

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ท (www.watportal.com)

Factors Affecting the Success of Wat Portal Website Services

(www.watportal.com)

คริษฐ์ ศุกรภาส¹ และชุตินา เปี้ยวไขมุข²

Kharidt Sukorraphas¹ and Chutima Beokhaimook²

Email: kharidt.s61@rsu.ac.th¹, chutima@rsu.ac.th²

¹นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

²อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

^{1,2}วิทยาลัยนวัตกรรมดิจิทัลเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรังสิต จังหวัดปทุมธานี 12000

^{1,2}College of Digital Technology Innovation Rangsit Universit Pathum Thani Province 12000

*Corresponding author E-mail: chutima@rsu.ac.th¹

Received:....April 8, 2024....Revised:May 9, 2024.....Accepted:May 13, 2024.....

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ท (www.watportal.com) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ท (www.watportal.com) ที่ได้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยผ่านเว็บไซต์วัดพอร์ท จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ T-test และ วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ผลการศึกษา พบว่า สมมติฐานทั้งหมด 11 สมมติฐาน มีการยอมรับอยู่ที่ 8 สมมติฐาน ดังนี้ 1) คุณภาพของระบบ (System Quality) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use) 2) คุณภาพของระบบ (System Quality) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) 3) คุณภาพของการบริการผ่านระบบ (Service Quality) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) 4) การใช้งานของผู้ใช้ระบบ (Use) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) 5) การใช้งานของผู้ใช้ระบบ (Use) มีผลบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ (Net Benefits) 6) ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User Satisfaction) มีผลบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ (Net Benefits) 7) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ระบบ (Net Benefits) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use) 8) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ระบบ (Net Benefits) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) โดยผู้วิจัยสามารถนำไปวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง และนำข้อมูลไปใช้ในการให้บริการเว็บไซต์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) การใช้งานของผู้ใช้งาน (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งาน (Net Benefits) ที่มีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ท (www.watportal.com) และผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้มีการนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเว็บไซต์ในอนาคต

ความสำคัญ: เว็บไซต์, การให้บริการ, วัดพอร์ท

Abstract

The objective of this research was to study and analyze the factors contributing to the success of the Wat Portal website (www.watportal.com). The study's sample comprised 384 users of the Wat Portal website who completed an online questionnaire through the website. The tools used in the study included the questionnaire, and the data were analyzed using statistical methods such as frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, and multiple regression analysis. The results indicated that out of the 11 hypotheses tested, 8 were accepted. The accepted hypotheses are as follows: 1) System Quality has a positive impact on User Use; 2) System Quality has a positive impact on User Satisfaction; 3) Service Quality has a positive impact on User Satisfaction; 4) User Use has a positive impact on User Satisfaction; 5) User Use has a positive impact on Net Benefits; 6) User Satisfaction has a positive impact on Net Benefits; 7) Net Benefits have a positive impact on User Use; and 8) Net Benefits have a positive impact on User Satisfaction. The researcher can use these findings to guide the development, improvement, and application of information to enhance the website's service quality and meet user needs. The factors of System Quality, User Use, User Satisfaction, and Net Benefits are shown to have a positive impact on the success of the Wat Portal website (www.watportal.com). This research can also serve as a basis for further development and improvement of website services in the future.

Keywords: Website, Service, Wat Portal

1. บทนำ

การใช้เว็บไซต์เป็นเครื่องมือหลักในการค้นหาข้อมูลในยุคปัจจุบัน แต่ละเว็บไซต์มีการพัฒนาฟังก์ชันและบริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งานเป้าหมาย เพื่ออธิบายปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีการสร้างทฤษฎีโมเดลเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จนี้ ซึ่งอิงจากการศึกษาวิจัย 180 ชิ้น ระหว่างปี ค.ศ. 1978 ถึง 1981 งานวิจัยเหล่านี้เปิดเผยว่ามีปัจจัย 6 ประการที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ได้แก่ คุณภาพของระบบ (System Quality), คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality), การใช้งาน (Use), ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction), ผลกระทบต่อผู้ใช้งาน (Individual Impact) และผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) การวิจัยพบว่าคุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศมีอิทธิพลโดยตรงต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้ส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ การเพิ่มขึ้นของการใช้งานมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ผลกระทบเชิงบวกต่อองค์กรด้วยวิธีที่มีนัยสำคัญ

ทั้งนี้บริษัท เอ็มเวิร์ค กรุ๊ป จำกัด ได้พัฒนาเว็บไซต์วัดพอร์ท (www.watportal.com) เพื่อเป็นการให้บริการเผยแพร่ฐานข้อมูลกลางของวัดทั่วประเทศไทย ที่ใหญ่ที่สุด ทันสมัยที่สุด และเป็นปัจจุบันที่สุดเพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลวัดให้แก่ผู้ใช้งานที่ให้ความสนใจเกี่ยวกับข้อมูลวัดในประเทศ หรือกำลังหาข้อมูลวัด เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

