ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect)

Factors Affecting Users Satisfaction of Regional Innovation Activity Management Website (NIA Regional Connect)

ภัทรพงศ์ สกุลวงษ์ และชุติมา เบี้ยวไข่มุข

Pattarapong Sakulwong and Chutima Beokhaimook

E-mail: pattarapong.s61@rsu.ac.th, chutima@rsu.ac.th*

วิทยาลัยนวัตกรรมดิจิทัลเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรังสิต จังหวัดปทุมธานี 12000

College of Digital Technology Innovation Rangsit University Pathum Thani Province 12000

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

วันที่ส่งบทความ: 24 เมษายน 2567 วันที่แก้ไขบทความ: 15 มิถุนายน 2567 วันที่ตอบรับบทความ: 23 กรกฎาคม 2567

Received: April 24, 2024 .Revised: June 15, 2024 Accepted: July 23, 2024

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

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาคของผู้ใช้งาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพเว็บไซต์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกที่เคยใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาคที่ได้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์พหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ 2) ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ 4) ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ 5) ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ การศึกษาครั้งนี้ยอมรับทุกสมมติฐาน โดยผู้วิจัยสามารถนำไปวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง และนำข้อมูลไปใช้ในการให้บริการเว็บไซต์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน, ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค, การยอมรับเทคโนโลยี, สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

Abstract

This research aims to study and analyze the factors affecting users' satisfaction of the Regional Innovation Activity Management Website (NIA Regional Connect). The study sample comprises 384 users of the NIA Regional Connect website who responded research questionnaire that has provided on NIA Regional Connect website. The research methodology involved using questionnaires and data analysis with statistical tools such as frequency analysis, percentages, means, standard deviations, and multiple regression analysis. The study found that all five hypotheses were accepted, indicating the following relationships: 1) System quality factors have a positive effect on website user satisfaction. 2) Information quality factors have a positive effect on website user satisfaction. 3) Service quality factors have a positive effect on website user satisfaction. 4) The factor of perceived usefulness has a positive effect on website user satisfaction. 5) The factor of perceived ease of use has a positive effect on website user satisfaction. The researcher can analyze and apply these findings to develop, improve, and use the information to provide website services that meet the needs of users of the regional innovation activity management system website (NIA Regional Connect).

Keywords: User Satisfaction, NIA Regional Connect, Technology Acceptance, National Innovation Agency

บทนำ

เว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาคของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีเป้าหมายในการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำหรับสนับสนุนและส่งเสริมการเข้าถึงกิจกรรมด้านนวัตกรรมให้กับเครือข่ายในพื้นที่ บริหารจัดการการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานด้านนวัตกรรมของเครือข่ายในพื้นที่ โดยระบบบริหารจัดการข้อมูลนวัตกรรมภูมิภาคสำหรับสำนักงานภาคเหนือจะอยู่ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน มีระบบสมัครเข้าร่วมหรือระบบบริหารจัดการกิจกรรมด้านนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ระบบการเก็บสถิติการใช้บริการของผู้ประกอบการหรือหน่วยงานความร่วมมือรวมถึงข่าวการประชาสัมพันธ์และกิจกรรมทางด้านนวัตกรรมในพื้นที่และขยายผลไปสู่การส่งเสริม โดยเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค ได้รองรับการแสดงผลได้หลากหลายอุปกรณ์ ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ตและสมาร์ทบนระบบปฏิบัติที่หลากหลาย ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค โดยใช้ปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ รวมถึงปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ และปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้นและสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกที่เคยใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาคซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างผ่านแบบสอบถาม และได้รับข้อมูลแบบสอบถามที่มีความครบถ้วน สมบูรณ์ทั้งสิ้น 384 ชุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค ซึ่งผลลัพธ์จากงานวิจัย จะเป็นข้อมูลทางวิชาการที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของพัฒนาเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาคในอนาคตต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านการใช้งานและการเข้าถึงระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหาข้อมูล ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาคของผู้ใช้งาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพเว็บไซต์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค

ทบทวนวรรณกรรม

1. ทฤษฎีโมเดลแห่งความสำเร็จระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean

DeLone และ McLean (1992) [18] ได้นำเสนอโมเดลการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Model of Information System Success) ซึ่งเป็นโมเดลที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในด้านการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพเว็บไซต์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยโมเดลนี้ประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ได้แก่ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพบริการ (Service Quality) ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งานของผู้ใช้ (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งาน (Net Benefits)

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ

DeLone และ McLean (2003) [19] ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพของระบบว่าเป็นความสามารถของระบบในการประมวลผลข้อมูลตามที่ต้องการ ผลลัพธ์ที่ได้สะท้อนถึงความถูกต้อง ครบถ้วน และประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ ระบบที่มีคุณภาพเปรียบเสมือนตัวชี้วัดประสิทธิภาพของกระบวนการในระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยตรง มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน คือ ความเป็นส่วนตัว ความครบถ้วนของข้อมูล ความสัมพันธ์ของข้อมูล ความง่ายในการทำความเข้าใจของข้อมูล และความปลอดภัยของข้อมูล
2. ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) โดยใช้ปัจจัยในการประเมิน คือ ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความง่ายในการเข้าถึง

3. ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ใช้หลัก SERVQUAL ของ Parasuraman และ Berry (1985) มาใช้ในการประเมิน โดยมีหัวข้อการประเมินคือ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรับประกัน ด้านความเอาใจใส่ และด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ

4. ด้านการใช้งาน (Usage) โดยใช้การประเมินผ่านการเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์เช่น ความถี่ในการใช้งาน เวลาในการใช้งาน รูปแบบในการใช้งาน เป็นต้น

5. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) โดยอาศัยการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้งาน

6. ด้านประโยชน์สุทธิ (Net Benefit) เป็นการประเมินที่อาศัยปัจจัยทั้งด้านบวกและด้านลบที่ส่งผลกระทบต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เช่น ผลกำไรสุทธิ การเติบโตของยอดขาย ผลตอบแทนจากการลงทุน เป็นต้น

3. ทฤษฎีด้านการยอมรับเทคโนโลยี

Davis (1989) [17] ได้นำเสนอแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) โดยได้พัฒนาเพิ่มเติมมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) โดย Ajzen & Fishbein (1980) [15] ซึ่งหลักการของ TAM ใช้การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ ตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ ดังนี้

1. ตัวแปรภายนอก (External Variable) เช่น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ประสบการณ์การใช้งานที่เกิดขึ้นโดยผู้ใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์จากการได้รับเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการรับรู้ว่าเทคโนโลยีดังกล่าวมีความง่ายในการใช้งาน

2.การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness) เช่น ความเชื่อในระดับบุคคลที่มีต่อเทคโนโลยี ว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ ช่วยเพิ่มความเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำในการทำงาน และสะท้อนพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้

3. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เช่น การรับรู้ว่าสามารถใช้เทคโนโลยีได้ได้ง่าย ไม่ต้องใช้เวลาเรียนรู้มาก รวมถึงไม่ใช้ความพยายามที่มากเกินความจำเป็นในการเรียนรู้

4. ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) เช่น การรับรู้ถึงประโยชน์และความสะดวกในการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน การได้รับผลกระทบจากทัศนคติและการรับรู้เกี่ยวกับคุณค่าที่จะได้รับซึ่งส่งผลให้การใช้งานเกิดขึ้นในที่สุด

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์

สินีนารถ วายุภักษ์ (2561) [12] ได้ศึกษาศึกษาการประเมินความพึงพอใจของพนักงานในกลุ่มบริษัท MBK Life Assurance ต่อระบบ HRIS มุ่งเน้นไปที่มิติความพึงพอใจในการใช้งาน ผลการศึกษาจากแบบสอบถามและสัมภาษณ์พนักงานระดับหัวหน้า แสดงให้เห็นว่าโดยรวมแล้ว พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบ HRIS

