



**ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ**

**User Expectations, Satisfaction, and Utilization of the Website of the National
Broadcasting and Telecommunications Commission**

มหิตติห์ จักรบาตร. *ภาควิชานิเทศศาสตร์และสื่อสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
วราพรรณ อภิศุภโชค. ภาควิชานิเทศศาสตร์และสื่อสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ศรีณย์ธร ศศิธนากรแก้ว. ภาควิชานิเทศศาสตร์และสื่อสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
Mahittee Charkkrabat. Department of Communication Arts and Information Science, Faculty of Humanities,
Kasetsart University.*

Warapan Apisuphachok. *Department of Communication Arts and Information Science, Faculty of Humanities,
Kasetsart University.*

Saranthorn Sasithanakornkaew. *Department of Communication Arts and Information Science, Faculty of Humanities,
Kasetsart University.*

Email: mahittee.c@ku.th, warapan.a@ku.th, fhumsts@ku.ac.th

Received: 27 March 2025; Revised: 21 April 2025; Accepted: 22 April 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะประชากร ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. 2) ความแตกต่างลักษณะทางประชากรกับความคาดหวังที่มีต่อเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. 3) ความแตกต่างลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. 4) ความแตกต่างลักษณะทางประชากรกับการใช้ประโยชน์เว็บไซต์สำนักงาน กสทช. 5) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. 6) ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการจากการใช้งานเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ t-test และ f-test พบว่า ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการจากการใช้งานเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่า ความคาดหวังต่อการใช้งานเว็บไซต์ด้านอายุและรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษาและรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มอายุและอาชีพที่แตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์เว็บไซต์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในส่วนความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการจากการใช้งานเว็บไซต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการจากการใช้งานเว็บไซต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, การใช้ประโยชน์, ผู้ใช้บริการ, เว็บไซต์สำนักงาน กสทช., สำนักงาน กสทช.

Abstract

The objectives of this research were to study: 1) the demographic characteristics, expectations, satisfaction, and utilization of the NBTC website among users; 2) the differences in users' expectations of the NBTC website based on demographic characteristics; 3) the differences in users' satisfaction with the NBTC website based on demographic characteristics; 4) the differences in the utilization of the NBTC website based on demographic characteristics; 5) the relationship between users' satisfaction and their utilization of the NBTC website; and 6) the relationship between users' expectations and their utilization of the NBTC website. This study employed a survey research methodology, collecting data from a sample of 400 individuals. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, mean, and standard deviation, and inferential statistics, namely t-test, and f-test. The results indicated that users' expectations, satisfaction, and utilization of the NBTC website were at highest levels. When comparing differences, the study found that users' expectations of the NBTC website varied by age and income with a statistical significance level of 0.05. Users' satisfaction with the NBTC website significantly differed based on age, education level, and income with a statistical significance level of 0.05. Users' utilization of the NBTC website varied significantly by age and occupation with a statistical significance level of 0.05. In addition, users' satisfaction with the NBTC website was significantly correlated with their utilization of the website with a statistical significance level of 0.05. Similarly, users' expectations of the NBTC website were significantly correlated with their utilization of the website with a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Expectations, Satisfaction, Utilization, Website, The National Broadcasting and Telecommunications Commission

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ขับเคลื่อนตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาทในทุกมิติ ประกอบกับนโยบายและยุทธศาสตร์ระดับชาติที่ต้องการวางโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลอย่างครอบคลุมทั่วประเทศ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานภาครัฐภายใต้หลักการ “รัฐบาลดิจิทัล” ที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนโดยการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ การนำข้อมูลมาใช้ขับเคลื่อนนโยบายและการทำงาน ส่งผลให้ภาครัฐต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงวิธีการทำงานผ่านระบบดิจิทัล เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนและสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างมีมาตรฐานในระดับสากล (สำนักงาน กสทช., 2565)

