

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์กอง  
กิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต  
INFORMATION TECHNOLOGY ACCEPTANCE AND ELECTRONIC SERVICES  
QUALITY, DIVISION OF STUDENT AFFAIRS MAHASARAKHAM UNIVERSITY  
WEBSITE AFFECT STAFFS AND STUDENTS SATISFACTION

จันเพ็ญ ลิ้มปัสสุพงษ์<sup>1\*</sup>

Chanpen Limpsurapong<sup>1\*</sup>

(Received: March 6, 2025; Revised: May 30, 2025; Accepted: June 24, 2025)

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นหาสาเหตุที่ทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคามลดลงทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งเก็บข้อมูลจากบุคลากรและนิสิต 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย = 4.24) และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย = 4.19) สะท้อนถึงความคาดหวังและความจำเป็นในการใช้งาน แต่ปัจจัยคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพร้อมของระบบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.87) ซึ่งชี้ให้เห็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์จริงที่อาจนำไปสู่ความพึงพอใจที่ลดลง เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลพบว่า การทำให้บรรลุเป้าหมาย เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุด ( $\beta = 0.333$ ,  $p < 0.01$ ) ในขณะที่ ประสิทธิภาพในการใช้งาน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) ข้อค้นพบนี้ให้ข้อมูลเชิงลึกว่า “ความสำเร็จในการทำภารกิจ” สำคัญกว่า “ความง่ายในการใช้งาน” ผู้ใช้ยอมรับเว็บไซต์ที่ซับซ้อนได้ ตราบใดที่สามารถทำธุรกรรมได้สำเร็จ หากเว็บไซต์ใช้งานง่ายแต่ให้ข้อมูลผิดพลาด ความพึงพอใจจะลดลงอย่างมาก ดังนั้น การปรับปรุงความเสถียรและความถูกต้องของระบบจึงเป็นหัวใจสำคัญในการแก้ปัญหาความพึงพอใจที่ลดลงอย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ:** การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจ

<sup>1</sup> นักวิชาการศึกษา กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Educator, Division of Student Affairs, Mahasarakham University.

\* Corresponding author, e-mail: Janpen@msu.ac.th

## Abstract

This research investigates the causes behind the annual decline in user satisfaction with the Division of Student Affairs website at Mahasarakham University. The study aims to analyze the factors of information technology acceptance and electronic service quality that influence user satisfaction, based on data collected from 400 staff and students and analyzed using multiple regression analysis. The findings reveal a gap between user expectations and actual experience. Information technology acceptance factors, namely attitude toward Using (mean = 4.24) and perceived usefulness (mean = 4.19), scored highly, reflecting high expectations and perceived necessity. In contrast, the electronic service quality factor of system availability received the lowest mean score (mean = 3.87), indicating a potential cause for the decline in satisfaction. Furthermore, regression analysis identifies fulfillment as the most significant predictor of satisfaction ( $\beta = 0.333$ ,  $p < 0.01$ ), whereas efficiency was not statistically significant ( $p > 0.05$ ). This insight suggests that for this user base, 'task success' is more critical than 'ease of use.' Users can tolerate a complex website as long as it enables them to complete their transactions successfully; however, an easy-to-use site that provides incorrect information will drastically lower satisfaction. Therefore, enhancing system stability and accuracy is crucial for sustainably resolving the decline in user satisfaction.

**Keywords:** Information Technology Acceptance, Electronic Service Quality, Satisfaction

## 1. บทนำ

ช่วงปี 2548-2553 เป็นช่วงการเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจตกต่ำไปทั่วโลก ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั่วโลก ดังนั้นธุรกิจผลิตสินค้า และธุรกิจบริการจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อสร้างความอยู่รอด เช่น การปรับเปลี่ยนจากการใช้ทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานไปสู่การใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น (Luftman & Zadeh, 2011) ดังนั้นทุก ๆ ธุรกิจจึงมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เช่น การติดต่อสื่อสาร การเจรจาต่อรอง เป็นต้น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานถือเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นในการจัดระเบียบการทำงาน ที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของธุรกิจ จากการปฏิบัติจริงพบว่าหากธุรกิจมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานหรือสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้หลายร้อยคน ในเวลาเดียวกัน (Alimova, 2024)

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในกิจกรรมแทบทุกด้านของชีวิตมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นด้านการดำเนินงานทั่วไป การสื่อสาร การแก้ปัญหาต่าง ๆ การวางแผน เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้หากมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้จะช่วยให้งานเสร็จได้ไว ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน เนื้อหาครบถ้วนถูกต้อง เป็นส่วนสำคัญที่ใช้ในการทำงานรวมไปถึงองค์กรทางการศึกษา ทั้งนี้หน่วยงานทางการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนจึงหันมาให้ความสนใจเทคโนโลยีสารสนเทศกันมากขึ้น การพัฒนาและการใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวได้กลายเป็นปัจจัยหลักในการสนับสนุนและส่งเสริมคุณภาพทางการศึกษา โดยเฉพาะในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยจึงเป็นหนึ่งในช่องทางสำคัญ

ที่เชื่อมโยงระหว่างบุคลากร นิสิต และข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา การให้บริการ และการบริหารจัดการ จากที่กล่าวมาเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญในขนาดอย่างมาก

เว็บไซต์ (Website) ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะใช้ในการจัดเก็บ แสดงผล และสื่อสารข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) ที่สำคัญในยุคดิจิทัล โดยมีบทบาทในหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เช่น เป็นช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสาร ใช้ในการติดต่อสื่อสารแก่ผู้ที่เข้ามาเข้าชมเว็บไซต์ ในสภาพแวดล้อมที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญ การยอมรับเทคโนโลยีจากผู้ใช้งานจึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ และความสำเร็จขององค์กร โดยผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ คือบุคคลที่รับรู้ถึงประโยชน์ รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน รับรู้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และการมีประสบการณ์ที่ดีในการใช้งานเว็บไซต์ก็จะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีตามมา (กรณษา แสนละเอียด, พิรภาว์ ทวีสุข, และ ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล, 2560) และถ้าหากเว็บไซต์มีคุณภาพการบริการ มีการทำงานที่ดี ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้งาน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าคุณภาพ การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-service Quality) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยในการประเมินคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์จะมีด้วยกัน 4 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพของการใช้งาน การทำให้บรรลุเป้าหมาย ความเป็นส่วนตัว และความพร้อมของระบบ (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005)

