การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนเพื่อการพัฒนาเว็บไซต์โครงการพัฒนาแพทยศาสตรศึกษาและงานวิจัยการศึกษา

ภัทรพร นาคนาเกร็ด ศศ.ม.
ฝ่ายการศึกษา, คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร 10700.

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้งานเว็บไซต์ MERD ของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเพื่อที่เป็นแหล่งเรียนรู้ 2) เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังการใช้งานเว็บไซต์ MERD ของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

วิธีการ: งานวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนการศึกษา ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 418 คน ใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา: 1) พฤติกรรมในการใช้งาน ส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้เลย ร้อยละ 78.5 ซึ่งหากพิจารณาจากผู้เคยใช้งานเว็บไซต์ MERD จะพบว่า ส่วนใหญ่มีใช้งาน เพื่อหาข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านแพทยศาสตรศึกษาและงานวิจัยทางการศึกษา 1 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 16.8 ใช้ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ชม./ครั้ง ร้อยละ 17.5 ในช่วงเวลาหลังเลิกงาน ร้อยละ 8.9 จำนวนเฉลี่ยของเว็บไซต์ที่เปิดใช้ 2 - 5 เว็บไซต์ ร้อยละ 12.5 ใช้งานจากที่ทำงาน ร้อยละ 12.2 และตนเองมีอิทธิพลมากที่สุดต่อการเข้าใช้งาน จำนวน 39 คน ร้อยละ 12.9 2) ความต้องการและความคาดหวัง โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความต้องการและคาดหวังมากที่สุดคือ ด้านการบริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21) รองลงมา คือ ด้านระบบการทำงาน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84) ด้านเนื้อหาสารสนเทศในเว็บไซต์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.71) และด้านความดึงดูดใจ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.98)

สรุป: การพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมในการใช้งานเว็บไซต์ ควรคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้งานในด้านการบริการ เช่น ความน่าเชื่อถือ, ด้านระบบการทำงาน เช่น ความสะดวกในการใช้งาน, ด้านเนื้อหาสารสนเทศในเว็บไซต์, ด้านความดึงดูดใจ เช่น ออกแบบเว็บไซต์ที่สวยงาม

คำสำคัญ: ความต้องการ, ความคาดหวัง, เว็บไซต์

Abstract: **Needs assessment and expectations of academic staffs and supporting staffs for the development of medical education research and development website**
Pattaraporn Naknagraed, M.Ed.
Division of Medical Education, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University, Bangkok 10700, Thailand.
Siriraj Med Bull 2017;10: 153-159

Objective: 1) To study the behavior in uses MERD website of academic staffs and supporting staffs, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University for to be Learning Center 2) To study the needs and expectations of uses MERD website of academic staffs and supporting staffs, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University.

Methods: Survey research using questionnaire. The samples were academic staffs and supporting staffs, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, 418 was used in this study were The instruments used in research is Questionnaire and the statistics used in this study were frequency, percentage, mean, standard deviation.

Results: The result shows that 1) Behavior of Use, most never used 78.50%. If considered from the used website of MERD, found that most of the use of news and information and knowledge related to medical education and educational research 1 time per week 16.80%. Takes less than 1 hour per session, 17.50%. Use after work, 8.90%. The average number of sites that use 2-5 website, 12.50%. Used in offices 12.20% and self most influential on the use of 39 people 12.90%. 2) Needs and Expectations, the overall high level (mean = 3.83) and considering each aspect found that the needs and expectations of most are Services in high level (mean = 4.21) and the system works in high level (mean = 3.84) and the content and information website in high level (mean = 3.71) and attractiveness in moderate level (mean = 2.98).

Conclusion: Website development should take into account the needs and expectations of users in terms of services such as reliability, functionality, ease of use, content on the web, attractiveness such as beautiful website design.

