

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม

นวพร อังธารารักษ์^๑ อรนนท์ กลั่นทพระ^๒

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยสุ่มจากผู้ที่เคยได้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม จำนวน 400 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการออกแบบ รองลงมาคือ ด้านเนื้อหา และด้านการใช้งาน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ ส่วนพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเปิดรับสื่อ รูปแบบสื่อบนเว็บไซต์ที่เลือกเปิดรับ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการเปิดรับสื่อ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ ทั้งนี้ ผลการศึกษานี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไป

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, เว็บไซต์, พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ, Justice Channel, สำนักงานกิจการยุติธรรม

^๑ นิสิตปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ E-mail: Nawaporn.an@ku.th

^๒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รับบทความ: 5 พฤศจิกายน 2565 แก้ไขบทความ: 15 ธันวาคม 2565 ตอบรับบทความ: 26 ธันวาคม 2565

Users' Satisfaction towards Justice Channel Website of the Office of Justice Affairs

Nawaporn Angthararak^a Oranan Gluntapura^b

Abstract

The objectives of this study were as follows: 1) to study the level of users' satisfaction towards Justice Channel website of the Office of Justice Affairs, 2) to compare the users' satisfaction towards Justice Channel website of the Office of Justice Affairs, classified by personal factors and media exposure behavior. This study was quantitative research. The purposive sampling was used. Data were collected by using an online survey from 400 persons who visited the Justice Channel website.

The results of this study were found that the users' satisfaction towards Justice Channel website of the Office of Justice Affairs both overall and each aspect were at a high level. The considering each aspect ordered from the highest to the least, that was design aspect, content aspect and usability aspect. It was also found that ages, occupations, and incomes had effects on the users' satisfaction towards Justice Channel website of the Office of Justice Affairs at the statistical significance of $p < 0.05$. As for the media exposure behavior, it was found that the website users with different frequency of media exposure, media formats selected on website, and used devices had different level of satisfaction towards the Justice Channel website of the Office of Justice Affairs at the statistical significance of $p < 0.05$. The results of the study will be used to further develop and improve the Justice Channel website.

Keywords: satisfaction, website, media exposure behavior, Justice Channel, the Office of Justice Affairs

^a Master's degree, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, E-mail: Nawaporn.an@ku.th

^b Assistant Professor, Department of Political Science and Public Administration, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

Received: 5 November 2022 Revised: 15 December 2022 Accepted: 26 December 2022

บทนำ

ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นการใช้งานเพื่อการติดต่อสื่อสาร การค้นคว้าข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในรูปแบบดิจิทัล นับเป็นอีกเหตุผลสำคัญที่ทำให้รัฐบาลต้องมีการปรับตัวในการบริหารงานด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบบริหารสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาปรับใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลข่าวสารขององค์กร และดำเนินงานบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันมากขึ้น ผ่านในรูปแบบของเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือแอปพลิเคชัน เป็นต้น

การส่งเสริมความรู้กฎหมาย เป็นอีกหนึ่งงานบริการสาธารณะที่สำคัญ เนื่องจากกฎหมายเป็นอีกหนึ่งเรื่องที่ใกล้ตัว ที่ประชาชนในสังคมต้องปฏิบัติตามเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย อย่างไรก็ตามยังมีประชาชนจำนวนไม่น้อยที่ยังเข้าไม่ถึงข้อมูลความรู้กฎหมาย เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2560 ทางคณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบแนวทางการเผยแพร่กฎหมาย เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ โดยให้สำนักงานกิจการยุติธรรม เป็นศูนย์ข้อมูลการเผยแพร่กฎหมาย ดำเนินการเผยแพร่กฎหมายในกรอบกฎหมายใหม่ กฎหมายที่ประชาชนควรรู้ กฎหมายที่เด็กและเยาวชนควรรู้ และกฎหมายที่สื่อมวลชนควรรู้ โดยให้มีการพัฒนารูปแบบ วิธีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ผ่านช่องทางที่เหมาะสมทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมแก่ประชาชน (Office of Justice Affairs, 2017)

สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม จึงได้ดำเนินการสร้างการรับรู้กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมให้แก่ประชาชนโดยได้นำข้อมูลความรู้กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันมาสรุปด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย นำเสนอผ่านสื่อในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น อินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ โมชันกราฟิก บทความ สื่อเสียง เป็นต้น เพื่อดึงดูดให้ประชาชนหันมาสนใจและเปิดรับสื่อความรู้กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมมากขึ้น โดยเผยแพร่ผ่านในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ อาทิ เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) ยูทูบ (Youtube) อินสตาแกรม (Instagram) (Office of Justice Affairs, 2021) อย่างไรก็ตาม ในแต่ละช่องทางดังกล่าวยังมีข้อจำกัดในการลงสื่อที่ยังไม่ครอบคลุมทุกรูปแบบ สำนักงานกิจการยุติธรรมจึงได้จัดทำเว็บไซต์ Justice Channel ที่ได้รวบรวมสื่อที่ได้จัดทำในหลายๆ รูปแบบไว้ในที่เดียว เพิ่มความง่ายในการค้นหาด้วยการจัดหมวดหมู่และใช้ระบบค้นหาด้วยการพิมพ์คำสำคัญบนหน้าเว็บไซต์ ทั้งนี้ ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้สะดวกจากเว็บไซต์ประเภทสืบค้นข้อมูลหรือ Search Engine เช่น Google เพื่อเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ช่วยสนับสนุนให้

ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมความรู้และแก้ปัญหาความเดือดร้อนของตนเองได้

การบริการสาธารณะบนเว็บไซต์ Justice Channel นับมีความสำคัญ เพราะกฎหมายเป็นเรื่องที่ประชาชนควรรู้เพื่อป้องกันการกระทำผิด หรือตกเป็นเหยื่อจากการไม่รู้กฎหมาย แต่ที่ผ่านมาเว็บไซต์ดังกล่าวยังไม่เคยมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับนำไปปรับใช้ในการพัฒนาการบริการสาธารณะบนเว็บไซต์ดังกล่าว ให้สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งานของประชาชนผู้ให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับเว็บไซต์

เว็บไซต์ หมายถึง เว็บไซต์หลายๆหน้ารวมกัน ซึ่งแสดงผลของเนื้อหาหรือข้อมูลต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต โดยหน้าแรกของเว็บไซต์ เรียกว่า โฮมเพจ หากเปรียบเทียบแล้ว เว็บไซต์เปรียบเสมือนหนังสือ โดยมีหน้าโฮมเพจเสมือนหน้าสารบัญ และหน้าเว็บเพจเปรียบเสมือนหน้าหนังสือแต่ละหน้า

จากการศึกษาเอกสาร ผู้ศึกษาได้จัดกลุ่มของคุณลักษณะของเว็บไซต์ออกเป็น 3 ด้านใหญ่ๆ (Everhart, 1996, as cited in Panya Jansakul, 2015, p.7; Delone & McLean, 2003, as cited in Phusanisa Sirisansaneeyakul, 2016, p. 4; Youngyuen, 2008, as cited in Sotithimanont, 2013, p.13) ได้แก่

1. ด้านเนื้อหา ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับข้อมูลและเนื้อหาภายในเว็บไซต์ ทั้งเรื่องของความถูกต้อง ความทันสมัยของข้อมูล ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายน่าสนใจ เป็นประโยชน์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์ มีความยาวของเนื้อหาที่เหมาะสม และมีการใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักของภาษา เป็นต้น
2. ด้านการออกแบบ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับรูปแบบของเว็บไซต์ โดยมีการออกแบบหน้าเว็บไซต์ได้น่าสนใจ จัดวางตำแหน่งลิงก์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ชัดเจน มีความเป็นมัลติมีเดีย แต่ละหน้าของเว็บไซต์มีความสอดคล้องเป็นแนวทางเดียวกัน คุณภาพของภาพประกอบและกราฟิกต้องสมบูรณ์

ความละเอียดไม่มากหรือน้อยเกินไป สามารถแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว มีการใช้ภาพและตัวอักษรในสัดส่วนที่เหมาะสม

3. ด้านการใช้งาน จะเกี่ยวข้องกับการใช้งานภายในเว็บไซต์ โดยต้องใช้งานง่ายอย่างไม่จำกัด โดยไม่ต้องให้ผู้ให้บริการต้องติดตั้งโปรแกรมใด ๆ เพิ่มเติม ระบบการทำงานต่างๆในเว็บไซต์ จะต้องมีความแน่นอนและทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง เว็บไซต์ควรหาได้สะดวกจากเว็บไซต์ประเภทสืบค้นข้อมูลหรือ Search Engine มีการเชื่อมโยงภายในเว็บไซต์ที่ดี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้บริการ มีความสำคัญที่เป็นตัววัดคุณภาพในการบริการของหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมถึงยังสามารถนำมาวิเคราะห์ลักษณะความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานได้ โดย Kotler (1997, as cited in Phusanisa Sirisansaneeyakul, 2016, p. 6) ได้จำแนกความพึงพอใจไว้ 3 ระดับ โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างการรับรู้ในสิ่งที่ได้รับ กับสิ่งที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการจะรู้สึกไม่พอใจ ถ้าผู้ใช้บริการรับรู้สิ่งที่ได้รับน้อยกว่าสิ่งที่คาดหวัง
2. ผู้ใช้บริการจะรู้สึกพอใจ ถ้าผู้ใช้บริการรับรู้สิ่งที่ได้รับเท่ากับสิ่งที่คาดหวัง
3. ผู้ใช้บริการจะรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก ผู้ใช้บริการจะรู้สึกพอใจ ถ้าผู้ใช้บริการรับรู้สิ่งที่ได้รับมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง

กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดจากการเปรียบเทียบความต้องการที่คาดหวังกับการตอบสนองความต้องการที่ได้รับ โดยถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังทั้งหมดหรือบางส่วนก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ เมื่อเกิดความพึงพอใจแล้วผู้บริการก็จะมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

โดยความพึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสารนั้น Mintra Kronghao (2017, p. 28) ระบุว่า ผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่าตนเองต้องการอะไร รับสื่อทางใด และเนื้อหาข่าวสารใดที่จะตอบสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ผู้รับสารจึงเป็นผู้ตัดสินใจเลือกเลือกรับข่าวสารและสื่อประเภทต่าง ๆ โดยอาศัยความต้องการของตนเองเป็นหลัก ซึ่งความพึงพอใจในการสื่อสารประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก (Sothanasatian, 1999, as cited in Phanomchat Khongphum, 2020, p.9) ได้แก่

1. การมีวัตถุประสงค์และแสวงหาการสื่อสารของผู้รับสาร
2. ผู้รับสารเลือกเปิดรับสื่อเพื่อสนองความต้องการของตนเอง ไม่ใช่เกิดจากการเปิดรับแบบเลื่อนลอยหรือไม่ได้เกิดจากการชักจูงของผู้ส่งสารเพียงอย่างเดียว

3. ความพึงพอใจในสื่อจะเกิดขึ้นเมื่อได้เปิดรับสื่อหรือใช้สื่อที่ได้เลือกแล้วเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการสื่อสารผ่านสื่อจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการผู้ส่งสาร เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความพึงพอใจ มากกว่าความต้องการหรือความพอใจของผู้ส่งสาร

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความสนใจ ความต้องการแตกต่างกัน โดยผู้รับสารจะมีประเด็นที่ต้องการรับข่าวสาร รวมถึงวิธีการ รูปแบบ และเครื่องมือในการรับสารแตกต่างกัน ผู้ส่งสารจึงจำเป็นต้องส่งสารในหลากหลายรูปแบบและช่องทาง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับสารได้อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับสารมากขึ้น

วิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี เช่น 1) การใช้แบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นว่าพอใจมากหรือน้อยต่อคำถามแต่ละข้อ โดยใช้มาตรวัดตามวิธีของ Likert (Likert Scale) 5 ระดับ 2) การสัมภาษณ์ ผู้ถามจะต้องออกไปพูดคุยกับบุคคลนั้นๆ โดยตรง เป็นการถามให้ตอบปากเปล่า และควรลงพื้นที่เพื่อทำความเข้าใจกับผู้ตอบ เพราะการที่ผู้ตอบรู้สึกคุ้นเคยและไว้วางใจกับผู้ถาม จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด 3) การสังเกต ผู้สังเกตจะไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมกับผู้ถูกสังเกต แต่จะสังเกตพฤติกรรมและจดบันทึกการแสดงออกของผู้ถูกสังเกตเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเด็นที่ต้องการอย่างมีแบบแผน และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ สรุป และตีความหมาย (Chaipunya, 1998, as cited in Phanomchat Khongphum, 2020, p. 12)

สำหรับการศึกษานี้ ผู้ศึกษานิยาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวก ความรู้สึกที่ดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความสนใจ ความชอบ จนสร้างความพึงพอใจ เมื่อได้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel โดยแบ่งเป็นองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ และด้านการใช้งาน ซึ่งผู้ศึกษาจะนำมาใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ด้วยการใช้แบบสอบถาม เนื่องจากสามารถประเมินความพึงพอใจได้รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการนำไปใช้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ

ปัจจุบันมีข่าวสารจำนวนมากเกินกว่าที่บุคคลจะรับไว้ทั้งหมด บุคคลจึงเปิดรับเฉพาะเรื่องที่สนใจ และตรงกับความต้องการที่มีต่อสื่อและข่าวสาร หรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ในขณะนั้น ซึ่งเป็นพฤติกรรม的开รับสื่อและข่าวสารของบุคคล อาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรม的开รับสื่อของบุคคล จะต้องถูกให้ความสนใจโดยบุคคลนั้นก่อน ถึงจะมีการเปิดรับสื่อตามมา (Ubonrasamee, 2017, p.16)

Klapper (1960, as cited in Noppawong, 1999, as cited in Jirotmontree, 2017, p.19) ระบุว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสาร เป็นกระบวนการกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) โดยบุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ เพื่อตอบสนองความต้องการตามความชำนาญและทักษะในการรับรู้ของแต่ละบุคคล