กองกิจการนิสิต สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2538 โดยถือเป็นส่วนราชการสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีภารกิจเกี่ยวกับการสนับสนุนมหาวิทยาลัยในการผลิตกำลังคน การพัฒนาบุคคล และช่วยสนับสนุนในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่งเสริมพัฒนาและสนับสนุนให้นิสิตเกิดการเรียนรู้ ผ่านกิจกรรมเสริมสนับสนุนการเรียน อำนวยความสะดวกด้านบริการและสวัสดิการแก่นิสิต เพื่อให้มีคุณภาพชีวิต ที่ดีขึ้น หน้าที่งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศนิสิต มีหน้าที่ในการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ และสารสนเทศของนิสิต รวมทั้งการออกแบบและผลิตสื่อวัฒนธรรมต่าง ๆ และให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ จากข้อมูลของการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ของกองกิจการนิสิต 3 ปีย้อนหลังพบว่า ปีการศึกษา 2564 จำนวนผู้เข้าประเมิน 32,073 คน ผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 ปีการศึกษา 2565 จำนวนผู้เข้าประเมิน 34,207 คน ผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ย 4.33 และปีการศึกษา 2566 จำนวนผู้เข้าประเมิน 35,842 คน ผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ย 4.21 จากผลการประเมินดังกล่าวพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้งานเว็บไซต์ ของกองกิจการนิสิตมีจำนวนเพิ่มขึ้นในทุกปีการศึกษา แต่ตรงกันข้ามระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้งานเว็บไซต์ ของกองกิจการนิสิตกลับมีค่าเฉลี่ยที่ลดลงทุกปี

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาในเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการบริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต โดยผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการวิจัยในครั้งนี้ จะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงให้เว็บไซต์กองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีความสามารถ ในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และตอบสนองต่อการใช้งานของบุคลากรและนิสิตได้ตรงตามความต้องการ

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต

## 3. การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การกระทำที่ได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อระบบสารสนเทศ โดยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ของระบบนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ หากผู้ใช้มีทัศนคติเชิงบวกต่อระบบก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับ และใช้งานระบบสารสนเทศได้ดีขึ้น เป็นการนำเทคโนโลยีที่ได้รับ การยอมรับนำมาใช้ในงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคล และสามารถส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรม และทัศนคติ การนำเทคโนโลยีมาใช้ช่วยให้บุคคลนั้นมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการใช้งาน โดยที่ผู้ใช้ ต้องทำความเข้าใจ และรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีจนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อผู้ใช้ได้ทดลองใช้งานแล้วรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีนั้น (ปาริชาติ ปัญญาประชุม และ กาญจนา หินเอาจี, 2565) เป็นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคมร่วมกัน เพื่อสร้างสรรค์ จัดหา จัดเก็บ ค้นคืน จัดการ และเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล เช่น เสียง ภาพ ข้อความ หรือข้อมูลตัวเลข ระบบสารสนเทศ คือ กระบวนการรวบรวมข้อมูลต้นฉบับหรือข้อมูลดิบแล้วแปลงให้เป็นสารสนเทศ โดยการประมวลผล และการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ผลลัพธ์ที่ได้คือสารสนเทศที่มีคุณภาพ ซึ่งตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร (วนิดา ทองพูล, 2564) โดยมุ่งเน้นเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วในการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เสียง ภาพ ตัวอักษร และตัวเลข นอกจากนี้ยังช่วยในการเชื่อมต่อข้อมูลระยะไกล และสร้างคุณค่าให้กับผู้ใช้โดยมุ่งหวังที่จะบรรลุเป้าหมายของการสื่อสาร และการประมวลผลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพในระบบเครือข่ายต่าง ๆ (พัฒนพงษ์ อินทนนท์, สถาพร แสงสุโพธิ์, และ ธรรมพร ตันตรา, 2565) Technology Acceptance Model (TAM) เป็นแบบจำลองที่พัฒนาโดย Davis, Bagozzi, and Warshaw (1989) ซึ่งมีรากฐานจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein and Ajzen (1975) TAM อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ โดยมี 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดการรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะในเรื่องของการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยนี้ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะหากผู้ใช้สามารถรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้จะทำให้มีแนวโน้มที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นมากขึ้น 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้ว่าเทคโนโลยีจะต้องใช้งานได้ง่าย โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก นอกจากนี้เทคโนโลยีควรมีลักษณะที่จำง่าย และไม่มีความซับซ้อน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจ และใช้งานได้อย่างสะดวกสบาย

กรณษา แสนละเอียด, พีรภาว ทีวีสุข, และ ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2560) ได้แบ่งลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยีออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นสามารถสร้างคุณค่า และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ หากมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ จะส่งผลดีต่อการทำงานของตนเองอย่างชัดเจน 2) ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้ว่าเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้หรือใช้งาน ทำให้ผู้ใช้รู้สึกเข้าถึงได้ง่าย คล่องแคล่ว และมีความสนใจในการใช้งานมากขึ้น 3) การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้เกี่ยวกับความไม่ปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยี เช่น ความเสี่ยงในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หรือความเสี่ยงด้านความปลอดภัยอื่น ๆ โดยผู้ใช้งานจะประเมินว่า ตนสามารถรับมือหรือยอมรับกับผลที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานเทคโนโลยีนั้นได้หรือไม่ การรับรู้ถึงความเสี่ยง มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้งานเทคโนโลยี และสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ได้เช่นกัน 4) ทักษะคติที่มี ต่อการใช้งาน (Attitude toward using) หมายถึง ความตั้งใจ และพฤติกรรมของบุคคลในการสนใจและใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งเกิดจากมุมมองที่มีต่อเทคโนโลยีนั้นทั้งก่อนและหลังการใช้งาน ทักษะคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ตามการรับรู้หรือประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้งานต่อไปในอนาคต 5) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) คือ ปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมทางสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้บริโภค ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามแนวโน้มหรือกระแสที่เกิดขึ้นในสังคม เช่น การที่คนรอบข้างหรือสื่อสังคมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่