Keywords: Needs; expectations; website

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

โครงการพัฒนาแพทยศาสตรศึกษาและงานวิจัยการศึกษา (Medical Education Research and Deve-lopment หรือ MERD) จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2555 ภายใต้ฝ่ายการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาอาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ในวิชาแพทยศาสตร์ศึกษาและวิจัยการศึกษา หนึ่งในกลยุทธ์ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ คือ การดำเนินงานด้านบริการวิชาการทางการศึกษา โดยการมีช่องทางเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการศึกษา ผ่านทางเว็บไซต์ SEED ลักษณะเป็นกระดานสนทนา มีสมาชิก 405 คน จำนวน 111 กระทู้ และข้อมูลตอบกลับ 216 ข้อความ (ข้อมูล ก.พ. 57) สังเกตว่า เว็บไซต์มีการปรับปรุงเนื้อหา ทั้งเอกสารวิชาการและกิจกรรมของโครงการอยู่ตลอด แต่จำนวนครั้งในการปฏิสัมพันธ์ไม่มากนัก จึงมีการพัฒนาเว็บไซต์ MERD ขึ้นมาใหม่ เริ่มใช้เดือนมกราคม พ.ศ.2557 มีสมาชิก 160 คน (ข้อมูล พ.ย. 57)

การออกแบบเว็บไซต์เป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่ง เนื่องจากเป็นตัวกลางในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ทำหน้าที่ดึงดูดความสนใจของผู้เข้าชม สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ รวมทั้งกำหนดรูปแบบของการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้อีกด้วย ดังที่ Cao M, Zhang Q and Seydel J (2005) [1] ที่ได้พัฒนากรอบแนวคิดเพื่อประเมินคุณภาพของเว็บไซต์การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3 ด้าน คือ 1) คุณภาพของสารสนเทศ 2) คุณภาพของระบบ และ 3) คุณภาพของการบริการ นอกจากนี้ ภัทรพร หรุ่นรักวิทย์ (2547)[2] ได้ศึกษาเรื่องการออกแบบเว็บไซต์สำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย พบว่า ต้องทำให้ผู้ใช้กลับมาใช้อย่างสม่ำเสมอ มีการดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งการปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัย นอกจากนี้ ดวงพร เกี๋ยงคำ (2549: 27)[3] ได้กล่าวถึง กระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ไว้ว่า ควรกำหนดเป้าหมายและวางแผนการพัฒนาเว็บไซต์ไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การทำงานในขั้นต่อไปมีแนวทางที่ชัดเจน

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสำรวจความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ MERD ให้เป็นช่องทางและแหล่งข้อมูลที่สำคัญของอาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาต่อไป

วัตถุและวิธีการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้งานเว็บไซต์ MERD ของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อที่เป็นแหล่งเรียนรู้

2. เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังการใช้งานเว็บไซต์ MERD ของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ปีงบประมาณ 2557 จำนวน 1,160 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนการศึกษา ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำนวน 418 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 5% ได้เท่ากับ 298 คน ในการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทาง e-mail ซึ่งพบว่า อัตราการตอบกลับค่อนข้างต่ำ จึงเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีกร้อยละ 10 และในกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยไม่สามารถติดต่อได้โดยตรง เพิ่มอีกร้อยละ 30 เพื่อทดแทนการไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก ร้อยละ 40 และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยจัดกลุ่มบุคลากรตามประเภทตำแหน่ง และคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มคำนวณตามสัดส่วนของประชากรแต่ละประเภทตำแหน่ง ดังนี้

ตารางที่ 1. แสดงสัดส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
กลุ่มที่ 1 บุคลากรสายวิชาการ	908	328
กลุ่มที่ 2 บุคลากรสายสนับสนุนการศึกษา	252	90

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความต้องการและความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่จำเป็นหรือสภาพที่อยากให้เป็นในการใช้งานเว็บไซต์เรียนรู้ด้านแพทยศาสตรศึกษาและงานวิจัยการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาสารสนเทศในเว็บไซต์ ด้านระบบการทำงาน ด้านความดึงดูดใจ และด้านการบริการ

วิธีการดำเนินการ

เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการและความคาดหวังในการใช้เว็บเซต์ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไป ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

2. พฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์ MERD เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านแพทยศาสตรศึกษา ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

3. ความต้องการและความคาดหวังในการใช้งานเว็บไซต์ MERD 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาสารสนเทศในเว็บไซต์ 14 ข้อ ด้านระบบการทำงาน 13 ข้อ ด้านความดึงดูดใจ 5 ข้อ และด้านการบริการ 7 ข้อ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. พัฒนาแบบสอบถามของ Cao M, Zhang Q และ Seydel J (2005)[1] แปลเป็นภาษาไทยและปรับข้อคำถาม โดยค่าความเที่ยงของแบบสอบถามในแต่ละด้าน เท่ากับ 0.71 - 0.96

3. ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหากับผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ 1) อ.นพ.บดินทร์ ทรัพย์สมบูรณ์ 2) นางอรุณี ลีศิริชัยกุล และ 3) นายทศพร มาสวัสดิ์ โดยกำหนดค่า IOC สูงกว่า 0.5 ถือว่าให้นำไปใช้ได้

4. ทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยทดลองใช้กับบุคลากรจากภายนอกคณะฯ ที่เคยเข้าร่วมอบรมของโครงการ MERD จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์สัมประสิทธิ์อัลฟา ใช้เกณฑ์ 0.8 ขึ้นไป (สิน พันธุ์พินิจ, 2551: 191-193)[4] ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.910 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแต่ละตัว คือ

4.1 พฤติกรรมการใช้งาน เท่ากับ 0.803

4.2 ความต้องการและความคาดหวังด้านเนื้อหาสารสนเทศในเว็บไซต์ เท่ากับ 0.893 ด้านระบบการทำงาน เท่ากับ 0.905 ด้านความดึงดูดใจ เท่ากับ 0.807 ด้านการบริการ เท่ากับ 0.961

5. ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยส่งเอกสารไปยังต้นสังกัด และทาง e-mail

6. รวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

7. ดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผล

สถิติที่ใช้ เป็นเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา

ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 303 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 72.48 พบว่า ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง 185 คน (ร้อยละ 61.10) เพศชาย 116 คน (ร้อยละ 38.3) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สูงกว่าปริญญาตรี 204 คน (ร้อยละ 67.30) รองลงมาคือ ปริญญาตรี 91 คน (ร้อยละ 30.00) ประเภทตำแหน่งสายวิชาการ 213 คน (ร้อยละ 70.30) สายสนับสนุน 88 คน (ร้อยละ 29.00) ส่วนใหญ่อายุ 30 – 39 ปี 150 คน (ร้อยละ 49.50) รองลงมา อายุ 40 – 49 ปี 70 คน (ร้อยละ 23.10) มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป 98 คน (ร้อยละ 32.30) รองลงมา ประสบการณ์ 1-5 ปี 76 คน (ร้อยละ 25.10) ผลการวิจัย มีดังนี้

1. พฤติกรรมในการใช้งานเว็บไซต์ MERD เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้

ส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้เลย ร้อยละ 78.50 ซึ่งหากพิจารณาจากผู้เคยใช้งานเว็บไซต์ MERD จะพบว่าส่วนใหญ่มีใช้งานเว็บไซต์ MERD เพื่อหาข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านแพทยศาสตรศึกษาและงานวิจัยทางการศึกษา 1 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 16.80 ใช้ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ชม./ครั้ง ร้อยละ 17.50 ใช้ในช่วงเวลาหลังเลิกงาน ร้อยละ 8.90 จำนวนเฉลี่ยของเว็บไซต์ที่เปิดใช้ 2-5 เว็บไซต์ ร้อยละ 12.50 ใช้งานจากที่ทำงาน ร้อยละ 12.20 และตนเองมีอิทธิพลมากที่สุดต่อการเข้าใช้ ร้อยละ 12.90

2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้งานเว็บไซต์ MERD

ตารางที่ 2. สรุปผลการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังการใช้งานเว็บไซต์

ความต้องการและความคาดหวังการใช้งานเว็บไซต์ MERD	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลค่า
1. ด้านเนื้อหาสารสนเทศในเว็บไซต์	3.71	.670	มาก
2. ด้านระบบการทำงาน	3.84	.544	มาก
3. ด้านความดึงดูดใจ	2.98	.855	ปานกลาง
4. ด้านการบริการ	4.21	.676	มาก
รวม	**3.83**	**.516**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ความต้องการและความคาดหวังการใช้งานเว็บไซต์ MERD โดยรวมมีระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) เมื่อพิจารณารายด้านจะเห็นว่า

ด้านการบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.21) เรื่องความน่าเชื่อถือ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.43) ประเด็นที่มีความต้องการและคาดหวังมากคือ มีการปกปิดข้อมูลส่วนตัวของท่านในโลกออนไลน์ มีระบบป้องกันข้อมูลของผู้ใช้งาน เว็บไซต์สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา และมีระบบป้องกันความปลอดภัยที่ดี ในเรื่องความเห็นอกเห็นใจผู้ใช้งาน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00, S.D. = .741) ประเด็นที่มีความต้องการและคาดหวังมากคือ เว็บไซต์ที่ใส่ใจต่อปัญหาของผู้ใช้งาน มีปฏิสัมพันธ์ตอบสนองกับข้อร้องเรียนกับผู้ใช้บริการสม่ำเสมอ