โดยเว็บไซต์วัดพอร์ท (www.watportal.com) ได้รองรับการแสดงผลได้หลากหลายอุปกรณ์ (Responsive) ทั้ง Desktop Tablet และ Mobile บนระบบปฏิบัติการที่หลากหลาย Platform ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันมีผู้ใช้งาน/ผู้เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์วัดพอร์ท (www.watportal.com) โดยรวมต่อเดือนประมาณ 24,447 Page view มีผู้ใช้งาน/ผู้เข้าเยี่ยมชมระบบที่ไม่ซ้ำกัน จำนวน 16,159 Unique visitor (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2566 โดย บริษัท เอ็มเวิร์ค กรุ๊ป จำกัด ผู้พัฒนาระบบ)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยใดที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ทล (www.watportal.com) ซึ่งผลลัพธ์จากงานวิจัย จะเป็นข้อมูลทางวิชาการที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของพัฒนาเว็บไซต์วัดพอร์ทล (www.watportal.com) ในอนาคตต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

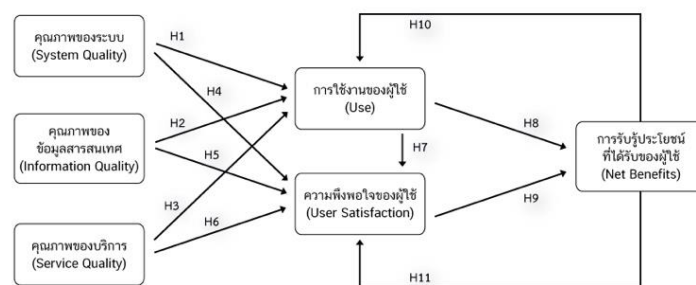
เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ทล (www.watportal.com)

3. สมมติฐานการวิจัย

- H1 คุณภาพของระบบ (System Quality) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use)
- H2 คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่ได้ผ่านระบบ (Information Quality) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use)
- H3 คุณภาพของการบริการผ่านระบบ (Service Quality) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use)
- H4 คุณภาพของระบบ (System Quality) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)
- H5 คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่ได้ผ่านระบบ (Information Quality) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)
- H6 คุณภาพของการบริการผ่านระบบ (Service Quality) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)
- H7 การใช้งานของผู้ใช้ระบบ (Use) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)
- H8 การใช้งานของผู้ใช้ระบบ (Use) มีผลบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ (Net Benefits)
- H9 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User Satisfaction) มีผลบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ (Net Benefits)
- H10 การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ระบบ (Net Benefits) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use)
- H11 การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ระบบ (Net Benefits) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)

4. กรอบการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยใดที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ทล (www.watportal.com) มีกรอบแนวคิดในการวิจัย รายละเอียดดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบและแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรืองานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับงานวิจัย "ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ทล (www.watportal.com) มีการนำเอาทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Model of Information System Success) ของดีโตนและแมคคีน เข้ามาใช้เป็นแนวคิดในการวิจัย โดยมีตัวแปรหรือตัวชี้วัดที่สำคัญอยู่ 6 ด้านดังต่อไปนี้

1. คุณภาพของระบบ (System Quality) มีการประเมินความเหมาะสมและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศที่ใช้ในการให้บริการ ซึ่งรวมถึงประสิทธิภาพการทำงานของระบบและการป้องกันข้อผิดพลาด

2. คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality) การประเมินความถูกต้อง ความสมบูรณ์ความน่าเชื่อถือและความเหมาะสมของข้อมูลที่มีในระบบสารสนเทศ
3. คุณภาพของบริการ (Service Quality) การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการ
4. การใช้งานของผู้ใช้งาน (Use) การวัดระดับความถนัดและประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศ รวมถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการปรับปรุงระบบ
5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานในประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบสารสนเทศ
6. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งาน (Net Benefits) การวัดผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้ใช้งานและองค์กรที่ได้รับประโยชน์จากระบบสารสนเทศในทางเชิงบวกหรือเชิงลบ

5. ทบทวนวรรณกรรม

5.1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศ

DeLone and McLean (2003) พบว่ามีแนวคิดสำคัญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศที่เน้นความต้องการสารสนเทศและความต้องการในการใช้งานระบบ ไม่จำกัดเพียงซอฟต์แวร์เท่านั้น แต่รวมถึงฮาร์ดแวร์ เครือข่าย ข้อมูล และบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศในปัจจุบัน การประเมินคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม (Overall E-service quality) สามารถทำได้โดยพิจารณาจากความถี่ในการใช้งาน ความเชื่อ ความรู้ ความยอมรับ และการต่อต้านที่ผู้ใช้งานแสดงออก โดยส่วนใหญ่จะตีพิมพ์ในรูปแบบของจำนวนและระยะเวลาในการใช้งานระบบ

5.2 ทฤษฎีโมเดลแห่งความสำเร็จระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean

DeLone and McLean (1992) ที่ได้รับบุถึงโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น พวกเขาได้ทำการรวบรวมและวิเคราะห์งานวิจัยจำนวน 180 งานวิจัยที่ดำเนินการระหว่างปี ค.ศ. 1978 ถึง ค.ศ. 1981 พบว่ามีความคล้ายคลึงกันในปัจจุบันที่กำหนดความสำเร็จของระบบสารสนเทศในแต่ละงาน ปัจจัยดังกล่าวประกอบไปด้วย 6 ปัจจัยคือ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality) การใช้งาน (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ผลที่ผู้ใช้งานได้รับ (Individual Impact) และผลที่องค์กรได้รับ (Organizational Impact) โดยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพระบบและคุณภาพข้อมูลสารสนเทศมีผลต่อปัจจัยการใช้งานและปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ทั้งสองปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อกันและกัน และเมื่อปัจจัยการใช้งานได้รับผลกระทบ จะส่งผลกระทบต่อปัจจัยผลที่องค์กรได้รับอีกด้วย ดังแสดงในรูปที่ 2



รูปที่ 2 โมเดลของ DeLone and McLean (1992)

ที่มา: Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems*, 3(1), 60–95.