ดังนั้นการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่จะจัดเก็บ และเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ และทางเครือข่ายในการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นใจในประโยชน์ และประสบการณ์ของผู้ใช้ ซึ่งจะส่งผลให้พฤติกรรมและทัศนคติเปลี่ยนไปในทางบวก ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้านคือ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงความเสี่ยง ทักษะคติที่มีต่อการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality)**

หมายถึงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้เกิด ความพึงพอใจ โดยการประเมินคุณภาพจะเกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ ศูนย์บริการข้อมูล และอุปกรณ์มือถือ ผู้ให้บริการและผู้ใช้งานจะใช้ข้อมูลร่วมกันผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อสร้าง ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีต่อการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้งานคาดหวัง และสิ่งที่ได้รับจากบริการนั้น ๆ ส่งผลให้ผู้ใช้งานมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการอีกครั้ง โดยเป็นการใช้เว็บไซต์ ในการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วราพรรณ อภิศุภะโชค และ ศิริพร เลิศไพศาลวงศ์, 2560) โดยเน้นที่ความสะดวก ความรวดเร็วในการเข้าถึง และใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และความสำเร็จของธุรกิจในยุคดิจิทัล โดยผ่านการรับรู้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากการให้บริการผ่านเว็บไซต์ และอุปกรณ์สมาร์ตโฟน โดยการบริการต้องตอบสนองความต้องการ และคาดหวังของผู้ใช้ หากผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจจะส่งผลให้มีแนวโน้มกลับมาใช้บริการซ้ำ (ชนิษฐา ศาลางาม, 2562) และ Wolfinbarger and Gilly (2003) อธิบายว่า การวัดคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์สามารถพิจารณาจาก 4 มิติดังนี้ 1) การออกแบบเว็บไซต์ (Website Design) มุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพการใช้งานของผู้บริโภค เช่น ระบบนำทาง การค้นหาข้อมูล และการเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงการแสดงผลและคำอธิบายผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่ต้องการ และส่งมอบผลิตภัณฑ์ตามเวลาที่กำหนด 3) ความปลอดภัย (Security/Privacy) เน้นการปกป้องข้อมูลการชำระเงิน และความเป็น

ส่วนตัวของข้อมูลที่ถูกค่าใช้ร่วมกัน 4) การบริการลูกค้า (Customer Service) การตอบสนองต่อคำถาม ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม Parasuraman, Zeithaml, and Malhotra (2005) ได้นำหลัก SERVQUAL มาประยุกต์ใช้ ในบริบทของบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้พัฒนาเป็นเครื่องมือใหม่ที่เรียกว่า E-S-QUAL ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติดังนี้ 1) ประสิทธิภาพในการใช้งาน (Efficiency) เว็บไซต์ควรใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว และมีการออกแบบ ที่ช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาบริการได้อย่างชัดเจน 2) การทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) เว็บไซต์ต้องสามารถรับคำสั่ง และส่งข้อมูลที่ถูกต้อง และรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้สามารถบรรลุเป้าหมายการใช้งานได้ 3) ความพร้อมของระบบ (System Availability) เว็บไซต์ต้องมีความเสถียรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ตลอดเวลา 4) ความเป็นส่วนตัว(Privacy) เว็บไซต์ต้องรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ไม่ให้ข้อมูลรั่วไหล

การใช้ E-S-QUAL ช่วยให้การวัดคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากขึ้นในยุคดิจิทัล

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) หมายถึง ความสามารถของ การบริการออนไลน์ในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันเป็นช่องทางหลัก การให้บริการที่ดีจะช่วยสร้างความพึงพอใจ และความไว้วางใจจากลูกค้า และความสำเร็จของคุณภาพการบริการสามารถพิจารณาได้จาก 4 มิติดังนี้ 1) ประสิทธิภาพในการใช้งาน 2) การทำให้บรรลุเป้าหมาย 3) ความพร้อมของระบบ 4) ความเป็นส่วนตัว

#### แนวคิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์ประกอบด้วยความรู้สึกสองแบบ คือ ความรู้สึกทางด้านบวกและทางด้านลบ ความรู้สึกทางบวกทำให้เกิดความสุข และมีระบบย้อนกลับที่ช่วยกระตุ้นความสุขเพิ่มเติมได้ ความรู้สึกทางลบทำให้เกิดความไม่พอใจ หรือความรู้สึกไม่ดี ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกทางบวกที่มีลักษณะซับซ้อน และมีผลมาก เพราะจะสามารถกระตุ้นให้เกิดความสุขเพิ่มเติม ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกที่เกิดจากการที่สิ่งต่าง ๆ ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล โดยความพึงพอใจนั้นจะแตกต่างกันไปตามค่านิยม และปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ความสวยงาม ความสะดวกสบาย และการได้รับการยกย่อง ถ้าเกิดไม่ตรงตามความต้องการจะเกิด ความไม่พึงพอใจ (อทิทยา วิมลเมือง, 2562) เนื่องจากความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมนุษย์ได้รับสิ่งที่ต้องการหรือบริการ ที่ตรงใจมักที่จะแสดงออกในด้านบวก เช่น ความสุขจากการได้รับสิ่งของที่ต้องการหรือการบริการที่ดี ซึ่งเป็น การเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์จริงกับความคาดหวัง สามารถเป็นได้ทั้งบวกและด้านลบ ขึ้นอยู่กับค่านิยม และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล มีบทบาทสำคัญในการสร้างเจตคติที่ดีต่อสิ่งที่ได้พบเจอ โดยที่ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นได้ทั้งในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลได้ (อภิชาติ เหม้อยโสสง, 2561)

ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกเชิงบวกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับ การตอบสนองตามความต้องการหรือความคาดหวัง ไม่ว่าจะเป็นการตอบสนองจากการซื้อสินค้า บริการ หรือประสบการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความพึงพอใจนี้จะส่งผลต่อทัศนคติ และความรู้สึกโดยรวมที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ทั้งนี้ความพึงพอใจยังสามารถเกิดในรูปแบบเชิงบวกหรือเชิงลบ ขึ้นอยู่กับการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับจริง กับความคาดหวังของบุคคล