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเว็บไซต์หลักของสำนักงาน กสทช. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ ด้านเนื้อหาและช่องทางการให้บริการทั้งหมดของสำนักงาน กสทช. และอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรภายในสำนักงาน กสทช. ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป จึงจำเป็นต้องดำเนินการศึกษาเพื่อยกระดับการให้บริการของสำนักงาน กสทช. ทั้งด้านการให้บริการ คุณภาพของเว็บไซต์ และช่องทางการให้บริการ ให้มีความสะดวก ประหยัด สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด (สำนักงาน กสทช., 2565) การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์สำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ให้มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำผลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. ให้มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากร ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์ สำนักงาน กสทช.
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ สำนักงาน กสทช. กับความคาดหวังที่มีต่อเว็บไซต์สำนักงาน กสทช.
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ สำนักงาน กสทช. กับความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์สำนักงาน กสทช.
4. เพื่อศึกษาความแตกต่างลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ สำนักงาน กสทช. กับการใช้ประโยชน์เว็บไซต์สำนักงาน กสทช.

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์ (2548) กล่าวว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดขององค์กร ประกอบของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ รายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันออกไป โดยคุณสมบัติที่แตกต่างกันออกไป จะส่งผลทำให้มีแนวคิด ทักษะคติ ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป ตามแต่ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ

ยุบล เบญจรงค์กิจ (2534) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ (Expectancy – Value Theory) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากแนวทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจ (Action/ Motivation Perspective) โดยใช้แนวทางการอธิบายพฤติกรรมของผู้รับสารว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมายและเหตุผล ตามหลักการที่ว่า พฤติกรรมมนุษย์ล้วนแล้วแต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจ สืบเนื่องมาจากก่อนที่มนุษย์จะตัดสินใจทำอะไรนั้น จะจินตนาการหรือคิดในใจไว้ก่อนแล้วว่า นี่คือการที่ตนต้องการจะทำ นักวิชาการสื่อสารจึงได้นำแนวทฤษฎีนี้มาใช้กับพฤติกรรมการรับสารของมนุษย์ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ใช้สื่อที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย โดยสรุปแล้ว ความคาดหวัง เกิดจากความต้องการ กลายเป็นแรงจูงใจผลักดันให้บุคคลเข้าหาสื่อที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับตนเองได้ โดยเป็นการเข้าหาอย่างมีเป้าหมายชัดเจน โดยแนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อเป็นทฤษฎีที่อธิบายว่า พฤติกรรมของผู้รับสารเกิดขึ้นโดยตั้งใจ มีเป้าหมาย และแรงจูงใจ ผู้รับสารเป็นบุคคลที่สามารถเลือกเปิดรับสื่อได้ เมื่อผู้รับสารเปิดรับสื่อนั้น ๆ แล้วเกิดความพึงพอใจ หรือสื่อนั้น ๆ ให้ผลในทางบวก ย่อมเกิดเป็นฐานข้อมูลในใจของผู้รับสาร และเกิดการนำฐานข้อมูลที่ได้รับนั้น มาคาดการณ์ถึงความพึงพอใจที่จะได้รับจากสื่อต่อไปในอนาคต ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นโครงสร้างในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

มินา อ่องบางน้อย (2563) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติด้านบวก ระดับความรู้สึกยินดีและเป็นสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไปตามสถานการณ์ ทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมของแต่ละบุคคล สรุปได้ว่า ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ มาเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. โดยจะเริ่มศึกษาที่ความคาดหวังจากสื่อ โดยเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. สามารถทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว มาเป็นกรอบในการวิจัยและอภิปรายผล เพื่ออธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์สำนักงาน กสทช.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2534) กล่าวว่า ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อหรือการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนั้น เป็นทฤษฎีที่เน้นความสำคัญที่ผู้รับสาร โดยเน้นว่าผู้รับสารจะเป็นตัวจักรในการตัดสินใจเลือกใช้ประเภทของสื่อและเนื้อหาที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาศัยความต้องการพื้นฐานของตนเองเป็นหลัก ซึ่งการตัดสินใจเลือกรับสื่อ นั้น ผู้รับสารจะพิจารณาในแงุ่มที่ว่า ตนต้องการอะไรจากสื่อใด สารประเภทไหน และสารนั้นตอบสนองความต้องการของตนอย่างไร ถือได้ว่าเป็นการเน้นความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยผู้รับสารไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ มาเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. โดยจะเริ่มศึกษาที่ความคาดหวังจากสื่อ ซึ่งเป็นบทสะท้อนมาจากความต้องการของบุคคล ซึ่งในการเปิดรับสื่ออย่างเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ผู้รับสารย่อมมีวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้ มีความคาดหวังเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการเปิดรับข่าวสาร และสุดท้ายจะเกิดความพึงพอใจหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับว่าเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. จะสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของแต่ละบุคคลได้มากน้อยเพียงใด