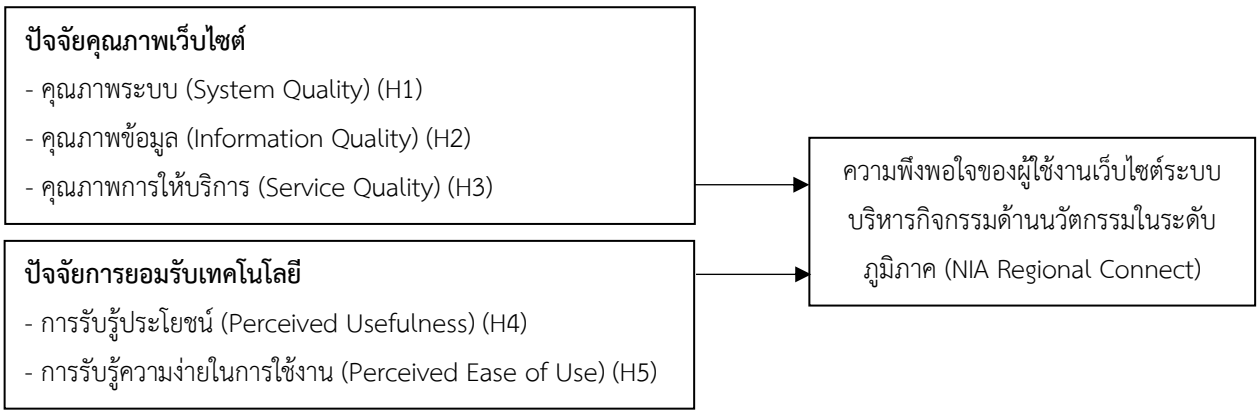
ถิรดา มธุรสพรวัฒนา (2562) [9] ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการ Netflix แยกตามกลุ่ม Generation มุ่งเน้นไปที่ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ ผลการศึกษาวิจัยเชิงลึกและแบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่าง 384 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ประโยชน์ที่ได้รับ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพระบบ เพศและอายุส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับหนึ่ง

จิรพล สังข์โพธิ์ (2561) [3] ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรต่อระบบสารสนิเทศและระบบสื่อสารของการไฟฟ้านครหลวง ผลการศึกษาพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อบริการด้านเทคโนโลยีสารสนิเทศและระบบสื่อสาร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กรอบการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบการวิจัย

2. สมมติฐานการวิจัย

H1 : ปัจจัยด้านคุณภาพระบบมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค

H2 : ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลมีผลต่อความพึงพอใจในของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค

H3 : ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค

H4 : ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค

H5 : ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ สมาชิกที่เคยใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) ที่ได้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ การวิจัยในครั้งนี้คัดเลือกจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นการศึกษาจากสมาชิกที่เคยใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 95 ซึ่งช่วยให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ในปริมาณมากภายในระยะเวลาอันสั้นและให้ความแม่นยำเพียงพอสำหรับการวิจัย โดยใช้สูตรคำนวณของ (อัจฉราวรรณ งามญาณ, 2554) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างคือ 384 คน โดยเลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ด้วยการเลือกแจกแบบสอบถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) ซึ่งเป็นการเลือก

กลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวก รวดเร็วในการที่จะเก็บข้อมูลจำนวนมากในระยะเวลาจำกัดได้

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยครอบคลุมด้วยแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นโดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม หรือลักษณะทางส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา โดยคำถามเป็นแบบเลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค จำนวน 3 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ของ Ajzen & Fishbein (1980) โดยคำถามเป็นแบบเลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 3 เป็นการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพของเว็บไซต์และการยอมรับเทคโนโลยี เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของโมเดลการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ DeLone และ McLean (1992) โดยเป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความสำคัญในปัจจัยของคุณภาพของเว็บไซต์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคาถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบ Likert scale

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ของ Davis (1989) โดยเป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความสำคัญในปัจจัยของคุณภาพของเว็บไซต์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคาถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบ Likert scale

4.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยจะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย โดยมีผลการประเมินความถูกต้องเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัยการวิเคราะห์โดยผู้เชี่ยวชาญ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ถูกนำมาใช้ โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านประเมินคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม คะแนน IOC อยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือวิจัยมีความถูกต้องเชิงเนื้อหาในระดับที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้รับการประเมินโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha เพื่อทดสอบความสอดคล้องภายในของคำถามต่างๆ ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha ที่ได้เท่ากับ 0.85 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเป็นผู้จัดเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์กับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) ในระหว่างวันที่ 1-31 กรกฎาคม 2566 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 384 คน

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดอันดับการวัดค่าตัวแปรให้เป็นตัวเลขในแต่ละข้อ เพื่อให้สอดคล้องกับการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวอย่างเช่นการประเมินผลและเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และตีความค่าตัวแปรได้อย่างเหมาะสม สามารถหาค่าเฉลี่ยแล้วนำมาแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์เกี่ยวกับความคิดเห็น