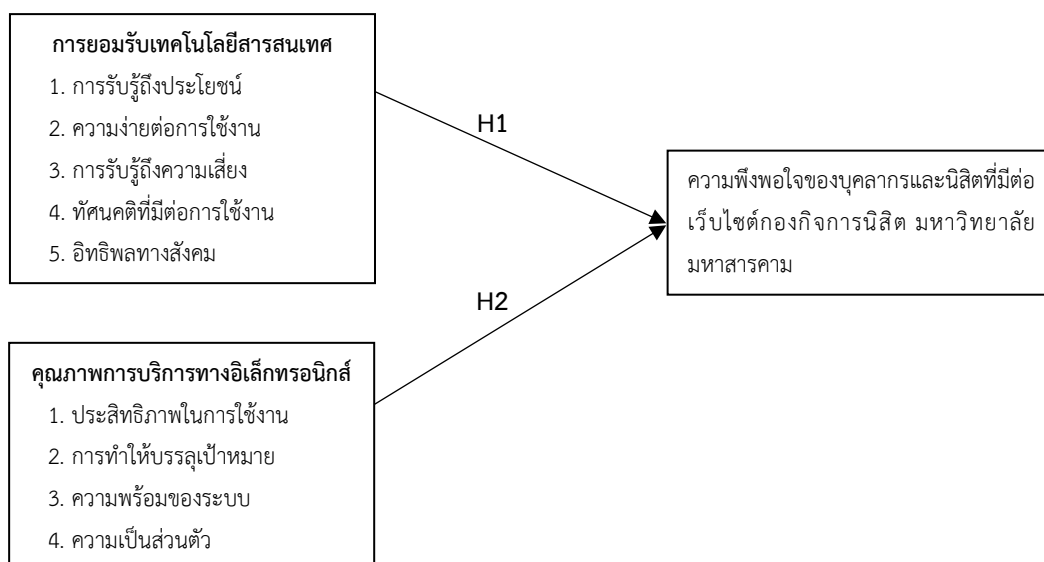
#### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงความเสี่ยง ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และอิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต

สมมติฐานที่ 2: คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้แก่ ประสิทธิภาพในการใช้งาน การทำให้บรรลุเป้าหมาย ความพร้อมของระบบ และความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต

#### กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงความเสี่ยง ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน และอิทธิพลทางสังคม และคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการใช้งาน การทำให้บรรลุเป้าหมาย ความพร้อมของระบบ และความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 4. วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 45,583 คน ข้อมูลกองทะเบียนและประมวลผล วันที่ 9/12/2567 และบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาสารคามจำนวน 3,378 คน ข้อมูล กองการเจ้าหน้าที่ วันที่ 9/12/2567 รวมทั้งสิ้น 48,961 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรและนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (Bukhari, 2021) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูลจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานเว็บไซต์ กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## 2. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการนำกรอบแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะของผู้ใช้งาน รวมทั้งสิ้น 4 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สร้างขึ้นด้วยมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้คำตอบเดียวที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด รวมทั้งสิ้น 20 ข้อคำถาม แบ่งเป็น 5 ด้าน 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PE) จำนวน 4 ข้อ 2) ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PU) จำนวน 4 ข้อ 3) การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk: PR) จำนวน 4 ข้อ 4) ทศคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using: AU) จำนวน 4 ข้อ 5) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence: SI) จำนวน 4 ข้อ โดยใช้เกณฑ์การวัดที่ดัดแปลงมาจาก กรณษา แสนละเอียด, พิรภว ทีวีสุข, และ ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2560)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สร้างขึ้นด้วยมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้คำตอบเดียวที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด รวมทั้งสิ้น 16 ข้อคำถาม แบ่งเป็น 4 มิติ 1) ประสิทธิภาพในการใช้งาน (Efficiency: EFF) จำนวน 4 ข้อ 2) การทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment: FUL) จำนวน 4 ข้อ 3) ความพร้อมของระบบ (System Availability: SY) จำนวน 4 ข้อ 4) ความเป็นส่วนตัว (Privacy: PRI) จำนวน 4 ข้อ โดยใช้เกณฑ์การวัดที่ดัดแปลงมาจาก Parasuraman, Zeithaml, and Malhotra (2005)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตที่มีต่อเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (SA) สร้างขึ้นด้วยมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้คำตอบเดียวที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด รวมทั้งสิ้น 4 ข้อคำถาม โดยใช้เกณฑ์การวัด ที่ดัดแปลงมาจาก (อทิติยา วิมลเมือง, 2562; อภิชาติ เหม้อยโรสง, 2561)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือส่วนที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ทั้งนี้แบบสอบถามในแต่ละส่วนได้ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ด้วยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (IOC: Index of Item Objective Congruence) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งผลการทดสอบเท่ากับ 0.73-1.00 ซึ่งถือว่าใช้ได้ (IOC  $\geq$  0.50) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563) หลังจากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อหาความเที่ยง (Validity) จำแนกเป็นรายข้อ โดยผู้วิจัยกำหนดเงื่อนไขค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ต้องมีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป (Nunnally & Bernstein, 1994) หลังจากตรวจสอบความเที่ยงแล้วผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถามด้วยการทดลองนำแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากรที่เลือกขึ้นมา ซึ่งมีคุณสมบัติ และคุณลักษณะที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient หากค่าแอลฟามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก หมายถึงมีค่าความเชื่อมั่นมาก ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Nunnally & Bernstein, 1994) ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ผลทดสอบค่าความเที่ยง และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของเว็บไซต์ กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| ตัวแปร                            | Factor Loading | ค่าความเชื่อมั่น |
|-----------------------------------|----------------|------------------|
| <b>การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ</b> |                |                  |
| 1. การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)      | .730-.793      | 0.721            |
| 2. ความง่ายต่อการใช้งาน (PE)      | .758-.872      | 0.720            |
| 3. การรับรู้ถึงความเสี่ยง (PR)    | .693-.849      | 0.745            |
| 4. ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน (AU)   | .795-.863      | 0.831            |
| 5. อิทธิพลทางสังคม (SI)           | .838-.871      | 0.877            |