จากรูปที่ 2 เน้นในการแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ในระบบสารสนเทศ โดยมีคุณภาพของระบบสารสนเทศและคุณภาพของสารสนเทศเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งผลกระทบต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเช่นกัน การใช้งานสารสนเทศและความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะมีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคล ซึ่งผลกระทบนี้

จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม นั่นคือ ถ้าแต่ละบุคคลได้รับประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็จะส่งผล
กระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม

DeLone and McLean (2013) ได้นำเสนอโมเดลการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Model of Information System Success) ซึ่งเป็นโมเดลที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ โมเดลนี้ประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลักที่มีผลต่อ
ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ได้แก่

1. คุณภาพของระบบ (System Quality)
2. คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality)
3. คุณภาพบริการ (Service Quality)
4. ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งานของผู้ใช้ (Use)
5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)
6. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งาน (Net Benefits)

5.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ

คำว่า "ระบบ" มาจากคำว่า "Systema" ในภาษากรีก แปลว่ากลุ่มก้อนที่ประกอบไปด้วยส่วนประกอบย่อย ๆ หลายส่วน นักวิจัย DeLone and McLean (1992) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพของระบบว่าเป็นการประมวลผลข้อมูลตามข้อมูลการผลิตที่สะท้อนถึงความถูกต้องและประสิทธิภาพของระบบ ระบบที่มีคุณภาพเป็นตัวชี้วัดกระบวนการของระบบสารสนเทศ และมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานในอีกที่ DeLone and McLean (2003) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพระบบใน 5 มิติ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ 1.ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) หมายถึงระดับความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบสารสนเทศโดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก 2. ความปลอดภัยในการใช้งาน (Security) หมายถึงการป้องกันข้อมูลรวมถึงส่วนประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บและถ่ายโอนข้อมูลให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่มีความปลอดภัย ไร้ความกังวลและความกลัว 3.ความมีเสถียรภาพ (Reliability) หมายถึงความมั่นคงและคงที่ของระบบสารสนเทศภายใต้เงื่อนไขที่หลากหลาย 4.ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) หมายถึงเวลาในการตอบสนองของระบบสารสนเทศตั้งแต่ผู้ใช้งานร้องขอจนกระทั่งระบบตอบสนองกลับมายังผู้ใช้งานอย่างรวดเร็ว สม่ำเสมอ และสมเหตุสมผล 5.ความง่ายในการเข้าถึง (Convenience of Access) หมายถึงความง่ายหรือความยากในการปรับใช้ประโยชน์ความสามารถของระบบสารสนเทศ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงและการเข้าถึงที่มีประสิทธิภาพ

5.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2564) เน้นความสำคัญของการวัดคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงเร็ว การพัฒนาการวัดคุณภาพในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ต้องคำนึงถึงปัจจัยใหม่ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ปัจจุบัน การใช้เครื่องมือวัดคุณภาพแบบเดิม เช่น SERVQUAL ซึ่งมี 5 องค์ประกอบ (การตอบสนอง, การให้ความมั่นใจ, ความน่าเชื่อถือ, ความเป็นรูปธรรมของบริการ) อาจไม่เพียงพอ งานวิจัยในอนาคตควรพิจารณาองค์ประกอบใหม่ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในสังคมดิจิทัลอย่างรวดเร็ว

อลงกรณ์ จุ้ยสกุล (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ รูปแบบการดำเนินชีวิต และคุณภาพของระบบสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ Netflix แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เช่น อายุและรายได้ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งช่วยให้ Netflix ปรับกลยุทธ์การบริการและการตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร

5.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

สมนา บุษบก และคณะ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อแอปพลิเคชัน Chatbot สำหรับการบริการนักศึกษา โดยกรณีศึกษาของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Chatbot ประกอบไปด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าสนใจ ด้านช่องทางการเข้าใช้งาน ด้าน

ความเร็วในการเข้าใช้งาน ด้านความสะดวกในการใช้งาน ด้านสถานที่และเวลา และด้านความชอบ ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่สำคัญในการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชัน Chatbot ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้งาน โดยการให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและประสิทธิภาพของบริการที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา

ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย (2561) ได้ศึกษาเรื่องความไว้วางใจ ความเสี่ยง และประโยชน์ในการแบ่งปันข้อมูลอย่างต่อเนื่องผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยแบ่งปันข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ และทวิตเตอร์ จำนวน 296 ราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการแบ่งปันข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ประกอบด้วยความไว้วางใจ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ด้านการใช้งาน ด้านความสนุกสนาน ความเสี่ยงด้านกฎหมาย และความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ด้านการใช้งาน ด้านความสนุกสนาน และความไว้วางใจส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการแบ่งปันข้อมูลของผู้ใช้เครือข่ายสังคม การรับรู้ความเสี่ยงด้านกฎหมายส่งผลเชิงลบ ในขณะที่การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการแบ่งปันข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษานี้ช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการแบ่งปันข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการตลาดดิจิทัลและการจัดการความเสี่ยงในการใช้งานออนไลน์