Lestari (2017) กล่าวว่า เว็บไซต์ที่มีคุณภาพ หมายถึง เว็บไซต์ที่มีประโยชน์และมีประสิทธิภาพ ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจที่ผู้ใช้สามารถใช้งาน รวมทั้งเป็นคุณภาพที่วัดจากความง่ายของการใช้งาน การออกแบบที่เหมาะสมกับการรับรู้ ความสามารถในการสื่อสารให้มีความเข้าใจ และการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ โดยเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของระยะเวลาที่ผู้ใช้สามารถเรียนรู้การใช้งาน ประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ ความยากง่ายในการจดจำ วิธีการใช้งานของผู้ใช้ ข้อผิดพลาดของระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้ รวมถึงความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ได้แก่ บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าใช้เว็บไซต์และอายุมากกว่า 18 ปี ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป จำนวน 400 คน เนื่องจากกลุ่มประชากรที่เข้าเว็บไซต์ (Website) เป็นกลุ่มที่ทราบจำนวนไม่แน่ชัด (Infinite Population) จึงคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีความคลาดเคลื่อนระดับนัยสำคัญ 0.05

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยไม่ใช้การสุ่มทั้งหมด แต่การเลือกตัวอย่างจะเป็นไปตามสัดส่วนที่ตั้งไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ได้ตัวแทนที่หลากหลายจากกลุ่มต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษา ในกรณีนี้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1. บุคลากรของสำนักงาน กสทช. จำนวน 133 คน 2. ผู้ประกอบการจำนวน 133 คน และ 3. ประชาชนทั่วไป จำนวน 134 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นลักษณะปลายปิด (Close-ended Question)

การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อประเมินความชัดเจนของคำถามแต่ละข้อ จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ด (Cronbach's Alpha) ซึ่งค่าที่ได้ควรอยู่ในระดับ 0.70 ขึ้นไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในระหว่างเดือนพฤศจิกายนจนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2567 โดยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) บนแพลตฟอร์ม Google Form ผ่านการสแกน QR Code และส่งลิงก์ในไลน์ (Line) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ T-test F-test และ Pearson Correlation Coefficient

ผลการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 มีระดับปริญญาตรี มีจำนวนทั้งสิ้น 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 และมีสถานะของผู้ใช้งานเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

2. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. ในภาพรวม

ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อความสามารถในการใช้บริการเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคาดหวังในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และด้านคุณภาพการมีปฏิสัมพันธ์ในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน 1) ด้านความสามารถในการใช้งาน พบว่า ชื่อเว็บไซต์จดจำได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.528 รองลงมา คือ สามารถค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.700 รองลงมา คือ เมนูหลักเชื่อมโยงได้ง่ายและสะดวกในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.658 2) ด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ที่มีต่อการใช้บริการด้านคุณภาพของข้อมูลของเว็บไซต์ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อมูลมีความถูกต้อง และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.543 รองลงมา คือ ข้อมูลมีความละเอียดและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.644

3) ด้านคุณภาพการมีปฏิสัมพันธ์ในการใช้บริการ พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้เข้าใช้บริการเว็บไซต์ที่มีต่อการใช้บริการด้านคุณภาพการมีปฏิสัมพันธ์ในการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านสามารถเข้าใช้บริการพื้นฐานในหมวดเมนูหลักหน้าเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. เช่น เกี่ยวกับ กสทช., ข่าว, ศูนย์ข้อมูลกลาง, ข้อมูลเปิดเผยตามกฎหมาย, กฎหมาย, ITA ข้อมูลสาธารณะ, ติดต่อ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.575 รองลงมา คือ ท่านสามารถเข้าใช้บริการที่จำแนกตามภารกิจของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.638

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช.