**ตารางที่ 2** ผลทดสอบค่าความเที่ยง และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| ตัวแปร                                  | Factor Loading | ค่าความเชื่อมั่น |
|-----------------------------------------|----------------|------------------|
| <b>คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์</b> |                |                  |
| 1. ประสิทธิภาพในการใช้งาน (EFF)         | .767-.858      | 0.702            |
| 2. การทำให้บรรลุเป้าหมาย (FUL)          | .861-.881      | 0.902            |
| 3. ความพร้อมของระบบ (SY)                | .787-.878      | 0.811            |
| 4. ความเป็นส่วนตัว (PRI)                | .787-.874      | 0.859            |

**ตารางที่ 3** ผลทดสอบค่าความเที่ยง และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต ที่มีต่อเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| ตัวแปร                                                                                 | Factor Loading | ค่าความเชื่อมั่น |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
| ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตที่มีต่อเว็บไซต์ กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (SA) | .851-.885      | 0.854            |

### 3. การเก็บและรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรและนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 400 ชุด และนำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วมาตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของคำตอบ และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติในขั้นต่อไป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อประเมินระดับความคิดเห็นการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต ที่สร้างขึ้นด้วยมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

| ระดับความคิดเห็น |         | เกณฑ์การวัด        |
|------------------|---------|--------------------|
| ระดับคะแนนที่ 5  | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด  |
| ระดับคะแนนที่ 4  | หมายถึง | เห็นด้วยมาก        |
| ระดับคะแนนที่ 3  | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง    |
| ระดับคะแนนที่ 2  | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย       |
| ระดับคะแนนที่ 1  | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ผู้วิจัยจะนำผลคะแนนที่ได้แบ่งช่วงระดับคะแนนค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรพิสัย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด}-\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ในการแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งแบ่งช่วงระดับชั้น ชั้นละ 0.8 จะกำหนดเกณฑ์ได้ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ในส่วนของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการอธิบายคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบไปด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## 5. ผลการวิจัย

### 5.1 ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

1) ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 และเป็นนิสิต จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0

2) ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

**ตารางที่ 4** สรุปผลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(n=400)

| การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ      | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|---------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1. การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU)    | 4.19      | 0.60 | มาก       |
| 2. ความง่ายต่อการใช้งาน (PE)    | 4.02      | 0.70 | มาก       |
| 3. การรับรู้ถึงความเสี่ยง (PR)  | 3.85      | 0.65 | มาก       |
| 4. ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน (AU) | 4.24      | 0.61 | มากที่สุด |
| 5. อิทธิพลทางสังคม (SI)         | 3.62      | 0.67 | มาก       |
| รวม                             | 3.98      | 0.44 | มาก       |

จากตารางที่ 4 สรุปผลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 โดยสามารถเรียงลำดับจากเห็นด้วยมากที่สุดไปจนถึงเห็นด้วยน้อยที่สุดได้ ดังนี้ ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน (AU) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในเกณฑ์มาก ความง่ายต่อการใช้งาน (PE) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในเกณฑ์มาก การรับรู้ถึงความเสี่ยง (PR) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในเกณฑ์มาก และอิทธิพลทางสังคม (SI) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในเกณฑ์มาก

**ตารางที่ 5** สรุปผลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(n=400)

| คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|----------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. ประสิทธิภาพในการใช้งาน (EFF)  | 3.97      | 0.70 | มาก   |
| 2. การทำให้บรรลุเป้าหมาย (FUL)   | 4.08      | 0.66 | มาก   |
| 3. ความพร้อมของระบบ (SY)         | 3.87      | 0.73 | มาก   |
| 4. ความเป็นส่วนตัว (PRI)         | 3.99      | 0.69 | มาก   |
| รวม                              | 3.98      | 0.60 | มาก   |

จากตารางที่ 5 สรุปผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 โดยสามารถเรียงลำดับจากเห็นด้วยมากที่สุดไปจนถึงเห็นด้วยน้อยที่สุดได้ ดังนี้ การทำให้บรรลุเป้าหมาย (FUL) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 อยู่ในเกณฑ์มาก ความเป็นส่วนตัว (PRI) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในเกณฑ์มาก ประสิทธิภาพในการใช้งาน (EFF) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อยู่ในเกณฑ์มาก และความพร้อม ของระบบ (SY) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในเกณฑ์มาก

**ตารางที่ 6** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของบุคลากรและนิสิตที่มีต่อเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(n=400)

| ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต                                                                                                               | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เนื่องจากเว็บไซต์มีความง่ายในการใช้งาน                           | 4.07      | 0.78 | มาก   |
| 2.ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เนื่องจากเว็บไซต์มีความปลอดภัยด้านการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล         | 3.99      | 0.76 | มาก   |
| 3. ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เนื่องจากเว็บไซต์มีเนื้อหาข้อมูลที่ ตรงตามความต้องการของท่าน     | 4.09      | 0.77 | มาก   |
| 4. ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เนื่องจากเว็บไซต์มีการออกแบบที่สวยงาม (รูปภาพประกอบ สี และอื่นๆ) | 4.09      | 0.78 | มาก   |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                  | 4.06      | 0.67 | มาก   |

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตที่มีต่อเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 โดยสามารถเรียงลำดับข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดไปถึงเห็นด้วยน้อยที่สุดได้ ดังนี้ ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เนื่องจากเว็บไซต์มีเนื้อหาข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อยู่ในเกณฑ์มาก ซึ่งมีระดับการเห็นด้วยเท่ากับข้อคำถาม ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เนื่องจากเว็บไซต์มีการออกแบบที่สวยงาม (รูปภาพประกอบ สี และอื่น ๆ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 อยู่ในเกณฑ์มาก ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เนื่องจากเว็บไซต์มีความง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในเกณฑ์มาก และท่านมีความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เนื่องจากเว็บไซต์มีความปลอดภัยด้านการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในเกณฑ์มาก