ด้านระบบการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.84) เรื่องความสะดวกในการใช้งานบนหน้าเว็บไซต์ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.17) ประเด็นที่มีความต้องการและคาดหวังมากคือ เว็บไซต์ที่สามารถค้นหาข้อมูลได้สะดวก มีการจัดวางโครงร่างเว็บไซต์อย่างเป็นระบบ มีเมนูช่วยค้นหาข้อมูลภายในเว็บไซต์ มีการระบุแผนผังเนื้อหาที่ชัดเจน มีการเชื่อมโยงเนื้อหาภายในเว็บไซต์ (Hyperlink) เว็บไซต์ที่มีคู่มือ / ช่องทางในการอธิบายการใช้งานเว็บไซต์เบื้องต้น ในเรื่องการตอบสนองต่อคำสั่ง โดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16) ประเด็นที่มีความต้องการและความคาดหวังมากคือ ระบบการสืบค้นข้อมูลที่รวดเร็ว ระดับความรวดเร็วในการตอบสนองของเว็บไซต์ และยอมรับที่จะเสียเวลารอได้หากข้อมูลที่ท่านค้นหามีขนาดใหญ่และจำนวนมาก และในเรื่องความเหมาะสมของสื่อที่ใช้ ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.19) ประเด็นที่มีความต้องการและคาดหวังมากคือ เว็บไซต์ที่มีภาพเคลื่อนไหวและรูปภาพ มีระบบวีดีโอ / คลิป

ด้านเนื้อหาสารสนเทศในเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย = 3.71) เรื่องเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ประเด็นที่มีความต้องการและคาดหวังมากคือ เว็บไซต์มีการนำเสนอข้อมูลการขอทุนเพื่อไปนำเสนอผลงานวิจัย มีช่องทางในการให้ข้อเสนอ / ข้อแนะนำเพื่อให้เว็บไซต์ มีการปรับปรุงในด้านเนื้อหา / หัวข้อภายในเว็บไซต์ และมีนำเสนอข้อมูล/เงื่อนไขการเลื่อนวิทยฐานะ/สวัสดิการของบุคลากร ในเรื่องความเหมาะสมถูกต้องของเนื้อหาระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.56) ประเด็นที่มีความต้องการและคาดหวังมากคือ เว็บไซต์ที่มีข้อมูลที่สามารถนำไปอ้างอิงได้ทันที มีการนำเสนอข้อมูล / เหตุการณ์ที่กำลังเป็นที่น่าสนใจอยู่ในขณะนั้น มีการปรับปรุง/เพิ่มเติมข้อมูลเป็นประจำ และมีเนื้อหาเกี่ยวกับการวัดประเมินผล

ด้านความดึงดูดใจ (ค่าเฉลี่ย = 2.98) ประเด็นที่มีความต้องการและความคาดหวังมาก คือ เว็บไซต์ที่มีการออกแบบเว็บไซต์ได้สวยงาม โดยจะสนใจเว็บไซต์ที่มีสิ่งจูงใจอื่น ๆ เช่น เกมออนไลน์ การ์ตูน ระดับน้อย

อภิปรายผล

1. พฤติกรรมในการใช้งานเว็บไซต์ MERD เพื่อที่เป็นแหล่งเรียนรู้

ส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้เลย แสดงให้เห็นว่า มีการใช้บริการเว็บไซต์ MERD จำนวนน้อย อาจเนื่องมาจากยังไม่รู้จัก หรือยังไม่เป็นที่นิยมใช้ ดังนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ให้มากขึ้น รวมถึงปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น สอดคล้องกับ อดุลย์ จาตุรงคกุล (2546)[5] กล่าวว่า ปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศคือ กลุ่มวิชาชีพของผู้ใช้ การศึกษากลุ่มผู้ใช้โดยศึกษาจากกิจกรรมของงานที่ปฏิบัติจะทำให้ทราบความต้องการของผู้ใช้ ส่วนของผู้เคยใช้งานส่วนใหญ่ใช้งาน 1 ครั้ง/สัปดาห์ และใช้ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ชม./ครั้ง โดยใช้ในช่วงหลังเลิกงาน จากที่ทำงาน และตนเองมีอิทธิพลมากที่สุดต่อการเข้าใช้งาน แสดงว่า ผู้ใช้คำนึงถึงความต้องการของตนเองเป็นหลัก โดยคิดว่าที่ทำงานมีความสะดวกในการค้นหาข้อมูลได้ดี สอดคล้องกับ กิดานันท์ มลิทอง (2540)[6] กล่าวว่า พฤติกรรมการเข้าใช้บริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ใช้ที่จะแสดงออกตามความสนใจหรือความต้องการเฉพาะบุคคล และงานวิจัยของเอมอัฉา เอกรัตนณัฐ (2548)[7] ที่พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการเปิดรับเว็บไซต์มหาวิทยาลัยที่ทำงานโดยใช้งานแต่ละครั้งนาน 15-30 นาที โดยใช้ประโยชน์เปิดรับเว็บไซต์เพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ทางการศึกษาในระดับมาก