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) บุคคลมักจะเลือกให้ความสนใจข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ตามความสนใจ และความคิดเห็นของตนเอง เพื่อสนับสนุนทัศนคติของตน และหลีกเลี่ยงที่จะไม่รับข่าวสารที่ไม่ตรงกับความเข้าใจ ความรู้หรือทัศนคติเดิม และมีแนวโน้มแสวงหาข้อมูลที่สนับสนุนการตัดสินใจนั้น มากกว่าที่จะแสวงหาข้อมูลที่ขัดแย้งกับสิ่งที่กระทำลงไป

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Selective Interpretation) บุคคลอาจมีการเลือกรับรู้สารที่ได้รับตามความสนใจของแต่ละบุคคล และการตีความหมายของบุคคล อาจจะตีความหมายที่แตกต่างกันออกไป เพราะจะตีความสารที่ตามความเข้าใจ ประสบการณ์ หรือทัศนคติ ของแต่ละบุคคล

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) หลังจากที่ได้เลือกรับรู้และตีความหมายแล้ว บุคคลจะยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของข้อมูลข่าวสารในส่วนที่ต้องการไว้เป็นประสบการณ์ อีกทั้ง มักจะไม่จดจำในสิ่งที่ขัดแย้งกับความคิดและทัศนคติตนเอง หรือสิ่งที่ตนเองไม่สนใจ

สำหรับการวัดพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ McLeod & O'Keefe (1972, as cited in Jirotmontree, 2017, p.23) ได้ระบุตัวชี้วัดในการวัดพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ มี 2 ประเภท คือ

1. วัดจากเวลาที่ใช้สื่อ คือ การวัดจากเวลาที่บุคคลเปิดรับสื่อ เช่น ช่วงเวลาที่เปิดรับ ระยะเวลาที่ใช้สื่อ

2. วัดจากความถี่ของการใช้สื่อ คือ การวัดความถี่ในการใช้สื่อของแต่ละบุคคลตามประเภทเนื้อหา หรือรูปแบบที่ต่างกัน

นอกจากนี้ จากการศึกษาเอกสารเพิ่มเติม พบว่ามีผู้ศึกษาอื่น ๆ ที่ได้กำหนดตัวแปรในเครื่องมือเกี่ยวกับการวัดพฤติกรรมการเปิดรับสื่อบนช่องทางออนไลน์ อาทิ Suwanyoungyuen & Suwannatee (2020) ที่ได้กำหนดตัวแปรในเครื่องมือเกี่ยวกับการวัดพฤติกรรมการเปิดรับสื่อในการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีต่อเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการเปิดเว็บไซต์ เว็บเบราว์เซอร์ ที่เลือกใช้งาน ความถี่ใช้งาน ระยะเวลาที่เข้าใช้ เช่นเดียวกับ Pisvilai (2015) ในการศึกษาพฤติกรรม

เปิดรับข่าวสาร และความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ www.ginraidee.com ซึ่งได้กำหนดปัจจัยพฤติกรรม การเปิดรับข่าวสาร ได้แก่ ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารบนเว็บไซต์ เป็นต้น

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานิยาม พฤติกรรม的开รับสื่อ หมายถึง การเลือกรับข้อมูลข่าวสาร ของผู้รับสารตามความสนใจและความต้องการในขณะนั้นบนเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงาน กิจการยุติธรรม ผ่านกระบวนการเปิดรับข่าวสาร ด้วยการเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) และการเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) เพื่ออธิบายได้ว่าผู้เข้าชมเว็บไซต์มีการเปิดรับข่าวสาร อย่างไร และเลือกเปิดรับข่าวสารรูปแบบใด ทั้งนี้ ได้กำหนดองค์ประกอบการวัดพฤติกรรม的开รับสื่อ 4 ปัจจัย คือ ความถี่ในการเปิดรับสื่อ ช่วงเวลาเปิดรับสื่อ รูปแบบสื่อที่เลือกเปิดรับ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการเปิดรับสื่อ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงาน กิจการยุติธรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Suwanyoungyuen & Suwannatee (2020) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีต่อเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล จากกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท และนักศึกษานิเทศศาสตร์ จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้วยมือถือสมาร์ทโฟนและใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WIFI) ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ Google Chrome โดยความถี่ในการใช้งาน 1-2 ครั้งต่อเดือน และใช้เวลาน้อยกว่า 15 นาที เพื่อประโยชน์ในการค้นหานักศึกษา นอกจากนี้ยังพบว่า ความเร็วในการโหลดหน้าเว็บไซต์ คุณภาพเว็บไซต์ ความพึงพอใจส่งผลในเชิงบวกต่อความภักดีต่อเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้ อย่างมีนัยสำคัญ

Deventer & Lues (2019) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักเรียน Generation Y ต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัย จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัย จำนวน 319 คน พบว่า คุณภาพข้อมูลของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อประโยชน์ของเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ในขณะที่คุณภาพระบบของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยมีอิทธิพลในเชิงบวกอย่างมากต่อความสะดวกในการใช้งานเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ประโยชน์และความสะดวกในการใช้งานเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษา Generation Y ต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