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยที่ผู้เข้าร่วมสามารถเข้าถึงแบบสอบถามผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก เข้าถึงสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำได้ง่าย ลดความยุ่งยากในการจัดส่งและการเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถสะท้อนความคิดและทัศนคติของผู้ตอบได้อย่างแท้จริง รวมถึงสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ในปริมาณมากภายในระยะเวลาอันสั้นและมีความแม่นยำในการบันทึกข้อมูลสูง และเป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับการศึกษานี้ หลังจากที่ข้อมูลได้รับการรวบรวมเสร็จสิ้น ผู้วิจัยใช้ซอฟต์แวร์สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยเป็นซอฟต์แวร์ที่มีความนิยมในการใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติในงานวิจัย ในขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูลมีการใช้เทคนิคสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อเป็นการจับกลุ่ม หรือรวมกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกัน การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2554)

ผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะประชากรศาสตร์ของสมาชิกที่เคยใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค พบว่ากลุ่มตัวอย่างของสมาชิกที่เคยใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค จำนวน 384 คน มีสัดส่วนของเพศชายมากกว่าเพศหญิงที่ร้อยละ 52.3 และร้อยละ 47.7 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.1 ของกลุ่มตัวอย่าง อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 53.6 และระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.9

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค จากแบบสอบถามได้ คือ ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เข้าถึงเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค ผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต คิดเป็นร้อยละ 61.2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบข่าวประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจกรรมด้านนวัตกรรม คิดเป็นร้อยละ 62.5 และมีความถี่ในการเข้าใช้งาน 1-3 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 68.5

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) กลุ่มปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ ที่มีตัวแปรอิสระ 17 ตัววัด และกลุ่มปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีตัวแปรอิสระ 10 ตัววัด โดยใช้วิธีการหมุนแกนแบบ Varimax พบว่าสามารถจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ได้ 5 กลุ่มและเมื่อนำทั้ง 5 กลุ่ม ปัจจัยดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าทั้ง 5 ปัจจัย มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค โดยเรียงลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Beta Coefficient) จากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านคุณภาพการ ให้บริการ ปัจจัยด้านการใช้งานและการเข้าถึงระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลและการค้นหา ข้อมูล ตามลำดับ ทั้งนี้ตัวแบบดังกล่าวสามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาคของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 64.3

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยของการศึกษาในด้านต่าง ๆ (n = 384)

ปัจจัย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการประเมิน
1. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality)			
1.1 เว็บไซต์สามารถแสดงผลได้ทันทีที่เรียกใช้งาน	3.98	0.795	มาก
1.2 เว็บไซต์สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เป็นต้น	4.01	0.846	มาก
1.3 ท่านสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ได้เมื่อต้องการ	3.97	0.836	มาก
1.4 ท่านสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากเว็บไซต์ได้	4.01	0.798	มาก
1.5 เว็บไซต์มีระบบนำทางที่ดี	3.98	0.824	มาก
1.6 เว็บไซต์มีความเสถียรในการใช้งาน	4.00	0.824	มาก
2. ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality)			
2.1 ข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความเกี่ยวเนื่องกับความต้องการของท่าน	3.88	0.799	มาก
2.2 ข้อมูลภายในเว็บไซต์เป็นข้อมูลที่ท่านสามารถใช้ประโยชน์ได้	3.91	0.810	มาก
2.3 ข้อมูลในแต่ละเมนูของเว็บไซต์มีความครบถ้วนสมบูรณ์	4.01	0.808	มาก
2.4 ข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ	4.04	0.767	มาก
2.5 ข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความทันสมัย	4.02	0.830	มาก
2.6 ข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความถูกต้อง	3.96	0.845	มาก
3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality)			
3.1 ท่านสามารถติดต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ได้ง่าย	4.06	0.782	มาก
3.2 ผู้ดูแลเว็บไซต์ตอบสนองอย่างเต็มใจเมื่อท่านต้องการ	3.93	0.818	มาก
3.3 ผู้ดูแลเว็บไซต์มีความใส่ใจต่อความต้องการของท่าน	4.06	0.796	มาก
3.4 ผู้ดูแลเว็บไซต์มีทักษะเพียงพอในการแก้ปัญหาของท่าน	4.03	0.830	มาก
3.5 ผู้ดูแลเว็บไซต์สามารถให้บริการท่านในเวลาที่ต้องการ	3.95	0.816	มาก
4. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness)			
4.1 ท่านคิดว่าเว็บไซต์สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาบริการต่างๆ ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.01	0.846	มาก
4.2 ท่านคิดว่าเว็บไซต์เป็นช่องทางในการเพิ่มมูลค่าการบริการต่างๆ ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	4.16	0.742	มาก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยของการศึกษาในด้านต่าง ๆ (n = 384) (ต่อ)