2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้งานเว็บไซต์ MERD

ด้านการบริการ เรื่องความน่าเชื่อถือ ต้องการและคาดหวังให้ปกปิด ป้องกันข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้และสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา นั่นเพราะผู้ใช้งานคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวมากกว่าเรื่องอื่น ถึงแม้จะต้องการความสะดวกสบายในการเข้าถึงข้อมูลแต่ก็ต้องการให้มีระบบที่ป้องกันข้อมูลที่ดีด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับ Swaid and Wigand (2009)[8] ที่ว่า เว็บไซต์ที่มีระบบรักษาความปลอดภัยและการป้องกันข้อมูลที่ดีนั้นสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า ส่วนเรื่องความเห็นอกเห็นใจผู้ใช้งาน ต้องการและคาดหวังให้เว็บไซต์ใส่ใจต่อปัญหาของผู้ใช้งาน มีปฏิสัมพันธ์ตอบสนองกับข้อร้องเรียนสม่ำเสมอ นั่นเพราะผู้ใช้ต้องการให้มีผู้ช่วยเหลือหากเกิดปัญหาระหว่างการใช้งาน ดังที่ ฐิตารัตน์ รัชตะวรรณ (2547)[9] ที่กล่าวว่า การสร้างเว็บไซต์จะต้องมีการให้ความช่วยเหลือ หรือแนะนำผู้เข้ามาใช้บริการ และ มานีสงค์ ปฐมวิริยะวงศ์ (2548)[10] กล่าวไว้ว่า เว็บไซต์ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ด้านระบบการทำงาน เรื่องความสะดวกในการใช้งานบนหน้าเว็บไซต์ ต้องการและคาดหวังให้เว็บไซต์สามารถค้นหาข้อมูลได้สะดวก มีการจัดวางโครงร่างเว็บไซต์อย่างเป็นระบบ ระบุแผนผังเนื้อหาที่ชัดเจน เชื่อมโยงเนื้อหาและมีเมนูช่วยค้นหาข้อมูลภายในเว็บไซต์ มีคู่มือ/ช่องทางในการอธิบายการใช้งานเว็บไซต์ ในเรื่องการตอบสนองต่อคำสั่งอยากให้มีระบบการสืบค้นข้อมูลและตอบสนองรวดเร็ว นั่นเพราะผู้ใช้ต้องการความสะดวก เหมาะสม โดยมีช่องทางที่ทำให้ง่ายต่อการใช้งาน ดังที่ ดวงพร เกี๋ยงคำ และวงศ์ประชา จันทร์สมวงศ์ (2546)[11] กล่าวว่า กลุ่มของผู้ที่จะเข้ามาใช้บริการ การจัดระบบข้อมูล การสร้างระบบนำทาง การออกแบบหน้าเว็บ โดยคำนึงถึงความสะดวกในการใช้งานของผู้เข้ามาใช้บริการเป็นหลักสำคัญ และสอดคล้องกับ ฐิตารัตน์ รัชตะวรรณ (2547)[9] ที่ว่า เว็บไซต์ที่ดีไม่ควรใช้เวลาในการเชื่อมโยงและดาวน์โหลดข้อมูลนาน มีความถูกต้องในการเชื่อมโยงข้อมูล การเชื่อมโยงไปยังส่วนต่าง ๆ ภายในเว็บไซต์ถูกต้อง เที่ยงตรง รวมทั้งมีส่วนการให้ความช่วยเหลือ หรือแนะนำผู้เข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ มานีสงค์ ปฐมวิริยะวงศ์ (2548)[10] ได้กล่าวว่า การเพิ่มขีดความสามารถของ Server ให้สามารถรองรับความต้องการในการเข้าใช้ได้และปรับปรุงให้รวดเร็วขึ้น เพิ่มเติมการเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ที่น่าสนใจอื่น ๆ และประเวช ทองใบ (2558)[12] กล่าวว่า ในแต่ละเว็บควรมีการเชื่อมโยงกันภายในเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถอ่านได้ในเวลาอันรวดเร็ว