Nantida Otakum (2018) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรม的开รับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ที่มีต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความถี่ในการเปิดใช้บริการ 1

- 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และเปิดรับมากที่สุดในช่วงเวลา 18.01 – 24.00 น. โดยนักศึกษาที่มีเพศและระดับชั้นปีการศึกษาที่แตกต่างกัน การเปิดรับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ดังกล่าวไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Pisvilai (2015) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร และความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ www.ginraidee.com จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้เว็บไซต์ดังกล่าว ที่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 303 คน พบว่า อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารกับ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ ส่วนด้านความพึงพอใจในการเข้าชมเว็บไซต์ www.ginraidee.com พบว่ามีความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการใช้เว็บไซต์ รองลงมา คือ ด้านรูปแบบการใช้งาน และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ จากการศึกษาดังกล่าวยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของเว็บไซต์ อันจะนำไปสู่การเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้งานว่า ควรพัฒนาระบบให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้เว็บไซต์ง่ายขึ้นผ่านทางโทรศัพท์มือถือ มีการจัดกิจกรรมบนเว็บไซต์เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้ใช้งาน เพิ่มการนำเสนอที่น่าสนใจด้วยการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยการรีวิวจากบุคคลอื่นๆ และพัฒนาช่องทางการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นให้ใช้งานง่ายขึ้น

Nittiya Srikong (2013) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับ ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ จากนักศึกษาจำนวน 400 คน ซึ่งอยู่ในระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มมหาวิทยาลัยรัตนโกสินทร์ 6 แห่ง พบว่า ลักษณะพฤติกรรมการอ่านข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์ เช่น การได้รับข่าวสารรวดเร็ว ทันสมัย ย้อนดูได้หลายรอบ ประหยัดค่าใช้จ่าย และความถี่ในการอ่านหนังสือหนังสือพิมพ์ออนไลน์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเปิดรับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01และ.05 ตามลำดับ

Smit Boonchutima (2010) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สมัครที่มีต่อเว็บไซต์ของหลักสูตรนานาชาติที่เปิดสอนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเว็บไซต์ และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าศึกษาในหลักสูตรนานาชาติ หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เปิดสอนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2551 จำนวน 487 คน โดยการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อเว็บไซต์ดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการใช้งานของเว็บไซต์ และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านรูปแบบลักษณะของเว็บไซต์ ส่วนด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่ามีประสิทธิภาพในการสื่อสารกับผู้ให้บริการในระดับปานกลางถึงมาก และมีการปรับปรุงเว็บไซต์เสมอ นอกจากนี้ยังพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา คือ เนื้อหาไม่ทันสมัย หรือไม่ตรงกับแหล่งข้อมูลอื่น ๆ

วิธีการวิจัย

ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้เป็น ประชาชนผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม จำนวน 320,918 คน ซึ่งได้ข้อมูลจาก Google Analytic ที่ผูกกับเว็บไซต์ Justice channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม (3 May, 2022) ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane จำนวน 400 คน ซึ่งดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้ที่เคยใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะปลายปิดให้เลือกตอบ หรือตอบคำถามอย่างสั้น ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ลักษณะปลายปิดให้เลือกตอบ หรือตอบคำถามอย่างสั้น ได้แก่ ความถี่ในการเปิดรับสื่อ ช่วงเวลาเปิดรับสื่อ รูปแบบสื่อที่เลือกเปิดรับ อุปกรณ์ที่ใช้ในการเปิดรับสื่อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ และด้านการใช้งาน ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (Likert's Scale)

โดยมีหลักเกณฑ์ระดับการให้คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม คือ “มากที่สุด” ให้ 5 คะแนน “มาก” ให้ 4 คะแนน “ปานกลาง” ให้ 3 คะแนน “น้อย” ให้ 2 คะแนน และ “น้อยที่สุด” ให้ 1 คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลแจกแจงความถี่แล้ว ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับ ออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการวัดช่องกว้างระหว่างชั้น ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

โดยระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ในระดับน้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) จากนั้นได้ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ด้วยการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach (Cronbach's Reliability Coefficient Alpha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ 0.965

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิด
2. ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเตรียมแบบสอบถามออนไลน์ในรูปแบบ Google Form
3. ผู้ศึกษาดำเนินการส่งแบบสอบถามออนไลน์ โดยประสานขอความร่วมมือกลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานกิจการยุติธรรม เพื่อประชาสัมพันธ์ลิงก์แบบสอบถามบนหน้าเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่เคยใช้บริการเว็บไซต์ดังกล่าวผ่าน Messenger ของเฟซบุ๊กแฟนเพจสำนักงานกิจการยุติธรรม รวมถึงผู้ศึกษาได้ส่งลิงก์ให้กับผู้ที่เคยใช้บริการเว็บไซต์ดังกล่าวโดยตรง

4. ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 400 ตัวอย่าง จากระบบของ Google Form ในรูปแบบไฟล์ Excel เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติต่อไป โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2565

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ t-test, One-way ANOVA และ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < 0.05$

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ผลวิจัยปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 ปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการเปิดรับสื่อบนเว็บไซต์เดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 เข้าใช้บริการในช่วงระยะเวลา 12.01-16.00 น. จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 เลือกเปิดรับสื่อในรูปแบบอินโฟกราฟิก จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 และใช้อุปกรณ์ในการเปิดรับสื่อมากที่สุด คือ โทรศัพท์สมาร์ทโฟน มีจำนวน 271 คน คิดเป็น 67.8

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม โดยภาพรวม

(n=400)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านเนื้อหา	4.22	.58	มาก	2
2. ด้านการออกแบบ	4.23	.60	มาก	1
3. ด้านการใช้งาน	4.13	.61	มาก	3
ภาพรวม	4.19	.56	มาก	

จากตารางที่ 1 สามารถตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยข้อที่ 1 ได้ว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา คือ ด้านเนื้อหา (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.13)

โดยด้านเนื้อหา ประเด็นข้อที่ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ เนื้อหาและข้อมูลที่น่าสนใจสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.30) และประเด็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เนื้อหาและข้อมูลของสื่อที่นำเสนอในเว็บไซต์มีความยาวที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ด้านการออกแบบ ประเด็นข้อที่ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ รูปภาพ ตัวอักษร และข้อมูลหน้าเว็บไซต์ปรากฏขึ้นมาบนหน้าจออย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และประเด็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การออกแบบเว็บไซต์สะท้อนเอกลักษณ์ขององค์กร และดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ด้านการใช้งาน ประเด็นข้อที่ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสื่อความรู้ต่างๆบนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.30) และประเด็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เว็บไซต์รองรับการใช้งานสำหรับผู้บริการหลากหลายกลุ่ม เช่น ระบบสำหรับผู้บกพร่องทางสายตา ระบบสองภาษา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน	
		แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
- เพศ	0.728		✓
- อายุ	0.001*	✓	
- ระดับการศึกษา	0.540		✓
- อาชีพ	0.000*	✓	
- รายได้	0.000*	✓	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

จากตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ ส่วนผู้ใช้บริการที่มี อายุ อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

โดยผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมแตกต่างกัน ในด้านการออกแบบและการใช้งาน สำหรับผู้ที่มีอาชีพและรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม แตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ และด้านการใช้งาน

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมจำแนกตามปัจจัยพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ

ปัจจัยพฤติกรรม การเปิดรับสื่อ	ค่านัยสำคัญทาง สถิติ	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของ สำนักงานกิจการยุติธรรม เมื่อจำแนกตาม พฤติกรรมการเปิดรับสื่อที่ต่างกัน	
		แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
- ความถี่ในการเปิดรับสื่อ	0.001*	✓	
- ช่วงเวลาในการเปิดรับสื่อ	0.202		✓
- รูปแบบสื่อที่เลือกเปิดรับ	0.000*	✓	
- อุปกรณ์ที่ใช้ในการเปิดรับสื่อ	0.026*	✓	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

จากตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ตามพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเปิดรับสื่อ รูปแบบสื่อที่เลือกเปิดรับ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการเปิดรับ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ Justice

Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ และแตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ และด้านการใช้งาน

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม สามารถอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ และด้านการใช้งาน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน อาจเป็นเพราะเนื้อหาที่น่าสนใจเป็นเรื่องที่ประชาชนทุกคนควรรู้ เป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตประจำวัน มีการออกแบบด้วยรูปภาพและกราฟิกที่น่าสนใจ สวยงาม สอดคล้องกับเนื้อหาเพื่อเสริมความเข้าใจ โดยเลือกใช้รูปภาพที่ความละเอียดพอเหมาะ ทำให้ข้อมูลต่าง ๆ สามารถปรากฏขึ้นมาบนหน้าจออย่างรวดเร็ว ผู้ใช้บริการไม่ต้องรอนาน ส่งเสริมให้สามารถเข้าถึงสื่อความรู้ต่างๆบนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของ Everhart (1966, as cited in Panya Jansakul, 2015) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะที่ดีของเว็บไซต์ ว่าควรคำนึงถึงการปรากฏรูปภาพ ตัวอักษร และข้อมูลบนหน้าจออย่างรวดเร็ว นำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นรายข้อของแต่ละด้าน อธิบายได้ดังนี้