บวิตร สอนดี (2560) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application) ของกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 40-60 ปี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันในกลุ่มคนที่มีอายุ 40-60 ปี ซึ่งมีผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง ผลการศึกษพบว่าปัจจัยด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมดังกล่าว การค้นพบนี้เน้นถึงความสำคัญของทัศนคติในฐานะปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นความถี่ในการใช้งานหรือการเลือกใช้อุปกรณ์สื่อสาร ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ในช่วงอายุต่างๆ

ศิริรักษ์ ภูทธิธัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าความน่าเชื่อถือของบริการ ซึ่งอาจหมายถึงการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การรักษาสัญญา หรือการส่งมอบบริการตรงเวลา ไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริบทนี้ ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการอาจให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น การบริการที่เป็นมิตร การเข้าถึงบริการได้ง่าย หรือปัจจัยด้านบุคลากร มากกว่าความน่าเชื่อถือในแง่ของกระบวนการบริการ ผลการวิจัยนี้มีความสำคัญต่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยชี้ให้เห็นว่าการเน้นที่ปัจจัยคุณภาพการบริการอื่น ๆ อาจเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนี้

สวรยา ทองประสิทธิ์ (2562) ได้แสดงให้เห็นว่าวิถีคิดของแต่ละบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ โดยเป็นหน้าที่ของผู้ขายที่ต้องสร้างทัศนคติที่ดีให้กับลูกค้า ธุรกิจขายเสื้อผ้าออนไลน์สามารถสร้างทัศนคติที่ดีได้โดยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและอิงข้อเท็จจริง มีการอัปเดตสินค้าใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้อลูกค้ารู้สึกว่าร้านค้าพัฒนาและใส่ใจในการรักษาลูกค้า เมื่อใดที่ลูกค้ามีประสบการณ์ที่ดีในการซื้อสินค้าครั้งแรก พวกเขามักจะมีทัศนคติที่ดีต่อร้านค้า ซึ่งอาจนำไปสู่การซื้อซ้ำ การวิจัยชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของลูกค้ามักเกิดขึ้นเมื่อลูกค้าที่ได้รับจากสินค้าตรงกับหรือเกินความคาดหวังของพวกเขา ในทางกลับกัน หากลูกค้าที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าจึงเกี่ยวข้องกับการทำให้พวกเขารู้ถึงคุณค่าของสินค้าและมีทัศนคติที่ดีต่อสินค้า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการซื้อสินค้าซ้ำและการแนะนำร้านค้าให้กับผู้อื่น

อริษา ทองลาว และคณะ (2564) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของชื่อเสียงองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจและความไว้วางใจในตลาดออนไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้คือผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในตลาดออนไลน์ ได้แก่ การตอบสนองต่อภาวะวิกฤตอย่างรวดเร็วและทันท่วงที องค์กรที่สามารถจัดการกับ

สถานการณ์วิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค การประกอบธุรกิจอย่างจริงจังและมีความปรารถนาดี การที่องค์กรแสดงความซื่อสัตย์และมีความปรารถนาดีต่อผู้บริโภค จะส่งผลให้เกิดความไว้วางใจและความพึงพอใจ การปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและธุรกิจอย่างทันทั่วทั้งที่องค์กรที่สามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว จะสร้างความพึงพอใจและทำให้ผู้บริโภคมองว่าองค์กรนั้นมีความทันสมัยและพร้อมที่จะตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ชื่อเสียงขององค์กรมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจในตลาดออนไลน์ และปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นเป็นกุญแจสำคัญที่องค์กรควรให้ความสำคัญเพื่อสร้างชื่อเสียงที่ดีในตลาดออนไลน์

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ ผู้ใช้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ทัล (www.watportal.com) ที่ได้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยผ่านเว็บไซต์วัดพอร์ทัล การวิจัยในครั้งนี้ทำการคัดเลือกจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นการศึกษาจากผู้ใช้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ทัล (www.watportal.com) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยใช้สูตรคำนวณของ อัจฉราวรรณ งามญาณ ได้จำนวน 384 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามออนไลน์ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยจะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้ผู้ทรงคุณวุฒิ และอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ทัล (www.watportal.com) ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับตัวแปร 6 ตัวแปร ได้แก่

- 1) คุณภาพของระบบ (System Quality)
- 2) คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality)
- 3) คุณภาพของบริการ (Service Quality)
- 4) การใช้งานของผู้ใช้งาน (Use)
- 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)
- 6) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งาน (Net Benefits)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดอันดับการวัดค่าตัวแปรเป็นตัวเลขในแต่ละข้อให้สอดคล้องกับการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (จาก 1 ถึง 5 โดย 1 หมายถึง น้อยที่สุดและ 5 หมายถึง มากที่สุด) แบบสอบถามที่สร้างเสร็จถูกนำไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ และนำไปใช้เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงพฤศจิกายน 2566 ถึง มกราคม 2567 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจำเป็นต้องมีวิธีการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยเป็นการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะสำคัญ เช่น เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และผู้วิจัยทำการใช้คุกกี้ (Cookies) เมื่อผู้เข้าร่วมทำแบบสอบถาม จะมีการติดตั้งคุกกี้บนเบราว์เซอร์ หากพยายามทำซ้ำแบบสอบถาม คุกกี้จะบล็อกการเข้าถึง รวมถึงการตรวจสอบเวลาตอบคำถาม (Time-Based Validation) ใช้เวลาในการตอบคำถามเพื่อระบุการกรอกข้อมูลอย่างรวดเร็ว ซึ่งอาจบ่งชี้การกรอกซ้ำหรือการกรอกข้อมูลโดยระบบอัตโนมัติหรือบอต