## 5.2 ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน

1) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต

**ตารางที่ 7** การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต

| ตัวแปร | PU     | PE     | PR     | AU     | SI   | EFF    | FUL    | SY     | PRI    | SA   | VIF   |
|--------|--------|--------|--------|--------|------|--------|--------|--------|--------|------|-------|
| Mean   | 4.19   | 4.02   | 3.85   | 4.24   | 3.62 | 3.97   | 4.08   | 3.87   | 3.99   | 4.06 |       |
| S.D.   | 0.60   | 0.70   | 0.65   | 0.61   | 0.67 | 0.70   | 0.66   | 0.73   | 0.69   | 0.67 |       |
| PU     | 1      |        |        |        |      |        |        |        |        |      | 1.718 |
| PE     | .501** | 1      |        |        |      |        |        |        |        |      | 2.009 |
| PR     | .445** | .501** | 1      |        |      |        |        |        |        |      | 1.434 |
| AU     | .589** | .650** | .388** | 1      |      |        |        |        |        |      | 2.070 |
| SI     | .137*  | .095   | .035   | .053   | 1    |        |        |        |        |      | 1.026 |
| EFF    | .427** | .645** | .391** | .557** | .072 | 1      |        |        |        |      | 2.276 |
| FUL    | .533** | .617** | .426** | .625** | .086 | .652** | 1      |        |        |      | 2.460 |
| SY     | .433** | .613** | .433** | .507** | .119 | .690** | .660** | 1      |        |      | 2.313 |
| PRI    | .521** | .634** | .456** | .555** | .003 | .610** | .691** | .612** | 1      |      | 2.160 |
| SA     | .520** | .600** | .399** | .611** | .100 | .627** | .720** | .661** | .682** | 1    |       |

\*\*p<0.01, \*p<0.05

จากตาราง 7 ผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรอิสระซึ่ง Hair et al. (2010) อธิบายว่า ความความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรอิสระไม่ควรเกิน 0.8 หากเกินอาจเกิดความสัมพันธ์ร่วมระหว่าง ตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) เมื่อพิจารณาจากตาราง 7 พบว่า ความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรอิสระ ไม่เกิน 0.8 ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการทดสอบความสัมพันธ์ร่วม โดยพิจารณาจากค่า VIF (Variance Inflation Factor) Mason and Perreault (1991) อธิบายว่า เป็นตัววัดที่แสดงให้เห็นว่า ถ้าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันจะทำให้ความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแบบการถดถอยจะมีค่าเพิ่มขึ้น ซึ่งเมื่อความแปรปรวนเพิ่มขึ้นนั้นหมายถึงว่าไม่ดี และแนะนำว่าค่า VIF ไม่ควรเกิน 10 จากงานวิจัยนี้พบว่า ค่า VIF ของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ระหว่าง 1.026-2.070 และค่า VIF ของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์อยู่ระหว่าง 2.160-3.460 จึงไม่เกิด ความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรอิสระ เมื่อพิจารณาระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ตามการตีความของ บุญศรี พรหมมาพันธุ์ (2561) พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ ความง่ายต่อการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต อยู่ในระดับมาก ( $r=0.600$ ,  $p < 0.01$  และ  $r=0.611$ ,  $p < 0.01$ ) การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต อยู่ในระดับปานกลาง ( $r=0.520$ ,  $p < 0.01$  และ  $r=0.399$ ,  $p < 0.01$ ) คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้แก่ ประสิทธิภาพในการใช้งาน การทำให้บรรลุเป้าหมาย ความพร้อมของระบบ และความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต อยู่ในระดับมาก ( $r=0.627$ ,  $p < 0.01$   $r=0.720$ ,  $p < 0.01$   $r=0.661$ ,  $p < 0.01$  และ  $r=0.682$ ,  $p < 0.01$ ) ซึ่ง Hair et al. (2010) อธิบายว่า หากตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์กันสามารถนำไปทดสอบสมมติฐานได้

2) ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐานที่ 1 (H1) คือการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์ กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ ถึงความเสี่ยง ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และอิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต

**ตารางที่ 8** ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์กองกิจการ นิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต

| ตัวแปร     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Adjusted R <sup>2</sup> | Sig   |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------------------------|-------|
|            | B                           | Std. Error | $\beta$                   |       |                         |       |
| ค่าคงที่   | 0.435                       | 0.321      |                           | 1.355 | 0.458                   | 0.177 |
| PU         | 0.185                       | 0.074      | 0.167                     | 2.506 |                         | 0.013 |
| PE         | 0.274                       | 0.068      | 0.288                     | 4.003 |                         | 0.000 |
| PR         | 0.065                       | 0.062      | 0.063                     | 1.043 |                         | 0.298 |
| AU         | 0.328                       | 0.080      | 0.300                     | 4.109 |                         | 0.000 |
| SI         | 0.031                       | 0.051      | 0.031                     | 0.608 |                         | 0.544 |
| F = 36.633 |                             |            |                           |       |                         |       |

\*\*p<0.01, \*p<0.05

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตได้ ร้อยละ 45.8 โดยพิจารณา จากค่า Adjusted R<sup>2</sup> ที่มีค่าเท่ากับ 0.458 ซึ่งการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ที่มีอิทธิพลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต โดยเรียงจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้ ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน (AU) มีค่า  $\beta$  อยู่ที่ 0.300 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.01 ความง่ายต่อการใช้งาน (PE) มีค่า  $\beta$  อยู่ที่ 0.288 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.01 และการรับรู้ถึงประโยชน์ (PU) มีค่า  $\beta$  อยู่ที่ 0.167 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.05 ในขณะที่การรับรู้ถึงความเสี่ยง (PR) และอิทธิพลทางสังคม ไม่มีอิทธิพลกับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต ดังนั้นสมมติฐานที่ 1 ยอมรับบางส่วน

3) ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐานที่ 2 (H2) คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคามซึ่งได้แก่ ประสิทธิภาพในการใช้งาน การทำให้บรรลุเป้าหมาย ความพร้อมของระบบ และความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต

**ตารางที่ 9** ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์ กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต

| ตัวแปร     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Adjusted R <sup>2</sup> | Sig.  |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------------------------|-------|
|            | B                           | Std. Error | $\beta$                   |       |                         |       |
| ค่าคงที่   | 0.539                       | 0.194      |                           | 2.773 | 0.614                   | 0.006 |
| EFF        | 0.105                       | 0.062      | 0.109                     | 1.696 |                         | 0.091 |
| FUL        | 0.338                       | 0.068      | 0.333                     | 4.973 |                         | 0.000 |
| SY         | 0.192                       | 0.060      | 0.208                     | 3.205 |                         | 0.002 |
| PRI        | 0.247                       | 0.060      | 0.257                     | 4.093 |                         | 0.000 |
| F = 85.072 |                             |            |                           |       |                         |       |