1.1 ด้านเนื้อหา ประเด็นที่ผู้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นเนื้อหาและข้อมูลที่น่าสนใจสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.30) อาจเป็นเพราะเนื้อหาที่น่าสนใจเป็นเรื่องของกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม เป็นเรื่องใกล้ตัวของประชาชนที่ควรรู้ ซึ่งสามารถใช้เพื่อป้องกันตนเองไม่ให้กระทำผิดเนื่องจากการไม่รู้กฎหมาย และไม่ตกเป็นเหยื่อจากผู้ที่กระทำผิด อีกทั้งสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของตนเองได้ ส่วนประเด็นที่ผู้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เนื้อหาและข้อมูลของสื่อที่น่าสนใจในเว็บไซต์มีความยาวที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.14) อาจเป็นเพราะสื่อในบางเรื่องนำเสนอข้อมูลน้อยเกินไป จึงทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลของผู้บริการเท่าที่ควร

1.2 ด้านการออกแบบ ประเด็นที่ผู้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ รูปภาพ ตัวอักษร และข้อมูลหน้าเว็บไซต์ปรากฏขึ้นมาบนหน้าจออย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน (ค่าเฉลี่ย 4.29) อาจเป็นเพราะว่า ภาพกราฟิกที่เลือกใช้ไม่มีขนาดใหญ่เกินไป สามารถแสดงผลหรือโหลดขึ้นมาได้อย่างรวดเร็ว (Delone and McLean, 2003, as cited in Phusanisa Sirisansaneeyakul, 2017; Everhart, 1996, as cited in Panya Jansakul, 2015) ส่วนประเด็นที่ผู้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจน้อยที่สุดคือการออกแบบเว็บไซต์สะท้อนเอกลักษณ์ขององค์กร และดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.15) อาจเป็นเพราะหน่วยงานต้องการออกแบบเว็บไซต์ให้เข้าถึงผู้ใช้บริการมากขึ้น จึงลดความเป็นทางการลง ด้วยการออกแบบให้ดูกันเอง แต่อาจไม่มีการแสดงส่วนที่บ่งบอกว่าเป็นหน่วยงานด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ชัดเจน ก็อาจทำให้ดูน่าเชื่อถือลดลง

1.3 ด้านการใช้งาน ประเด็นที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสื่อความรู้ต่างๆบนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ซึ่งสอดคล้องกับการออกแบบเว็บไซต์ที่เน้นความเรียบง่าย มีการเลือกใช้มัลติมีเดีย เช่น รูปภาพ ตัวอักษรบนเว็บไซต์ในแต่ละหน้า มีขนาดที่ไม่ใหญ่ หรือมากเกินไป และมีพื้นที่ว่าง ทำให้สามารถโหลดข้อมูลได้เร็วขึ้น (Sogoodweb, 2016) ส่วนประเด็นที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เว็บไซต์รองรับการใช้งานสำหรับผู้ให้บริการหลากหลายกลุ่ม (ค่าเฉลี่ย 3.86) อาจเป็นเพราะว่าเว็บไซต์ยังไม่มีระบบรองรับผู้ให้บริการบางกลุ่ม อาทิ ระบบสำหรับผู้บกพร่องทางสายตา ระบบสองภาษา เป็นต้น แต่ยังสามารถลดช่องว่างในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการในหลายๆกลุ่มได้ในระดับหนึ่ง ด้วยสื่อที่มีรูปแบบ อาทิ สื่อวิดีโอ ที่ผู้ไม่ถนัดการอ่านสามารถรับชมได้ สื่อเสียงที่ผู้บกพร่องทางสายตาสามารถรับฟังได้ เป็นต้น

2. จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่พบว่า อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมแตกต่างกัน ส่วนเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยของผู้บริโภคในจังหวัดพังงา ของ Sophone Kiemkarn (2021) ที่พบว่า เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริโภคที่มีอายุ สถานภาพ รายได้ อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อออนไลน์แตกต่างกัน

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะเนื้อหาที่นำเสนอเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและใกล้ชิดตัวของประชาชน การออกแบบที่เน้นความเรียบง่าย มีลักษณะที่เป็นกลาง ทั้งกราฟิกและสีที่ใช้ มีความเป็นสากลที่ทุกเพศสามารถเข้าถึงได้เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Nantida Otakum (2018) ที่มองว่าการนำเสนอเนื้อหาและการออกแบบที่มีลักษณะเป็นกลาง มีความเป็นสากล ทุกเพศสามารถเข้าถึงได้เท่าเทียมกัน

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมแตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป และผู้ให้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งด้านที่มีความแตกต่างกัน คือด้านการใช้งาน และด้านการออกแบบ อาจเป็นเพราะช่วงอายุที่มีวิวัฒนาการได้เข้ามาแล้ว ทำให้มีประสบการณ์และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมากกว่า รวมถึงทัศนคติและความนิยมของผู้ใช้บริการแต่ละช่วงอายุ และสภาพความพร้อมของร่างกาย ก่อเกิดการเรียนรู้ความชอบความสนใจในสื่อแต่ละสื่อได้ด้วยเช่นกัน (Hunt and Ruben as cited in Somthai, 2017) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่พึงพอใจไม่แตกต่างกันคือ ด้านเนื้อหา อาจเป็นเพราะเนื้อหาที่นำเสนอบนเว็บไซต์เป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์และควรรู้สำหรับทุกวัย