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เป็นการวิเคราะห์ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันมากหรือน้อย โดยปกติค่าสัมประสิทธิ์จะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 ซึ่งใช้สัญลักษณ์ r ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ความสัมพันธ์อาจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายถึงค่าเพิ่มหรือลดไปพร้อมกัน หรือ ทิศทางตรงกันข้ามซึ่งหมายถึงค่าหนึ่งเพิ่มแต่อีกค่าหนึ่งลดสลับทางกันโดยแบ่งความสัมพันธ์ได้ 3 ระดับ โดย (ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และ สุภาพ ฉัตรภรณ์ , 2555)

+0.10 ถึง +0.29	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับน้อย
+0.30 ถึง +0.49	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
+0.50 ถึง +1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับมาก

ผู้วิจัยใช้ซอฟต์แวร์สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่นิยมใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติในงานวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคสถิติเชิงพรรณนาเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ T-test เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและแบบแผนการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ นอกจากนี้ ในการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัว ผู้วิจัยใช้เทคนิควิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ให้ข้อมูลที่สนับสนุนในการตอบสนองวัตถุประสงค์และสมมติฐานของงานวิจัย

7. ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการเว็บไซต์วัดפורทัล (www.watportal.com)” ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ตารางจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	158	41.15
เพศหญิง	226	58.85
รวม	384	100.0
อายุ		
18-25 ปี	56	14.58
26-35 ปี	94	24.48
36-45 ปี	209	54.43
46-55 ปี	25	6.51
รวม	384	100.0
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	27	7.03
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	92	23.96
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	95	24.74
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	170	44.27
รวม	384	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	19.27
ปริญญาตรี	264	68.75
สูงกว่าปริญญาตรี	46	11.98
รวม	384	100.0
อุปกรณ์ใดในการเข้าถึงระบบออนไลน์		
คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก	184	47.92
โทรศัพท์มือถือ/แท็บเล็ต	200	52.08

รวม	384	100.0
ความถี่ในการเข้าใช้บริการ		
4-6 วันต่อสัปดาห์	107	27.86
1-3 วันต่อสัปดาห์	277	72.14
รวม	384	100.0

7.1 ผลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็น

ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .356 และน้อยที่สุดคือ ระบบมีความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .295 และน้อยที่สุดคือ ข้อมูลที่ท่านได้จากระบบสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .394 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ดูแลระบบมีความใส่ใจต่อความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ด้านการใช้งานของผู้ใช้งาน (Use) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .304 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าท่านจะแนะนำให้คนรู้จักหรือเพื่อนมาใช้งานหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และน้อยที่สุดคือ ฟังก์ชันในระบบมีการใช้งานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .351 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระบบทำให้การค้นหาข้อมูลมีความสะดวกรวดเร็ว และน้อยที่สุดคือ ท่านพึงพอใจกับระบบในเรื่องข้อมูลที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งาน (Net Benefits) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .341 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระบบมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้งานได้จริงและระบบช่วยให้การดำเนินงานของท่านรวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และน้อยที่สุดคือ ระบบทำให้ลดค่าใช้จ่าย และลดระยะเวลาในการติดต่อกับเจ้าของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ตามกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ในระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ก่อนไปสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์เส้นทางต่อไป ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์มีดังต่อไปนี้

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร

ปัจจัยความสัมพันธ์	P	Sig	ระดับความสัมพันธ์
1.คุณภาพระบบมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูล	.568**	.001	มาก
2.คุณภาพระบบมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ	.312**	.001	ปานกลาง
3.คุณภาพระบบมีความสัมพันธ์กับการใช้งานของผู้ใช้งาน	.613**	.001	มาก
4.คุณภาพระบบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	.293**	.001	น้อย
5.คุณภาพระบบมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ	.364**	.001	ปานกลาง
6.คุณภาพข้อมูลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ	.467**	.001	ปานกลาง
7.คุณภาพข้อมูลมีความสัมพันธ์กับการใช้งานของผู้ใช้งาน	.464**	.001	ปานกลาง
8.คุณภาพข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	.710**	.001	มาก
9.คุณภาพข้อมูลมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ	.816**	.001	มาก
10.คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการใช้งานของผู้ใช้	.282**	.001	น้อย

11.คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	.453**	.001	ปานกลาง
12.คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ	.378**	.001	ปานกลาง
13.การใช้งานของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	.538**	.001	มาก
14.การใช้งานของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ	.423**	.001	ปานกลาง
15.ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ	.883**	.001	มาก

สรุปผลความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมด พบว่า ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .282 - .883 ซึ่งอยู่ในระดับตั้งแต่ น้อย ปานกลางและมาก โดยที่ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กัน และคู่ที่สัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการใช้งานของผู้ใช้ มีความสัมพันธ์กันตามลำดับ

7.3 การวิเคราะห์สมการเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) แบบปกติ (All Enter) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ทัล (www.watportal.com) ตามสมมติฐานซึ่งข้อมูลก็นำมาจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ครบถ้วนสมบูรณ์แล้วจำนวน 384 โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ H1 คุณภาพของระบบ (System Quality) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use) จากตารางพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H1