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านคุณภาพของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการมีปฏิสัมพันธ์ในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และด้านความสามารถในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน 1) ด้านความสามารถในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.605 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการเว็บไซต์ที่มีต่อการให้บริการด้านความสามารถในการใช้งานของเว็บไซต์ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ชื่อเว็บไซต์จดจำได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.497 รองลงมา คือ สามารถค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.721 2) ด้านคุณภาพของข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.557 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการเว็บไซต์ที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพของข้อมูลของเว็บไซต์ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อมูลมีความถูกต้อง และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.566 รองลงมา คือ ข้อมูลมีความละเอียดและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.655 และ 3) ด้านคุณภาพการมีปฏิสัมพันธ์ในการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.591 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการเว็บไซต์ที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการมีปฏิสัมพันธ์ในการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านสามารถเข้าใช้บริการพื้นฐานในหมวดเมนูหลักหน้าเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. เช่น เกี่ยวกับ กสทช., ข่าว, ศูนย์ข้อมูลกลาง, ข้อมูลเปิดเผยตามกฎหมาย, กฎหมาย, ITA ข้อมูลสาธารณะ, ติดต่อ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.582 รองลงมา คือ ท่านสามารถเข้าใช้บริการที่จำแนกตามภารกิจของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.659

4. การใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการจากการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช.

พบว่า ระดับการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการจากการใช้งานเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการจากการใช้งานเว็บไซต์อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เพื่อตรวจตราหรือสอดส่องสถานการณ์ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมา คือ เพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจต่อเรื่องต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ เปิดรับข้อมูลข่าวสารเพื่อให้รู้สีกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือมีส่วนร่วมในสถานการณ์ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา คือ เพื่อนำไปใช้เป็นหัวข้อในการพูดคุยสนทนากับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.821 รองลงมา คือ เพื่อช่วยเสริมย้ำหรือสนับสนุนความคิดเห็นของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ระดับปานกลาง คือ เพื่อความผ่อนคลายและความบันเทิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

การทดสอบความแตกต่างกันของการใช้ประโยชน์เว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ต่อลักษณะทางประชากร จำแนกตามรายได้ พบว่า การทดสอบสถิติและวิเคราะห์ความแตกต่างตามรายได้ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.589 ซึ่งสูงกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์เว็บไซต์ สำนักงาน กสทช. ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้เว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. **ด้านความสามารถในการใช้งาน** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ชื่อเว็บไซต์จดจำได้ง่าย รองลงมา คือ สามารถค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ได้ง่าย เนื่องจากเว็บไซต์ของหน่วยงานที่มีการกิจดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย จะต้องต้องมีข้อมูลที่ดี และเข้าใช้งานได้ง่าย มีการจัดสารสนเทศอย่างเป็นระบบ (Vidgen, 2000) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวพล ศรีวัฒนทรัพย์ (2560) ศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาพฤติกรรมการใช้งานต่อเว็บไซต์ที่พัฒนาด้วยเทคนิคเรสปอนซีฟ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลเนื้อหาหน้าเว็บเพจในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจในการออกแบบเว็บไซต์ และความพึงพอใจด้านความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ

2. **ด้านคุณภาพของข้อมูล** พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ เนื่องจากคุณภาพของเนื้อหาประกอบด้วย ความถูกต้อง รูปแบบ และความสัมพันธ์ คุณภาพสารสนเทศ ทำให้ผู้ใช้สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ ความง่ายต่อการใช้งาน และความปลอดภัยในการใช้งาน (Vidgen, 2000) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูษณิศรา ศิริคันสนียกุล (2559) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพเว็บไซต์ที่มีต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความภักดีต่อเว็บไซต์ “วงใน” ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของเว็บไซต์มีอิทธิพลต่อการใช้งานเว็บไซต์