ปัจจัย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการประเมิน
4.3 ท่านคิดว่าเว็บไซต์ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น	3.99	0.811	มาก
4.4 ท่านคิดว่าเว็บไซต์ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น	4.06	0.796	มาก
4.5 โดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์ NIA Regional Connect เป็นเว็บไซต์ที่มีประโยชน์	3.90	0.808	มาก
5. ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)			
5.1 ท่านคิดว่าเว็บไซต์ง่ายต่อการเรียนรู้ในการใช้งาน	3.98	0.795	มาก
5.2 ท่านคิดว่าเว็บไซต์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.00	0.803	มาก
5.3 ท่านคิดว่าเว็บไซต์ไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากนัก	3.98	0.846	มาก
5.4 ท่านคิดว่าเว็บไซต์ไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากนัก	3.90	0.801	มาก
5.5 โดยรวมท่านคิดว่าเว็บไซต์ง่ายต่อการใช้งาน	3.97	0.836	มาก

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับในปัจจัยด้านต่าง ๆ 5 อันดับแรก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ คุณภาพการบริการในเรื่องการติดต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ได้ง่ายในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06) ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลในเรื่องข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการเกี่ยวกับทักษะในการแก้ปัญหาของผู้ดูแลเว็บไซต์ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.04) ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลในเรื่องข้อมูลภายในเว็บไซต์มีความทันสมัยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02) และปัจจัยด้านคุณภาพระบบเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากเว็บไซต์ได้ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01)

ในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี กับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ปัจจัยที่ได้จากการจัดกลุ่มตามการวิเคราะห์ปัจจัย ซึ่งผู้วิจัยได้นำกลุ่มปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย ตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ไปทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง และความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยผลจากการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ทั้ง 5 ปัจจัย ไม่มีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) โดยใช้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามจำนวน 384 ชุด และกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ 0.05 ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณด้วยวิธี All Enter ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยด้วยการพิจารณาค่า Sig. เปรียบเทียบค่า α ที่ 0.05 นั้น สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
1	.801	.642	.636	.41786

จากตารางที่ 2 พบว่าค่า R Square หรือ ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย มีค่าเท่ากับ 0.642 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรต้นทั้ง 5 ปัจจัยนั้น สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) (ตัวแปรตาม) ได้ร้อยละ 64.2 โดยส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 35.8 นั้นเกิดจากอิทธิพลของปัจจัยอื่นๆ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแบบ (Anova)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103.356	5	20.67	118.382	.000
	Residual	57.448	328	.175		
	Total	160.804	333			

การวิเคราะห์ผลจากตารางที่ 3 มีการตั้งสมมติฐานคือ

H_0 : ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) อย่างมีนัยสำคัญ

H_1 : มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) อย่างมีนัยสำคัญ

ผลที่ได้จากการทดสอบจากตารางที่ 2 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 ซึ่งหมายความว่ามีอย่างน้อย 1 ปัจจัย ที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect)

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.932	.024		158.093	.000		
คุณภาพของระบบ	.106	.033	.151	3.168	.001	.786	1.270
คุณภาพข้อมูล	.086	.027	.122	3.032	.002	.548	1.822
คุณภาพการบริการ	.178	.027	.253	6.408	.000	.805	1.240

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (ต่อ)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
การรับรู้ประโยชน์	.248	.032	.354	7.529	.000	.623	1.604
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	.299	.031	.426	7.471	.000	.578	1.729