ด้านเนื้อหาสารสนเทศในเว็บไซต์ ในเรื่องเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง ต้องการและคาดหวังให้เว็บไซต์มีการนำเสนอข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ และมีช่องทางในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้เว็บไซต์มีการปรับปรุงในด้านเนื้อหา/หัวข้อภายในเว็บไซต์ ในเรื่องความเหมาะสมถูกต้องของเนื้อหา ต้องสามารถนำไป

อ้างอิงได้ทันที นำเสนอข้อมูล/เหตุการณ์ที่กำลังเป็นที่น่าสนใจอยู่ในขณะนั้น โดยปรับปรุงข้อมูลเป็นประจำ นั่นเพราะผู้ใช้ต้องการเนื้อหาสาระในเว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ดังที่ Cao Zhang and Seydel (2005)[1] กล่าวว่า เมื่อเข้าใช้งานเว็บไซต์ลูกค้าจะเริ่มพิจารณาถึงคุณภาพของสารสนเทศที่นำเสนอภายในเว็บไซต์ และสอดคล้องกับศิริพล แสนบุญส่ง (2559)[13] กล่าวถึงเนื้อหาที่แสดงบนเว็บไซต์ต้องมีความทันสมัยอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ควรทำการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์มากยิ่งขึ้น
2. ควรปรับปรุงเนื้อหาในเว็บไซต์เป็นประจำให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นต้องมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบเพิ่มเติมเนื้อหาอย่างสม่ำเสมอ
3. ควรมีช่องทางในการให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้เว็บไซต์มีการปรับปรุงในด้านเนื้อหา/หัวข้อภายในเว็บไซต์
4. ควรวางโครงร่างเว็บไซต์อย่างเป็นระบบ ระบุแผนผังเนื้อหาที่ชัดเจน และจัดทำคู่มือการใช้เว็บไซต์หรือระบบนำทาง เพื่อเป็นช่องทางการอธิบายการใช้งานให้สามารถค้นหาข้อมูลภายในเว็บไซต์ได้สะดวกและง่าย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับตัวแปรต่าง ๆ
2. ควรศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลถึงกัน เพื่อนำเป็นแนวทางการวางแผนและพัฒนาด้านต่าง ๆ

เอกสารอ้างอิง

1. Cao M Zhag, Q Seydol J. B2Ce-commerce website quality: an empirical examination. IMDS. 2005;5:645-61.
2. ภัทรพร หรุ่นรักวิทย์. การออกแบบเว็บไซต์สำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์]. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2547.
3. ดวงพร เกี๋ยงคำ. คู่มือสร้างเว็บไซต์ด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ: โปรวิชั่น; 2549.
4. สิน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์; 2551.
5. อดุลย์ จาตุรงคกุล, ดลยา จาตุรงคกุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2546.
6. กิดานันท์ มลิทอง. เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2540.
7. เอมอัชฌา เอกรัตนณัฐ. การใช้เว็บไซต์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชของนักศึกษาและบุคลากร [วิทยานิพนธ์]. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2548.
8. Swaid S, Wigand R. Measuring the quality of e-service: Scale development and initial validation. JECR. 2009;10(1):13-28.
9. ฐิตารัตน์ รัชตะวรรณ. ออกแบบและสร้างเว็บสวยด้วยตนเอง. นนทบุรี: ไอดีซี; 2547.
10. มานีสงค์ ปฐมวิริยะวงศ์. ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สถาบันของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ [วิทยานิพนธ์]. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ; 2548.
11. ดวงพร เกี๋ยงคำ, วงศ์ประชา จันทร์สมวงศ์. คู่มือสร้างเว็บไซต์ด้วยตนเอง ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: โปรวิชั่น; 2546.
12. ประเวช ทองใบ. เว็บไซต์โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี [วิทยานิพนธ์]. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี; 2558.
13. ศิริพล แสนบุญส่ง. การพัฒนาเว็บไซต์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ด้วยระบบบริหารจัดการเนื้อหาบนเว็บไซต์. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 2559;10(2):117-28.