สมมติฐานที่ H2 คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่ได้ผ่านระบบ (Information Quality) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use) จากตารางพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .143 ซึ่งมีค่ามากกว่า ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ H2

สมมติฐานที่ H3 คุณภาพของการบริการผ่านระบบ (Service Quality) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use) จากตารางพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .244 ซึ่งมีค่ามากกว่า ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ H3

สมมติฐานที่ H4 คุณภาพของระบบ (System Quality) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) จากตารางพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H4

สมมติฐานที่ H5 คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่ได้ผ่านระบบ (Information Quality) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) จากตารางพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .376 ซึ่งมีค่ามากกว่า ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ H5

สมมติฐานที่ H6 คุณภาพของการบริการผ่านระบบ (Service Quality) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) จากตารางพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H6

สมมติฐานที่ H7 การใช้งานของผู้ใช้ระบบ (Use) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) จากตารางพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H7

สมมติฐานที่ H8 การใช้งานของผู้ใช้ระบบ (Use) มีผลบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ (Net Benefits) จากตารางพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H8

สมมติฐานที่ H9 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User Satisfaction) มีผลบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ (Net Benefits) จากตารางพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H9

สมมติฐานที่ H10 การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ระบบ (Net Benefits) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use) จากตารางพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H10

สมมติฐานที่ H11 การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ระบบ (Net Benefits) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) จากตารางพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H11

โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานได้ดังนี้

ตารางสรุปผลสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
H1 : คุณภาพของระบบ (System Quality) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use)	ยอมรับ
H2 : คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่ได้ผ่านระบบ (Information Quality) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use)	ปฏิเสธ
H3 : คุณภาพของการบริการผ่านระบบ (Service Quality) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use)	ปฏิเสธ
H4 : คุณภาพของระบบ (System Quality) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)	ยอมรับ
H5 : คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่ได้ผ่านระบบ (Information Quality) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)	ปฏิเสธ
H6 : คุณภาพของการบริการผ่านระบบ (Service Quality) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)	ยอมรับ
H7 : การใช้งานของผู้ใช้ระบบ (Use) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)	ยอมรับ
H8 : การใช้งานของผู้ใช้ระบบ (Use) มีผลบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ (Net Benefits)	ยอมรับ
H9 : ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User Satisfaction) มีผลบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ (Net Benefits)	ยอมรับ
H10 : การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ระบบ (Net Benefits) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use)	ยอมรับ
H11 : การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ระบบ (Net Benefits) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)	ยอมรับ

8. สรุปและอภิปรายผล

8.1 สรุปผลการวิจัย

8.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59 มีอายุ ระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 54 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 44 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69 ใช้โทรศัพท์มือถือ/แท็บเล็ต คิดเป็นร้อยละ 52 มีความถี่ในการเข้าใช้บริการอยู่ที่ 1-3 วันต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 72 ตามลำดับ

8.1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ทัล (www.watportal.com)

ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .356 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระบบสามารถเข้าใช้งานได้กับอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น Computer, Notebook, Smart phone, Tablet เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ระบบสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ระบบมีการออกแบบที่สวยงามและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ระบบมีความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .295 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบมีความครบถ้วน สมบูรณ์ ตามที่ท่านต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบสามารถเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบมีความถูกต้องและข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ข้อมูลที่ท่านได้รับจากระบบสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .394 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ดูแลระบบมีความใส่ใจต่อความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ดูแลระบบตอบสนองอย่างเต็มใจเมื่อท่านต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ดูแลระบบสามารถให้บริการท่านในเวลาที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ดูแลระบบมีทักษะเพียงพอในการแก้ปัญหาของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ด้านการใช้งานของผู้ใช้งาน (Use) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .304 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าท่านจะแนะนำให้คนรู้จักหรือเพื่อนมาใช้งานหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านจะใช้งานระบบต่อไปเรื่อย ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดคือ ฟังก์ชันในระบบมีการใช้งานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .351 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระบบทำให้การค้นหาคำถามมีความสะดวกรวดเร็วและท่านพึงพอใจกับระบบในเรื่องความเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และน้อยที่สุดคือ ท่านพึงพอใจกับระบบในเรื่องข้อมูลที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งาน (Net Benefits) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .341 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระบบมีประโยชน์และสามารถนำไปใช้งานได้จริงและระบบช่วยให้การดำเนินงานของท่านรวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และน้อยที่สุดคือ ระบบทำให้ลดค่าใช้จ่าย และลดระยะเวลาในการติดต่อกับเจ้าของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

8.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์

จากการศึกษาพบว่า ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .282 - .883 ซึ่งอยู่ในระดับตั้งแต่เล็กน้อย ปานกลางและมาก โดยที่ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กัน และคู่ที่สัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับการใช้งานของผู้ใช้ มีความสัมพันธ์กันตามลำดับ

8.1.4 การวิเคราะห์สมการเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สามารถตอบสมมติฐานในงานวิจัยฉบับนี้ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ H1 คุณภาพของระบบ (System Quality) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณภาพของระบบมีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ โดยค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 นั้นหมายความว่าระบบที่เสถียร, ตอบสนองได้เร็ว, และใช้งานง่ายจะทำให้ผู้ใช้มีแนวโน้มที่จะใช้งานเว็บไซต์มากขึ้น การยอมรับสมมติฐานนี้สอดคล้องกับแนวคิดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information Systems Success Model) ซึ่งระบุว่าคุณภาพของระบบมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการใช้งานของผู้ใช้