หมายเหตุ**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาค่า Sig. สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาคอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัย สามารถตอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ H1 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) จากผลการวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H1 ซึ่งตีความได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) ทั้งในเรื่องของการปรับปรุงในเรื่องของการแสดงผลที่ทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย แสดงผลได้ทันทีที่เรียกใช้งาน และเปิดให้เข้าถึงได้ตลอดเวลาผ่านหลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต และมีความเสถียรภาพในการใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ghobakhloo และ Tang (2015) ที่พบว่าคุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจและการใช้งานต่อเนื่องของระบบสารสนเทศ และงานวิจัยของ Roky และ Al Meriouh (2015) ที่แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของระบบส่งผลต่อความเชื่อถือและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

สมมติฐานที่ H2 ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) จากผลการวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H2 ซึ่งตีความได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) ทั้งในความง่ายในการทำความเข้าใจข้อมูล ข้อมูลมีความครบถ้วน สมบูรณ์และถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ ข้อมูลทันสมัยและเป็นปัจจุบัน สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วผ่านหน้าเว็บไซต์ รวมถึงมีระบบนำทางที่ใช้งานง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ghazal et al. (2019) ที่พบว่าคุณภาพของข้อมูลที่ดีช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้ และงานวิจัยของ Al-Samarraie et al. (2020) ที่แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลมีผลต่อการยอมรับและความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ

สมมติฐานที่ H3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) จากผลการวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H3 ซึ่งสามารถตีความได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) ทั้งในเรื่องของความสะดวกในการติดต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ มีการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้งาน ตอบสนองอย่างรวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลาเมื่อพบว่าผู้ใช้งานเกิดปัญหา ผู้ดูแลเว็บไซต์มีทักษะในการช่วยแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Widiastuti et al. (2019) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ และงานวิจัยของ Gonu et al. (2023) ที่แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการที่ดีมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจและการใช้งานต่อเนื่องของผู้ใช้

สมมติฐานที่ H4 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) จากผลการวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H4 ซึ่งสามารถตีความได้ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) ทั้งในเรื่องการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว สะดวก ง่าย และเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ โดยรวมของเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) ว่าเป็นเว็บไซต์ที่มีประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Joo et al. (2018) ที่พบว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยี และการศึกษาของ Nguyen et al. (2020) ที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้งานต่อเนื่องของระบบสารสนเทศ

สมมติฐานที่ H5 ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) จากผลการวิจัยพบว่า ค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H5 ซึ่งสามารถตีความได้ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค (NIA Regional Connect) ทั้งในเรื่องความง่ายในการใช้งาน ไม่ต้องใช้ความพยายามมากจนเกินไป ไม่ต้องจดจำขั้นตอน ง่ายต่อการเรียนรู้ และการใช้งานเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amin et al. (2014) ที่พบว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ และงานวิจัยของ Marchyta et al. (2022) ที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจและการใช้งานต่อเนื่องของระบบดิจิทัลต่าง ๆ

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ตเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์โดยปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา คือปัจจัยคุณภาพเว็บไซต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล (Information Quality) และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) รวมถึงปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) โดยประชากรที่ทำการศึกษา คือ สมาชิกที่เคยใช้งาเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค ซึ่งหลังจากที่ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผ่านการสำรวจจากแบบสอบถาม ออนไลน์ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2566 และได้รับข้อมูลแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 384 ชุด และได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยสามารถสรุปและอภิปราบผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานในระดับ “มาก” กล่าวคือ รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์ระบบบริหารกิจกรรมด้านนวัตกรรมในระดับภูมิภาค มีความชัดเจนและเข้าใจ ไม่ต้องจดจำขั้นตอนในการใช้งาน และไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งานมากจนเกินไป

2. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในระดับ “มาก” กล่าวคือ รับทราบถึงประโยชน์ในการใช้งานเว็บไซต์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาบริการต่าง ๆ ภายในเว็บไซต์ ซึ่งทำให้สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและง่ายขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการในระดับ “มาก” กล่าวคือ รับทราบถึงการให้บริการของผู้ดูแลเว็บไซต์ ทั้งในเรื่องของความง่ายในการติดต่อประสานงาน การตอบสนองอย่างเต็มใจ ความใส่ใจต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ทักษะและความชำนาญในการแก้ปัญหา รวมถึงให้บริการผู้ใช้งานในเวลาที่เหมาะสมได้ แสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้ดูแลเว็บไซต์สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

4. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณภาพระบบในระดับ “มาก” กล่าวคือ เว็บไซต์มีความพร้อม สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ตลอดเวลาผ่านหลายช่องทาง เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และเว็บไซต์สามารถแสดงผลได้ทันทีที่เรียกใช้งาน มีความเสถียรในการใช้งาน มีประสิทธิภาพตั้งแต่เริ่มต้นใช้งานจนจบการใช้งาน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นถึงความพร้อมในการให้บริการและการเข้าถึงระบบ

5. ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูลในระดับ “มาก” กล่าวคือ ข้อมูลที่ให้บริการมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ ทันสมัย ช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้งานกลับมาใช้งานเว็บไซต์ในภายหลัง และสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

สำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป ควรพิจารณาเพิ่มเครื่องมืออื่น ๆ ในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยคู่กับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรพัฒนาแบบจำลองของงานวิจัยเพื่อรองรับปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อความ

พึงพอใจของผู้ใช้งาน เช่น ทัศนคติของผู้ใช้งานหรือการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยี โดยสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนและพัฒนาเว็บไซต์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น โดยเน้นการใช้งานที่ง่าย สะดวก และมีประสิทธิภาพ สร้างกลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจและความไว้วางใจของผู้ใช้งานต่อเว็บไซต์ และปรับปรุงประสบการณ์การใช้งานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

[1] กฤษกร ชั้นแสงทอง. 2560. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบอนุมัติสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. [Krissakorn Chansangthong. 2017. Factors Affecting User Satisfaction with Commercial Loan Approval Systems: A Case Study of a Commercial Bank. Master's Thesis, Thammasat University. (in Thai)]

[2] กิตติศักดิ์ ศรีสุริโย. 2562. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 10(2), 1-13. [Kittisak Srisuriyo. 2019. A Study of User Satisfaction with the Website of the Faculty of Science and Technology, Ubon Ratchathani Rajabhat University. Journal of Science and Technology, Ubon Ratchathani Rajabhat University, 10(2), 1-13. (in Thai)]

[3] จิรพล สังข์โพธิ์. 2561. สำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสื่อสารการไฟฟ้านครหลวง ประจำปี 2561. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. [Jirapol Sangpho. 2018. Survey of the Needs and Satisfaction of Users of Information Technology and Communication Systems: A Case Study of the Metropolitan Electricity Authority in 2018. Master's Thesis, Thammasat University. (in Thai)]

[4] จิรภัทร จูฑะพงศ์. 2563. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*, 13(2), 1-15. [Jiraphat Chutaphong. 2020. A Study of User Satisfaction with the Website of Suan Dusit Rajabhat University. Journal of Humanities and Social Sciences, Suan Dusit Rajabhat University, 13(2), 1-15. (in Thai)]

[5] จิรัฏฐ์ วงษ์ศรี. 2556. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 4(2), 1-10. [Jiratt Wongsi. 2013. A Study of User Satisfaction with the Website of Suratthani Rajabhat University. Journal of Humanities and Social Sciences, Suratthani Rajabhat University, 4(2), 1-10. (in Thai)]

[6] จุฑาลักษณ์ พิมพร. 2559. การศึกษาความพึงพอใจของครูต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. [Juthaluck Pimphon. 2016. A Study of Teachers' Satisfaction with the Use of Information and Communication Technology in Educational Institutions under the Jurisdiction of Chom Thong District, Bangkok. Master's Thesis, Ramkhamhaeng University. (in Thai)]

[7] ชลธิชา แก้วใส. 2559. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 7(2), 1-13. [Chonthicha Kaewsai. 2016. A

Study of User Satisfaction with the Website of Mahasarakham Rajabhat University. Journal of Humanities and Social Sciences, Mahasarakham Rajabhat University, 7(2), 1-13. (in Thai)]

[8] ณัฐวุฒิ บุญช่วย. 2560. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. *วารสารราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 8(2), 1-12. [Nattawut Boonchuay. 2017. A Study of User Satisfaction with the Website of Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. Journal of Nakhon Si Thammarat Rajabhat University, 8(2), 1-12. (in Thai)]

