

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยการศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคคล ภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อนำข้อมูลใช้ประกอบการพัฒนาและปรับปรุงด้านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคคลภายนอกที่มาใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารนวัตกรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนทั้งสิ้น 312 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคคล ภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ขอความอนุเคราะห์บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคารนวัตกรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างวันที่ 1-31 มกราคม 2557 เมื่อได้ข้อมูลแบบสอบถาม ทำการประมวลผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติ คือ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### สรุปผลการวิจัย

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 312 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 เพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 ส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 ความถี่ในการเข้าใช้ ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความจำเป็น จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา คือ ทุกวัน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60

##### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 โดยแยกความพึงพอใจแต่ละด้าน คือ ด้านคุณภาพของเนื้อหา ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ดังนี้

1. เว็บไซต์น่าจะมีกิจกรรมต่างๆ และผลงานของคณะและสาขา
2. การเข้าสู่เว็บไซต์มหาวิทยาลัยยาก ถ้าเปิดจากบริเวณอื่น
3. ข้อมูลบางข้อมูลยังไม่อัปเดตเท่าที่ควร และข้อมูลไม่ค่อยมีความแน่นอน เช่น ตารางสอนอาทิตย์ที่แล้วเป็นแบบหนึ่ง อาทิตย์นี้เป็นแบบหนึ่ง
4. หาข้อมูลยาก และบางครั้งก็ใช้งานไม่ได้ ควรจะจัดทำข้อมูลให้ชัดเจนกว่านี้
5. ข้อมูลอัปเดตช้ามาก

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.70 ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 38.80 และน้อยที่สุด คือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 24.00 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49.70 และน้อยที่สุดระดับ คือ ปริญญาโท ร้อยละ 20.50 ความถี่ในการเข้าใช้ ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความจำเป็น ร้อยละ 53.50 และน้อยที่สุด คือ ทุกเดือนร้อยละ 13.50 จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพเนื้อหา ( $\bar{X} = 4.59$ ) ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบเว็บไซต์ ( $\bar{X} = 4.58$ ) และด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ( $\bar{X} = 4.59$ ) เพราะเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์มีการนำเสนอเนื้อหาให้เป็นรูปแบบลำดับขั้น ซึ่งต้องการให้ผู้บริการเลือกหัวข้อที่ตนสนใจ แล้วสามารถเข้าไปอ่านในส่วนรายละเอียดได้ ในขณะที่อ่านก็สามารถออกจากรายละเอียดไปสู่หน้าหลักอื่นๆ ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริขวัญ ขอดเตชะ (2549 : บทคัดย่อ) ส่วนความพึงพอใจโดยภาพรวม ( $\bar{X} = 4.40$ ) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจนี้กับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่เป็นงานให้บริการ เพื่อจะใช้ตอบคำถามงานประกันคุณภาพการศึกษา