\*\*p<0.01, \*p<0.05

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของเว็บไซต์ กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต พบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิตได้ ร้อยละ 61.4 โดยพิจารณาจากค่า Adjusted R<sup>2</sup> ที่มีค่าเท่ากับ 0.614 ซึ่งคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ที่มีอิทธิพลในเชิงบวกกับความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต โดยเรียงจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้ การทำให้บรรลุเป้าหมาย (FUL) มีค่า  $\beta$  อยู่ที่ 0.333 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.01 ความเป็นส่วนตัว (PRI) มีค่า  $\beta$  อยู่ที่ 0.257 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.01 ความพร้อมของระบบ (SY) มีค่า  $\beta$  อยู่ที่ 0.208 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า 0.01 และในขณะที่มีประสิทธิภาพในการใช้งาน (EFF) ไม่มีอิทธิพลกับ ความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต ดังนั้นสมมติฐานที่ 2 ยอมรับบางส่วน

## 6. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 4 ข้อ ดังนี้

1) เพื่อศึกษาระดับของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (AU) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และอิทธิพลทางสังคม (SI) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2) เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์ กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้การทำให้บรรลุเป้าหมาย (FUL) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และความพร้อมของระบบ (SY) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคนที่มีการใช้งาน มีอิทธิพล ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต ซึ่งหมายความว่า บุคลากรและนิสิตมีความเห็นว่าเว็บไซต์ กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีประโยชน์ ส่งผลดีต่อการทำงาน และการเรียน มีเนื้อหาที่ถูกต้อง และเหมาะสม รวมไปถึงมีภาษาที่ใช้ในการสื่อสารอย่างเหมาะสมเข้าใจง่าย ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามมา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เกวลี พร้อมมูล และ ทรงพร หายสันติ (2566) ที่อธิบายว่า ปัจจัยทัศนคติ (Attitude) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus เนื่องจาก หากผู้พัฒนาแอปพลิเคชันสามารถทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ได้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน และความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดทัศนคติที่ดี และทำให้มีการใช้งานแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

ความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต ซึ่งหมายถึง บุคลากรและนิสิตมีความเห็นว่าเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีระบบที่เรียบง่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย มีรูปแบบเมนูที่สามารถใช้งานได้ง่าย และสามารถเข้าใช้งานผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตได้ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามมา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชลธิศ ดาราวงษ์ (2563) ที่กล่าวว่า ความง่ายต่อการใช้ระบบอีเลิร์นนิ่ง มีผลต่อความพึงพอใจ และผลการเรียนของนักศึกษา เนื่องจากเมื่อนักศึกษาเกิดการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานโปรแกรมการสอนออนไลน์ พวกเขาจะไม่เกิดความกลัว และเกิดความคุ้นเคยอย่างรวดเร็วในการเข้าสู่ระบบ

การรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต ซึ่งหมายความว่า บุคลากรและนิสิตมีความเห็นว่า เว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีประกาศข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย เข้าถึงข้อมูลทางกิจกรรมต่าง ๆ ได้ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามมา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชลธิศ ดาราวงษ์ (2563) ที่กล่าวว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อความพึงพอใจ และผลการเรียนของนักศึกษา เนื่องจากเมื่อนักศึกษาเกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ในการเรียนออนไลน์ก็จะเกิดการยอมรับการใช้ระบบออนไลน์ในการให้ความรู้ และสามารถนำมาใช้งานได้จริงในอนาคต

4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต ผลการวิจัยพบว่า การทำให้บรรลุเป้าหมายมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต ซึ่งหมายความว่า บุคลากรและนิสิตมีความเห็นว่าเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถนำเสนอผลลัพธ์ได้ตรงตามความต้องการสามารถช่วยให้ท่านบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน/การศึกษา ข้อมูลที่แสดงมีความถูกต้อง ครบถ้วน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามมา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Trongpanich (2022) ที่อธิบายว่า การปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา (Fulfillment) ของเว็บไซต์เกี่ยวกับการจัดส่งสินค้า และความพร้อมของสินค้าที่สั่งซื้อ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต ซึ่งหมายถึง บุคลากรและนิสิตมีความเห็นว่า เว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จะไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลไปแสวงหาผลประโยชน์อื่น ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับผู้อื่นหากไม่ได้รับการยินยอม มีมาตรการรักษาความปลอดภัย เรื่องข้อมูลส่วนบุคคลที่เพียงพอ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามมา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ยลธิดา รณกิตติ และ วีรศักดิ์ ประเสริฐชูวงศ์ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB ผลการศึกษพบว่า ความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เนื่องจาก MEB จะไม่ขอข้อมูลที่ไม่จำเป็นทำให้ผู้ใช้รู้สึกปลอดภัย

ความพร้อมของระบบมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนิสิต ซึ่งหมายความว่า บุคลากรและนิสิตมีความเห็นว่ระบบของเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ สามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา สามารถเข้าใช้งานได้รวดเร็ว มีการอัปเดตข้อมูลเป็นปัจจุบันเสมอ ระบบมีความเสถียรภาพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามมา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขนิษฐา ศาสาณาม (2562) กล่าวว่า ความสามารถของระบบ (System Availability) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยสามารถคำนวณรายการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ เช่น ค่าธรรมเนียม ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 7.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอว่า ผู้บริหารกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรสนับสนุนให้ผู้ดูแลเว็บไซต์ให้ความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้แก่ การทำให้บรรลุเป้าหมาย คือ ครอบคลุมเน้นที่การทำให้บุคลากรและนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน และการศึกษา เช่น ช่วยให้บุคลากรและนิสิตสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ด้วยการนำเสนอผลลัพธ์ให้ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้งานสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง รองลงมาให้ความสำคัญเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว คือ ควรรักษาความปลอดภัยเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานให้กับผู้อื่น หากไม่ได้รับการยินยอม เช่น การจำกัดการเข้าถึงข้อมูลตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน หรือหลีกเลี่ยงการแสดงผลข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานมากเกินไปในพื้นที่ที่บุคคลทั่วไปสามารถเห็นได้ และให้ความเชื่อมั่นกับผู้ใช้งานว่าจะไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานไปแสวงหาผลประโยชน์อื่น สุดท้ายผู้ดูแล เว็บไซต์ต้องบำรุงรักษาดูแลความพร้อมของระบบให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ควรมีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีการตรวจสอบข้อผิดพลาดก่อนการเผยแพร่ และควรทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