[9] ถิรดา มธุรสพรวัฒนา. 2562. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการภาพยนตร์ผ่านวิดีโอสตรีมมิ่งเน็ตฟลิกซ์ของผู้บริโภคเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. [Thirada Mathurosponwatana. 2019. Satisfaction with the Use of Netflix Video Streaming Services among Generation Y Consumers in Bangkok. Master's Thesis, Ramkhamhaeng University. (in Thai)]

[10] น้ำลิน เทียมแก้ว. 2560. แนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. [Namlinn Tiemkaew. 2017. Guidelines for Developing Information Services: A Case Study of the Office of Academic Resources, Mahasarakham University. Master's Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)]

[11] ภีมวัจน์ บุญจันทร์. 2557. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 5(2), 1-11. [Pheemawat Boonchan. 2014. A Study of User Satisfaction with the Website of Buriram Rajabhat University. Journal of Humanities and Social Sciences, Buriram Rajabhat University, 5(2), 1-11. (in Thai)]

[12] สินีนารถ วายุพักตร์. 2561. การประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบ HRIS ของพนักงานในกลุ่มบริษัท MBK Life Assurance. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. [Sineenart Wayupak. 2018. Evaluation of Employee Satisfaction with the Use of HRIS in MBK Life Assurance Group. Master's Thesis, Thammasat University. (in Thai)]

[13] สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2554. *เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ: เทคนิคขั้นสูงด้วย SPSS และ LISREL*. พิมพ์ครั้งที่ 1, พิมพ์ดีการพิมพ์, กรุงเทพมหานคร. [Suchart Prasitratthasin. 2011. Advanced Statistical Data Analysis Techniques: Advanced Techniques with SPSS and LISREL. 1st ed., Pimdee Printing, Bangkok. (in Thai)]

[14] แสงสุรีย์ พูลสุข. 2564. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 38(2), 123-138. [Sangsuree Phulsook. 2021. A Study of User Satisfaction with the Website of the Faculty of Management Sciences, Burapha University. Journal of Business Administration, Burapha University, 38(2), 123-138. (in Thai)]

[15] Ajzen, I., & Fishbein, M. 1980. *Understanding attitudes and predicting social behavior. 1st ed.*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, New Jersey.

[16] Amin, M., Rezaei, S., & Abolghasemi, M. 2014. User satisfaction with mobile websites: The impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust. *Nankai Business Review International*, 5(3), 258-274.

[17] Davis, F. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13, 319-340.

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

[19] Delone, W. H., & McLean, E. R. 2003. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Information Systems*, 19(4), 9-30.

[20] Ghazal, S., Al-Samarraie, H., & Aldowah, H. 2019. System quality, information quality, and satisfaction in technology-based learning: an empirical study. *Educational Technology Research and Development*, 67(4), 795-820.

[21] Ghobakhloo, M., & Tang, S. H. 2015. Information system success among manufacturing SMEs: Case of developing countries. *Procedia CIRP*, 26, 619-624.

[22] Gonu, R., et al. 2023. Determining influence of service quality on user identification and satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 77, Article 103688, 1-11. doi: 10.1016/j.jretconser.2023.103688

[23] Joo, Y. J., Lim, K. Y., & Kim, J. 2018. The effects of perceived usefulness, confirmation and satisfaction on continuance intention in using massive open online course (MOOC). *Educational Technology Research and Development*, 66(6), 1371-1383.

[24] Marchyta, N., et al. 2022. The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on E-Wallet Continuance Intention: Intervening Role of Customer Satisfaction. *ResearchGate*.

[25] Nguyen, T. H., Cao, T. H., & Trinh, P. T. 2020. Impact of perceived usefulness on satisfaction in e-learning: Case of online learning platforms during COVID-19. *International Journal of Information Management*, 55, 102209.

[26] Roky, H., & Al Meriouh, Y. 2015. Evaluation by users of an industrial information system (XPPS) based on the DeLone and McLean model for IS success. *Procedia Economics and Finance*, 26, 903-913.

[27] Widiastuti, R., Haryono, B. S., & Said, A. 2019. Influence of System Quality, Information Quality, Service Quality on User Acceptance and Satisfaction and Its Impact on Net Benefits (Study of Information System Users Lecturer Performance Load (BKD) in Malang State University). *Journal of Business and Public Administration*, 10(3), 111-132.