3. **ด้านคุณภาพการมีปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านสามารถเข้าใช้บริการพื้นฐานในหมวดเมนูหลักหน้าเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. เช่น เกี่ยวกับ กสทช. ข่าว ศูนย์ข้อมูลกลาง ข้อมูลเปิดเผยตามกฎหมาย กฎหมาย ITA ข้อมูลสาธารณะ และติดต่อ เนื่องจากเว็บไซต์ของ กสทช. มีคุณภาพเว็บไซต์ที่ดี ที่มีการออกแบบโครงสร้างของรูปแบบ เนื้อหา ให้สะดวกต่อการใช้งานโดยคำนึงถึงผู้ใช้งาน และเป็นเว็บไซต์ที่สามารถช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยผู้ใช้สามารถเรียนรู้ เข้าใจถึงลักษณะของเว็บไซต์ (Spool, et al. ,1999; Benbunan-Fich, 2001) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาริรัตน์ โสติถิमानนท์ (2556) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การออกแบบเว็บไซต์ที่สำคัญคือ การจัดรูปแบบเว็บไซต์ ตัวอักษร และการแบ่งเนื้อหา ควรมีการจัดรูปแบบ โดยมีการออกแบบหน้าเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้สะดวก มีความเรียบง่าย เป็นหมวดหมู่ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ใช้สีที่ไม่ฉูดฉาดจนเกินไป รวมทั้งโครงสร้างของเว็บไซต์ควรเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. **ด้านความสามารถในการใช้งาน** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ชื่อเว็บไซต์จดจำได้ง่าย รองลงมา คือ สามารถค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ได้ง่าย เนื่องจากเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. จดจำได้ง่าย มีชื่อเว็บที่สั้น ตรงกับชื่อองค์กรและภารกิจดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุ กระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย และเว็บไซต์ออกแบบหมวดหมู่ในการเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจที่ชัดเจน ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วและสะดวก (Lestari, 2017) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐนิชานันท์ ประสมศรี (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการ การใช้ และความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์สภากาชาดไทยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่อยู่ในสายงานด้านการบริหารและธุรการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก พบว่าผู้ใช้มีความคาดหวังต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2. ด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เนื่องจากการตอบสนองความต้องการการใช้บริการ และด้านคุณภาพของเนื้อหาที่มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอคุณภาพข้อมูลมีอ้างอิงแหล่งที่มาข้อมูลที่ชัดเจนตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ภารกิจองค์กรในแต่ละด้าน และข้อมูลเผยแพร่ตามกฎหมาย พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม โดยมีกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิตรา ต่วงทอง (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเว็บไซต์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพข้อมูล โดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ข้อมูลมีความถูกต้อง รองลงมาคือ ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ เป็นข้อมูลที่สามารถทำความเข้าใจได้ ข้อมูลมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ข้อมูลมีความเกี่ยวข้องกับงานของท่าน และข้อมูลมีความทันสมัย

3. ด้านคุณภาพการมีปฏิสัมพันธ์ในการใช้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ที่มีต่อคุณภาพการมีปฏิสัมพันธ์ในการใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถเข้าใช้บริการพื้นฐานในหมวดเมนูหลักหน้าเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. เช่น เกี่ยวกับ กสทช. ข่าว ศูนย์ข้อมูลกลาง ข้อมูลเปิดเผยตามกฎหมาย กฎหมาย ITA ข้อมูลสาธารณะ และติดต่อ เนื่องจากเว็บไซต์ของ กสทช. มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล และมีรูปแบบที่นำเสนอต่อการสืบค้นข้อมูลการให้บริการที่ติดต่อผู้ใช้งาน และข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ส่งผลให้การบริการประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาริรัตน์ โสติถิมานนท์ (2556) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การออกแบบเว็บไซต์ที่สำคัญคือ การจัดรูปแบบเว็บไซต์ ตัวอักษร และการแบ่งเนื้อหา ควรมีการจัดรูปแบบ โดยมีการออกแบบหน้าเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้สะดวก มีความเรียบง่าย เป็นหมวดหมู่ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ใช้สีที่ไม่ฉูดฉาดจนเกินไป รวมทั้งโครงสร้างของเว็บไซต์ควรเป็นมาตรฐานเดียวกัน

การใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการจากการใช้งานเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เพื่อตรวจตราหรือสอดส่องสถานการณ์ปัจจุบัน รองลงมา คือ เพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจต่อเรื่องต่าง ๆ จากการวิจัยส่วนนี้พบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ได้รับประโยชน์จากการเข้าใช้งานเว็บไซต์ เนื่องจากเว็บไซต์มีการจัดการข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และเป็นข้อมูลที่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา ส่วนใหญ่ผู้ที่เข้าใช้บริการเป็นผู้ประกอบการ หรือบุคคลทั่วไปที่ต้องการเข้ามาหาข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์และตอบสนองความต้องการใช้งานเว็บไซต์ในแง่ต่าง ๆ ได้ตามเหตุผลที่แต่ละบุคคลเลือกใช้ประโยชน์ (McCombs and Becker, 1979) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิริติ การะบุรณ์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านประโยชน์และการนำไปใช้สามารถเป็นแหล่งความรู้และค้นหาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานได้ สามารถใช้ค้นหาข้อมูลนำมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดการเรียนการสอนและการบริหารงานโรงเรียน และใช้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ช่วยประหยัดเวลาเดินทาง

ผู้ให้บริการที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีความคาดหวังต่อการใช้งานเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการใช้งานเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ เนื่องจากเป็นผู้ประสงค์เข้าใช้บริการเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. เพื่อรับข้อมูล หรือสืบค้นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวราพรรณ อภิศุภโชค (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพเว็บไซต์ไม่แตกต่างกัน ส่วน ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการใช้งานเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18 – 30 ปี และมีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท จะมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากอายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของ ความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีทัศนคติที่เสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่า คนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีทัศนคติที่อนุรักษ์นิยม มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557) ที่ศึกษา วิจัยเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากการเรียนที่แตกต่างกันในแต่ละคณะมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่แตกต่างกัน ย่อมส่ง ผลต่อความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไป

ผู้ให้บริการที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ สำนักงาน กสทช. แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่เพศ และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการ ใช้งานเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา บุญสมาน (2562) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง ทัศนคติและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพเว็บไซต์ทรูปลูกปัญญาเพื่อการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า เพศ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าใช้บริการ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จะมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าอาชีพอื่น ๆ ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปจะมีความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มอายุ 51 – 60 ปี ส่วนระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญา ตรีและสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มมีรายได้ต่ำกว่า 45,000 บาทขึ้นไปต่างจากกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท จะมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากสำนักงาน กสทช. มีการออกแบบเว็บไซต์ที่สร้างความ พึงพอใจให้กับกลุ่มผู้ใช้งานที่ค่อนข้างมีอายุ และมีภาพจำการรับรู้เกี่ยวกับเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการตามแบบ ปัจจุบัน แต่กับกลุ่มผู้ใช้ที่มีอายุน้อยจะเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้มากกว่าและอาจเกิดการเปรียบเทียบ จึงยังไม่ พอใจกับเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. เมื่อเทียบกับเว็บไซต์ของภาคเอกชน หรือองค์กรชั้นนำอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของปรางค์ชิต แสงเสวตร (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต กฟผ. ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการ ใช้งานเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต กฟผ. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีการใช้ประโยชน์เว็บไซต์สำนักงาน กสทช. แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์เว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ไม่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วลณี โอฬารโชติสถานนท์ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารบนหนังสือพิมพ์ ออนไลน์ (Online Newspaper) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในหนังสือพิมพ์ออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ และอาชีพที่แตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์เว็บไซต์สำนักงาน กสทช. แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 – 60 ปี และเป็นนักเรียน/นักศึกษา จะมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากเนื้อหา ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ยังไม่สามารถเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย อาจเนื่องด้วยเว็บไซต์หน่วยงานราชการจำเป็นต้องกรองข้อมูลที่แท้จริง และเป็นประโยชน์ในการเผยแพร่ ซึ่งสวนทางกับปัจจุบันที่มีสื่อต่าง ๆ มากมายหลายช่องทาง รวมถึงเนื้อหาที่เข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว แต่บางเนื้อหาไม่ผ่านการคัดกรองตรวจสอบข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐนิชานันท์ ประสมศรี (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการ การใช้ และความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์สภาอากาศไทยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่ากลุ่มระดับการใช้ข้อมูลต่าง ๆ ในเว็บไซต์สภาอากาศไทยของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกมีหัวข้อที่ใช้ในระดับมาก คือ การประชาสัมพันธ์ซึ่งข่าวประชาสัมพันธ์ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องเผยแพร่ออกไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้รับทราบถึงภารกิจต่าง ๆ และสภาอากาศไทยก็มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) จากผลการวิจัยในส่วนผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีความคาดหวังต่อการใช้งานเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. แตกต่างกัน ผลการวิจัยส่วนนี้พบว่า อายุ และรายได้แตกต่างกันทำให้มีความคาดหวังแตกต่างกันไปด้วย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าสำนักงาน กสทช. ควรนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ให้มีคุณภาพด้านบริการข้อมูล การคัดเลือกข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการกำหนดแนวทางการนำเสนอและการใช้งานในเว็บไซต์ และการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ไปยังผู้ใช้บริการให้ทั่วถึง

2) จากผลการวิจัยผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจและมีการใช้ประโยชน์ต่อการใช้งานเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. แตกต่างกัน ผลการวิจัยส่วนนี้พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าสำนักงาน กสทช. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับมาวิเคราะห์ คัดเลือก ปรับปรุงเนื้อหาที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้และสอดคล้องกับผู้ใช้ที่มีความแตกต่างกัน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการใช้เป็นช่องทางในการเผยแพร่ และให้เป็นไปตามการดำเนินงานของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ที่จะต้องเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารต่อสาธารณะตามกฎหมาย พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 59 ให้บุคคลทั่วไปรับทราบทางระบบเครือข่ายสารสนเทศหรือวิธีการอื่นที่เห็นสมควร

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น กลุ่มผู้ประกอบการ
2. ควรศึกษาบริการของเว็บไซต์ที่มีให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม

บรรณานุกรม

- กิริติ การะบุรณ์. (2562). *ความพึงพอใจของครูที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฑาทิพย์ โพธิ์สิงกา. (2557). *ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา สำนักทะเบียน และประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548). *การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชลธิชา บุญสมาน. (2562). *ทัศนคติและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพเว็บไซต์ทรูปลูกปัญญาเพื่อการศึกษา*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- ณัฐณิชา นันท์ ประสมศรี. (2558). *ความต้องการ การใช้ และความพึงพอใจที่มีต่อเว็บไซต์สภาอากาศไทยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- นวลพล ศรีวิวัฒนทรัพย์. (2560). *การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้งานต่อเว็บไซต์ที่พัฒนาด้วยเทคนิคเรสปอนซิฟ*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 27(3), 511-522.
- นาริรัตน์ โสติถิमानนท์. (2556). *การศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ในการประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา*. [การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- ปรารค์ชิต แสงเวตร. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต กฟผ.* [การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- ภูษณิศรา ศิริคันสนียกุล. (2559). *อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพเว็บไซต์ที่มีต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความภักดีต่อเว็บไซต์ “วง ใน” ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- มินา อ่องบางน้อย. (2563). *คุณค่าตราสินค้า ความไว้วางใจ และความพึงพอใจที่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้า CAT CDMA (แคท ซีดีเอ็มเอ)*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- ยุบล เบญจรงค์กิจ. (2534). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วราพรรณ อภิคุญะโชค. (2564). *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. *วารสารมนุษยศาสตร์วิชาการ*, 28(2), 530-562.
- วัลณี โอฬารโชติสถานนท์. (2548). *ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารบนหนังสือพิมพ์ออนไลน์ (online newspaper) ของผู้อ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- สุจิตรา ด่วงทอง. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. *Journal of Professional Routine to Research*, 8, 25-35.
- สำนักงาน กสทช. (2565). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (พ.ศ. 2565 – 2570)*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน กสทช.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2000). *Information and interaction quality: Evaluating internet bookshop websites with SERQUAL*. In Proceedings of the 13th International E-Commerce Conference Bld Slonia.

- Benbunan-Fich, R. (2001). Using protocol analysis to evaluate the usability of a commercial website. *Information and Management*, 39. 151 – 163.
- Lestari, V.N.S. (2017). Analisis Faktor-faktor Promosi dalam Usaha untuk Meningkatkan Volume Penjualan. *Journal Majalah Ilmu Ekonomi & Bisnis*, 10(1). 76 - 86.
- McCombs, & Becker. (1979). *Using Mass Communication Theory*. N.J.: Prentice Hall.
- Spool, J. M, et al. (1999). *Website Usability: A designer's guide*. San Francisco: Morgan Kaufmann.