สมมติฐานที่ H2 คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่ได้ผ่านระบบ (Information Quality) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่ได้ผ่านระบบไม่มีนัยสำคัญต่อการใช้งานของผู้ใช้ โดยค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .143 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ผลนี้แสดงว่าคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศอาจไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการใช้งานของผู้ใช้ ในบริบทนี้ ผู้ใช้เว็บไซต์อาจให้ความสำคัญกับการเข้าถึงข้อมูลหรือประสบการณ์การใช้งานที่สะดวกสบายมากกว่าคุณภาพของข้อมูลอย่างละเอียด นอกจากนี้ อาจเกิดจากวิธีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่สามารถตอบโจทย์ผู้ใช้ได้เพียงพอ ซึ่งตรงข้ามกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่พบว่าคุณภาพของข้อมูลมีผลบวกต่อการใช้งาน แนะนำให้ทำการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อเข้าใจเหตุผลเบื้องหลังของผลนี้

สมมติฐานที่ H3 คุณภาพของการบริการผ่านระบบ (Service Quality) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของการบริการผ่านระบบไม่มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ โดยค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .244 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 การปฏิเสธสมมติฐานนี้อาจเกิดจากผู้ใช้งานไม่ได้ติดต่อกับบริการสนับสนุนบ่อยครั้ง หรือไม่ได้รับบริการ

หลังการขายมากนัก สิ่งนี้อาจเกิดขึ้นเมื่อเว็บไซต์มีความเสถียรและใช้งานได้ดีจึงไม่จำเป็นต้องมีการบริการสนับสนุนมาก ดังนั้น ผลนี้บ่งบอกว่าคุณภาพของการบริการอาจไม่ใช่ปัจจัยสำคัญสำหรับการใช้งานของผู้ใช้ แนะนำให้ทำการวิจัยเพิ่มเติมในส่วนนี้เพื่อประเมินว่าคุณภาพของการบริการผ่านระบบมีบทบาทมากน้อยเพียงใดในบริบทต่าง ๆ

สมมติฐานที่ H4 คุณภาพของระบบ (System Quality) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของระบบมีผลบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 บ่งบอกว่าระบบที่มีประสิทธิภาพ, เสถียร, และใช้งานง่าย จะช่วยให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ สิ่งนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีด้านคุณภาพของระบบที่เน้นถึงความสำคัญของประสบการณ์การใช้งานที่ราบรื่นและไม่มีปัญหาในการสร้างความพึงพอใจ

สมมติฐานที่ H5 คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่ได้ผ่านระบบ (Information Quality) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .376 ซึ่งอาจบ่งบอกว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่น ๆ มากกว่าคุณภาพของข้อมูล เช่น ประสบการณ์การใช้งานที่ง่ายและสะดวกสบาย ผลนี้อาจไม่สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่เน้นคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ แต่สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าเมื่อระบบทำงานได้ดี ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจโดยไม่จำเป็นต้องมีข้อมูลที่ซับซ้อนมากนัก

สมมติฐานที่ H6 คุณภาพของการบริการผ่านระบบ (Service Quality) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณภาพของการบริการผ่านระบบมีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 แสดงว่าการบริการที่ดี เช่น การตอบสนองรวดเร็วและการสนับสนุนเมื่อเกิดปัญหา เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้พึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ชี้ให้เห็นว่าการบริการที่ดีจะเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้

สมมติฐานที่ H7 การใช้งานของผู้ใช้ระบบ (Use) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการใช้งานของผู้ใช้ระบบมีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งหมายความว่าการทำงานที่ราบรื่นและสะดวกสบายช่วยให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ผลนี้สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ชี้ให้เห็นว่าการใช้งานที่ง่ายจะเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้

สมมติฐานที่ H8 การใช้งานของผู้ใช้ระบบ (Use) มีผลบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ (Net Benefits) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการใช้งานของผู้ใช้ระบบมีผลบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ โดยค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .010 ซึ่งหมายความว่าการทำงานระบบที่ราบรื่นและสะดวกสบายจะช่วยให้ผู้ใช้รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบและคุณค่าที่ได้รับมากขึ้น

สมมติฐานที่ H9 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (User Satisfaction) มีผลบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ (Net Benefits) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบมีผลบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ โดยค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 แสดงว่าผู้ใช้ที่พึงพอใจจะรับรู้ถึงคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ

สมมติฐานที่ H10 การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ระบบ (Net Benefits) มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ (Use) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้มีผลบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ โดยค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้ที่รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบจะมีแนวโน้มใช้งานระบบมากขึ้น ผลนี้สอดคล้องกับแนวคิดด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

สมมติฐานที่ H11 การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้ระบบ (Net Benefits) มีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยค่าสถิติ T-test มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งบ่งบอกว่าผู้ใช้ที่รับรู้ถึงคุณค่าและประโยชน์จากการใช้งานระบบจะมีแนวโน้มพึงพอใจมากขึ้น

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการเว็บไซต์ วัดพอร์ทัล (www.watportal.com)” ครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง และนำข้อมูลไปใช้ในการให้บริการเว็บไซต์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) การใช้งานของผู้ใช้งาน (Use) ความ

พึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งาน (Net Benefits) ที่มีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ทล (www.watportal.com)

8.2 ข้อจำกัดงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ทล (www.watportal.com)” ครั้งนี้ มีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาซึ่งมีระยะเวลาที่ค่อนข้างจำกัด อีกทั้งงานวิจัยนี้ไม่ได้มีการกำหนดประชากรศาสตร์ในพื้นที่อาศัยของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชัดเจน ทำให้ผลการวิจัยมีความคลาดเคลื่อนในการอ้างอิงกับกลุ่มประชากร ดังนั้นผู้ที่นำข้อมูลการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์จึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงข้อจำกัดนี้ด้วย

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการเว็บไซต์วัดพอร์ทล (www.watportal.com) แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของระบบ การใช้งานของผู้ใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากผู้ใช้งาน เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของเว็บไซต์ โดยแบ่งเป็น

การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ (System Quality) เนื่องจากคุณภาพของระบบมีผลบวกต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้ การปรับปรุงระบบให้มีเสถียรภาพสูง ตอบสนองรวดเร็ว และใช้งานง่ายจะช่วยดึงดูดผู้ใช้ใหม่และรักษาผู้ใช้งานเดิมได้ การออกแบบเว็บไซต์ให้เหมาะกับอุปกรณ์หลากหลายและมีส่วนติดต่อผู้ใช้ที่ใช้งานง่ายเป็นแนวทางสำคัญ

การปรับปรุงคุณภาพการบริการ (Service Quality) การบริการที่ดีเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ จึงควรให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขายและการสนับสนุนเมื่อผู้ใช้เกิดปัญหา การตอบสนองอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผู้ใช้มั่นใจในบริการของเว็บไซต์

การส่งเสริมการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ (Use and Net Benefits) การส่งเสริมให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมและรับรู้ประโยชน์ของเว็บไซต์เป็นวิธีเพิ่มการใช้งาน การจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง การให้สิทธิพิเศษ หรือการนำเสนอฟีเจอร์ใหม่ ๆ จะช่วยเพิ่มความรู้สึว่าการใช้งานเว็บไซต์มีประโยชน์และคุ้มค่า

การปรับปรุงคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality) แม้ว่าผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศไม่มีผลต่อการใช้งานของผู้ใช้ แต่การปรับปรุงวิธีการสื่อสารข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงตามความต้องการของผู้ใช้จะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและความน่าสนใจของเว็บไซต์

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้ เกี่ยวข้องกับระยะเวลาการศึกษาและการกำหนดประชากรศาสตร์ ดังนั้น ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตมีดังนี้

การวิจัยในช่วงเวลานานขึ้น การศึกษาในระยะเวลาที่ยาวนานขึ้นจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถติดตามแนวโน้มการใช้งานของผู้ใช้ในช่วงเวลาต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

การกำหนดประชากรศาสตร์อย่างชัดเจน การกำหนดประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน เช่น อายุ เพศ การศึกษา และสถานที่อยู่อาศัย จะช่วยให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและการพัฒนาเว็บไซต์ได้อย่างเหมาะสม

การศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศไม่มีผลต่อการใช้งานของผู้ใช้ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ จึงควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยนี้และประเมินว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการใช้งานในบริบทนี้

การประเมินคุณภาพการบริการอย่างละเอียด แม้ว่าผลการวิจัยแสดงว่าคุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ แต่ไม่มีผลต่อการใช้งาน การวิจัยในอนาคตควรประเมินคุณภาพการบริการในบริบทต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจว่าปัจจัยใดที่สำคัญต่อการให้บริการเว็บไซต์ที่มีคุณภาพ

การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานวิจัยในอนาคต และทำให้การให้บริการเว็บไซต์สามารถพัฒนาและปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

10. เอกสารอ้างอิง

- ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และ สุภาพ นัฏราภรณ์. (2555). การออกแบบการวิจัย Research Design. พิมพ์ครั้งที่ 7. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร. 455.
- ปวีตรา สอนดี. (2560). การยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application) ของกลุ่มผู้ใช้งาน ที่มีอายุ 40-60 ปี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริรักษ์ ภูทธิธัญ และกฤษฎา มุขมัท. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย. (2561). การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการซื้อผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้ามพรมแดน. วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 40, 157: 79-99.
- สวรรยา ทองประสิทธิ์. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด การรับรู้ข่าวสาร และทัศนคติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับชมรายการข่าวออนไลน์ในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564, 16 ตุลาคม). E-Commerce ไทยยุคหลัง COVID-19. <https://www.etda.or.th/Useful-Resource/KnowledgeSharing/Perspective-on-Future-of-e-Commerce.aspx>.
- สุนา บุษบก, ณัฐพร เพ็ชรพงษ์ และ จิรณัฐ สิงห์โตแก้ว. (2563). การพัฒนาแอปพลิเคชัน Chatbot สำหรับงานบริการนักศึกษา กรณีศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ.
- อลงกรณ์ จุ้ยสกุล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- อโรชา ทองลาว และคณะ. (2564). การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ประจำภาคต้นปี การศึกษา 2563. วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ (Journal of Liberal Arts and Service Industry), 4(2), 617-632.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. Information Systems, 3(1), 60-95.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Information System, 19(4), 9-30.