



งานวิจัยเรื่อง

พฤติกรรมของบุคลากรในการใช้บริการบนเว็บไซต์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

โดย

นางสาวสายสุดา ปันตระกุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2552

งานวิจัยเรื่อง

พฤติกรรมของบุคลากรในการใช้บริการบนเว็บไซต์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

โดย

นางสาวสายสุดา ปั้นตระกูล
(ศศ.ม. บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2552

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีการศึกษา 2550)

กิตติกรรมประกาศ

กราบขอบพระคุณ ดร.พรรณี สอนเพลง อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำปรึกษาให้แนวคิดแนะนำ
แนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ ที่กรุณาตรวจ
เครื่องมือสำหรับการวิจัย ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการวิจัยจนทำให้งานวิจัย
ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างทุกๆ ท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนาและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ให้ทุนอุดหนุนการ
วิจัยจนสามารถดำเนินการได้งานวิจัยฉบับสมบูรณ์

นางสาวสายสุดา บันตระกูล

มกราคม 2552

หัวข้อวิจัย	พฤติกรรมของบุคลากรในการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
ผู้ดำเนินการวิจัย	นางสาวสายสุดา ปั้นตระกูล
ที่ปรึกษา	ดร.พรรณี สวนเพลง
หน่วยงาน	หลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรในการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศึกษารูปแบบของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และศึกษาคุณภาพการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต รวมถึงศึกษาการบริหารจัดการของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในปีการศึกษา 2550 จำนวน 960 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีสัมประสิทธิ์ความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.9650 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

1. พฤติกรรมการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์มหาวิทยาลัยจากมหาวิทยาลัย เข้าใช้บริการเว็บไซต์ทุกวัน ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 30 นาที-1 ชั่วโมง ในช่องเวลาที่ตนเองว่าง โดยมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อติดตามข่าวสารของมหาวิทยาลัย และเพื่อประกอบการเรียนการสอน
2. รูปแบบของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่เห็นว่าควรมีการปรับปรุงข้อมูลเว็บไซต์ แต่นักศึกษาต้องการรูปแบบเว็บไซต์ที่มีทางเลือกภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ
3. อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการบนเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับมาก



Research Title The Study of Suan Dusit Rajabhat University Website Using Behavior of Personal

Researcher MissSaisuda Pantrakul

Research Consultant Dr.Panee Suanpang

Organization Library and Information Science Curriculum,
Faculty of Humanities and Social Sciences,
Suan Dusit Rajabhat University

Academic Year 2009

ABSTRACT

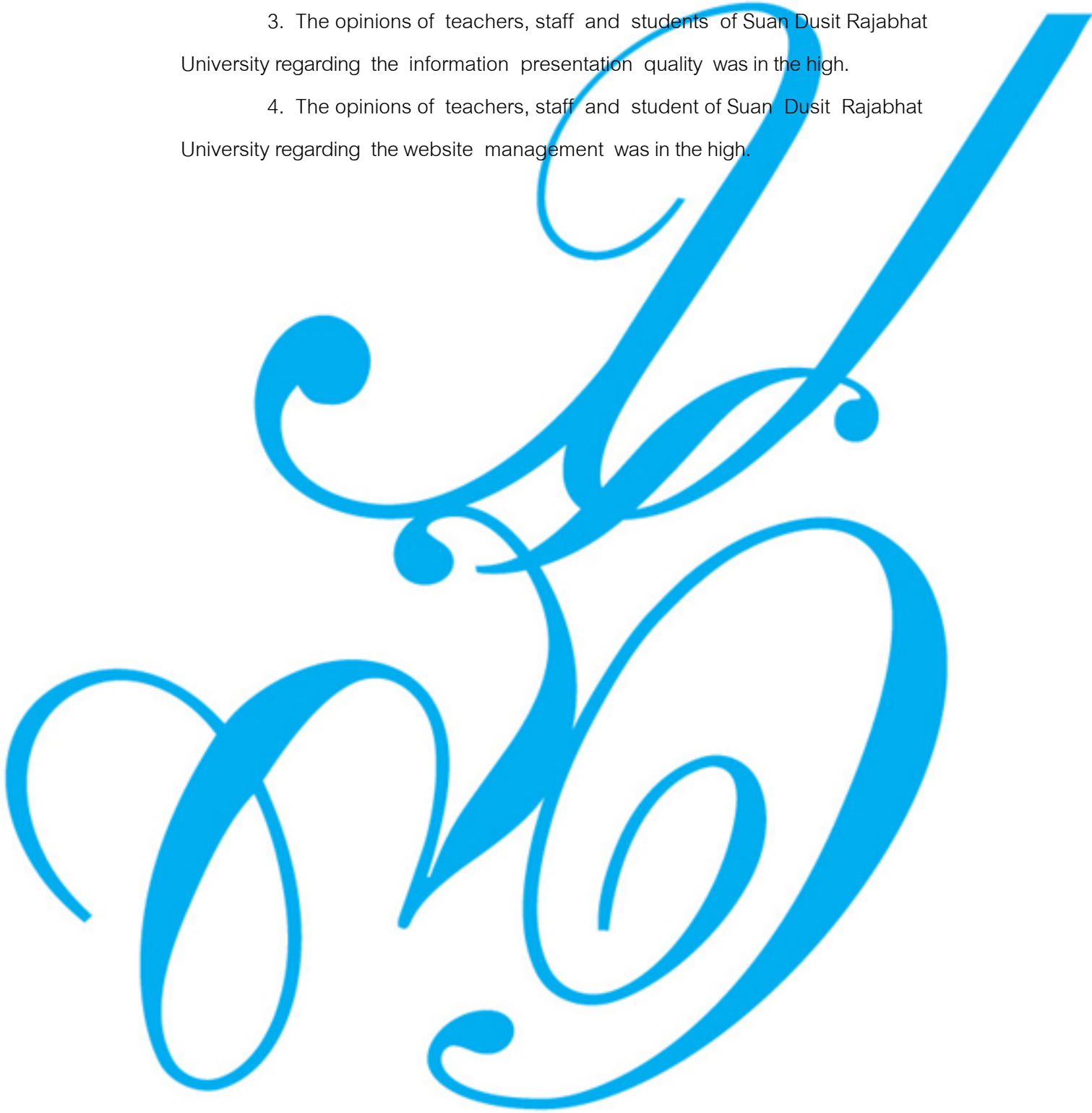
The purposes of this research were 1) to study behavior in uses of Suan Dusit Rajabhat University website by the personnel 2) to study the format of Suan Dusit Rajabhat University website 3) to study information presentation quality of Suan Dusit Rajabhat University website and 4) to study website management of Suan Dusit Rajabhat University. The total sample size is 960 persons in Suan Dusit Rajabhat University in academic year 2007. Data-gathering tool was questionnaires that has reliability coefficients equals to 0.9650. Data analysis used application software for calculate the percentage, means and standard deviation.

