต์เพื่อการศึกษาอันดับหนึ่งของประเทศไทยต่อไป