ในด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศจากบุคลากรและนิสิต ผู้บริหารกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรสนับสนุนให้ผู้ดูแลเว็บไซต์ให้ความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ ทักษะคนที่มีการใช้งาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะส่งผลให้บุคลากรและนิสิตมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเว็บไซต์ โดยการแสดงให้เห็นว่าการใช้งานเว็บไซต์กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคามจะส่งผลดีต่อการทำงาน และการเรียน รวมไปถึงเนื้อหา และข้อมูลภายในเว็บไซต์ยังสามารถเชื่อถือได้ มีเนื้อหาที่ครอบคลุม ไปจนถึงมีภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเหมาะสม และเข้าใจง่าย รองลงมาให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ความง่ายต่อการใช้งาน คือผู้ดูแลเว็บไซต์ให้ความสำคัญไปที่ความง่ายที่บุคลากรและนิสิตในการค้นหาข้อมูลภายในเว็บไซต์ เช่น ประกาศสำคัญหรือประกาศด่วนควรทำให้โดดเด่น และเป็นที่สังเกต การแจ้งข้อมูลสำคัญต้องมีรายละเอียดครบถ้วน เป็นต้น รวมไปถึงการจัดเรียงเนื้อหาหรือหน้าเมนูให้ผู้ใช้งาน มีความรู้สึกว่าจะสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย และสุดท้ายผู้บริหารควรส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและนิสิตรับรู้ถึงประโยชน์การจากเข้าใช้เว็บไซต์ เพื่อแสดงให้เห็นว่าเว็บไซต์กองกิจการนิสิตสามารถ ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลทางวิชาการต่าง ๆ ได้ และสามารถตรวจสอบเอกสารทางการเงินได้

### 7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง เช่น นิสิตจากหลาย ๆ ชั้นปี บุคลากรจากหลาย ๆ คณะ ทั้งอาจารย์และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน เป็นต้น

2) ควรสำรวจความคิดเห็นเชิงลึก นอกจากเก็บแบบสอบถามแล้วควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่จะสามารถนำมาศึกษา ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ดียิ่งขึ้น

## 8. เอกสารอ้างอิง

- กรณษา แสนละเอียด, พิรภาว์ ทวีสุข, และ ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล. (2560). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 9(3), 3-15. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/107023>
- เกวลี พร้อมมูล และ ทรงพร หาญสันติ. (2566). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. *Journal of Management Science Research Surindra Rajabhat University*, 7(1), 170-181. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jmsr/article/view/256554>
- ชนิษฐา ศาลางาม. (2562). ปัจจัยด้านคุณภาพให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชลธิศ ดาราวงษ์. (2563). ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจและผลการเรียนของนักศึกษาหลักสูตรออนไลน์ในสถาบันระดับอุดมศึกษา. *วารสารวิจัยร่วมไพพรรณี*, 14(3), 158-166. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RRBR/article/view/248253>
- ธานินทร์ ศิลปจารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร: เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- บุญศรี พรหมมาพันธุ์. (2561). เทคนิคการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการใช้สหสัมพันธ์และการถดถอยในการวิจัย. *วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ*, 11(1), 32-45. [https://so05.tci-thaijo.org/index.php/edjour\\_stou/article/view/131213](https://so05.tci-thaijo.org/index.php/edjour_stou/article/view/131213)
- ปาริชาติ ปัญญาประชุม และ กาญจนา หินเภาว. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟเพื่อสุขภาพแบบออนไลน์ของกลุ่ม Gen X ในประเทศไทย. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 12(4), 70-85. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/260779>
- พัฒนพงษ์ อินทนนท์, สถาพร แสงสุโพธิ์, และ ธรรมพร ต้นตรา. (2565). เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 5(3), 14-29. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/SASAJ/article/view/258482>
- ยลธิดา รณกิตติ และ วีรศักดิ์ ประเสริฐชูวงศ์. (2565). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์และปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์. *วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์*, 8(2), 41-56. <https://so15.tci-thaijo.org/index.php/bae/article/view/399>

- วนิดา ทองพล. (2564). การศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการบริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขต 2 (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วราพรรณ อภิศุภะโชค และ ศิริพร เลิศไพศาลวงศ์. (2560). คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารมนุษยศาสตร์*, 24(2), 30-47. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/abc/article/view/77865>
- อติธยา วิมลเมือง. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อภิชาติ เหม้อยไธสง. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู. *วารสารวิชาการแสงอีสาน*, 15(1), 81-88. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/jsi/article/view/133848>
- Alimova, S. (2024). The Role of Information Technology in the Personnel Management System. *Modern Science and Research*, 3(2), 385–390. <https://inlibrary.uz/index.php/science-research/article/view/29038>
- Bukhari, S. A. R. (2021). *Sample Size Determination Using Krejcie and Morgan Table*. Retrieved 9 February 2003, from <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.11445.19687>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Luftman, J. N., & Zadeh, H. S. (2011). Key Information Technology and Management Issues 2010–11: An International Study. *Journal of Information Technology*, 26(3), 193-204. <https://doi.org/10.1057/jit.2011.3>
- Mason, C. H., & Perreault, W. D. (1991). Collinearity, Power, and Interpretation of Multiple Regression Analysis. *Journal of Marketing Research*, 28(3), 268-280. <https://doi.org/10.2307/3172863>
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Trongpanich, W. (2022). Exploring E-service Quality on Customer Satisfaction in the Online Marketplace. *Journal of Management Science and Accounting*, 1(2), 53–65. [https://so07.tci-thaijo.org/index.php/JMSA\\_FMS\\_URU/article/view/1803](https://so07.tci-thaijo.org/index.php/JMSA_FMS_URU/article/view/1803)
- Wolfenbarger, M. & Gilly, M. C. (2003). Dimensionalizing, Measuring and Predicting Etail Quality. *Journal of Retailing*, 79(3), 183-198. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(03\)00034-4](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(03)00034-4)