The result of this research work are as follows:

1. Behavior in uses of website found that the majority of teachers, staff and students had using website from the university everyday. The average usage time was 30 minutes - 1 hour. Most of them used website in the morning before office hours or free time. The purpose of usage was following the university news, prepare for teaching,
2. Suan Dusit Rajabhat University website format found that the teachers and staff would like university's website to be always updated. But students need website language in Thai/English.

3. The opinions of teachers, staff and students of Suan Dusit Rajabhat University regarding the information presentation quality was in the high.

4. The opinions of teachers, staff and student of Suan Dusit Rajabhat University regarding the website management was in the high.



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(1)
บทคัดย่อภาษาไทย	(2)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	2
กรอบแนวคิด	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีการเรียนรู้	6
ทฤษฎีการออกแบบเว็บไซต์	10
ทฤษฎีการวิเคราะห์เนื้อหา	16
พฤติกรรมผู้บริโภค	19
เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29

	หน้า
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การสร้างเครื่องมือและหาประสิทธิภาพเครื่องมือ	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4	
ผลการวิจัย	39
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	44
ตอนที่ 3 รูปแบบของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	53
ตอนที่ 4 คุณภาพการนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	69
ตอนที่ 5 การบริหารจัดการของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	77
ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	79
บทที่ 5	
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการวิจัย	81
อภิปรายผลการวิจัย	93
ข้อเสนอแนะ	97
เอกสารอ้างอิง	99
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายชื่อที่ปรึกษางานวิจัย	103
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับการวิจัย	105
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถาม	115

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่	39
3	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มนักศึกษา	42
4	จำนวนและร้อยละของสถานที่ใช้บริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต	44
5	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการ	45
6	จำนวนและร้อยละของเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้บริการ	46
7	จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เข้าไปใช้บริการ	47
8	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการใช้บริการแต่ละช่วงเวลา	48
9	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ	49
10	จำนวนและร้อยละของวิธีการเข้าถึง	50
11	จำนวนและร้อยละของปัจจัยในการใช้บริการ	51
12	จำนวนและร้อยละของความสำคัญในการเข้าใช้เว็บไซต์	52
13	จำนวนและร้อยละขององค์ประกอบของเว็บไซต์	53
14	จำนวนและร้อยละของลักษณะของหน้าเว็บที่เหมาะสม	55
15	จำนวนและร้อยละความยาวของเว็บไซต์ในแนวตั้ง	56
16	จำนวนและร้อยละของโครงสร้างหน้าเว็บไซต์	57
17	จำนวนและร้อยละของลักษณะสีโดยรวมในหน้าเว็บไซต์	58
18	จำนวนและร้อยละของจำนวนสีที่ใช้ในหน้าเว็บไซต์	59
19	จำนวนและร้อยละของสีตัวอักษรต่อหน้าเว็บไซต์	60
20	จำนวนและร้อยละของสีพื้นหลังและสีตัวอักษร	61
21	จำนวนและร้อยละของเมนูในหน้าเว็บไซต์	62
22	จำนวนและร้อยละของลักษณะเมนูที่เหมาะสมกับหน้าเว็บไซต์	63
23	จำนวนและร้อยละของรูปภาพ	64

ตารางที่		หน้า
24	จำนวนและร้อยละของตำแหน่งในการวางภาพ	65
25	จำนวนและร้อยละของภาพเคลื่อนไหว	66
26	จำนวนและร้อยละของเสียงประกอบในเว็บไซต์	67
27	จำนวนและร้อยละของไฟล์วิดีโอประกอบในเว็บไซต์	68
28	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการนำเสนอ สารสนเทศในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวม	69
29	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการนำเสนอ สารสนเทศในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านเนื้อหา	70
30	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการนำเสนอ สารสนเทศในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านบริการ	72
31	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการนำเสนอ สารสนเทศในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านการใช้งานเว็บไซต์	75
32	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการบริหารจัดการของเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านบริการ	77

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิด	3
2	เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (http://www.dusit.ac.th)	25
3	เว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	27
4	สวนดุสิตอินเทอร์เน็ตบรอดแคสต์ติ้ง(http://sdib.dusit.ac.th/index.html)	28