2.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะปัจจุบันประชาชนทุกระดับการศึกษาสามารถเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ง่ายดาย สามารถหาข้อมูล และเลือกรับข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองได้มากขึ้น ทุกที่ทุกเวลา ผู้ที่ให้บริการทุกระดับการศึกษาจึงสามารถเลือกรับข้อมูลความรู้กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ต้องการในรูปแบบสื่อที่หลากหลายได้บนเว็บไซต์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Nantida Otakum (2018) ที่มองว่าปัจจุบันทุกระดับการศึกษาสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่าย สามารถหาข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา และผลการวิจัยของ Sophone Kiemkarn (2021) ที่พบว่าการที่ผู้ให้บริการพึงพอใจการใช้บริการวิทยุออนไลน์ที่มีเพศต่างกันแต่พึงพอใจไม่แตกต่างกัน เพราะการใช้บริการวิทยุออนไลน์มีความสะดวก สามารถฟังและเข้าถึงได้ทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา

2.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมแตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ อีกทั้ง นักเรียน/นักศึกษา ก็มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานบริษัทเอกชน และรับจ้าง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pisvilai (2015) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ www.ginraidee.com ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเว็บไซต์ดังกล่าวแตกต่างกัน

2.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมแตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท และ 30,001-35,000 บาท และผู้ให้บริการที่มีรายได้

15,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 35,001 บาท ขึ้นไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pisvilai (2015) เรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ www.ginraidee.com ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเว็บไซต์ดังกล่าวแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานทางสังคมและเศรษฐกิจที่ต่างกันจะมีค่านิยม ทศคติ และเป้าหมายที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีความมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้

3. จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ตามพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ พบว่า ความถี่ในการเปิดรับสื่อ รูปแบบสื่อที่เลือกเปิดรับ อุปกรณ์ที่ใช้ในการเปิดรับ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมแตกต่างกัน ส่วนช่วงเวลาในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมไม่แตกต่างกัน

3.1 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเปิดรับสื่อแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมแตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการเปิดรับสื่อ 1-6 ครั้ง ต่อสัปดาห์ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการเปิดรับสื่อ 1 ครั้ง ต่อเดือน และนานๆครั้ง ส่วนผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการเปิดรับสื่อ 1 ครั้ง ต่อสองสัปดาห์ และ 1 ครั้ง ต่อเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการเปิดรับสื่อนานๆครั้ง แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีความถี่มากกว่ามีความพึงพอใจมากกว่า อาจเป็นเพราะเว็บไซต์ว่ามีการใช้ที่อ่านง่ายสบายตา มีภาพ ประกอบที่เพิ่มความเข้าใจสนับสนุนการเปิดรับเนื้อหาที่น่าสนใจบนเว็บไซต์ ซึ่งเป็นข้อมูลหลากหลายประเด็นที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน หรือใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ โดยผู้ที่มีความถี่ในการใช้มากก็จะสามารถเปิดรับข้อมูลที่ตอบสนองความต้องการได้มากกว่า นำไปสู่ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นได้มากกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ Nittiya Srikong (2013) ที่พบว่า ความถี่ในการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเปิดรับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มมหาวิทยาลัยรัตนโกสินทร์ เนื่องจากข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบการตัดสินใจ โดยการเปิดรับข้อมูลมากก็จะส่งเสริมความมั่นใจและตอบสนองความต้องการได้มากขึ้น นำไปสู่ความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นเช่นกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pisvilai (2015) ที่พบว่า ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ www.ginraidee.com ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการเว็บไซต์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการ

สามารถเข้าถึงสื่อความรู้กฎหมายบนเว็บไซต์ได้ทุกช่วงเวลา เพราะเว็บไซต์จะมีลักษณะเป็นเหมือนคลังข้อมูลที่สามารถให้ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา

3.3 ผู้ใช้บริการที่เลือกเปิดรับรูปแบบสื่อบนเว็บไซต์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่เลือกเปิดรับสื่อในรูปแบบของอินโฟกราฟิกหรือE-bookอินโฟกราฟิก มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่เลือกเปิดรับในรูปแบบของบทความ คลิปวิดีโอหรือโมชันกราฟิก และสื่อเสียง ส่วนผู้ให้บริการที่เลือกเปิดรับสื่อบนเว็บไซต์ในรูปแบบคลิปวิดีโอหรือโมชันกราฟิก มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่เลือกเปิดรับในรูปแบบของสื่อเสียง เนื่องจาก อินโฟกราฟิกมีกระบวนการจัดการนำเสนอข้อมูลที่ซับซ้อนให้เข้าใจง่าย และนำเสนอเป็นภาพ ธรรมชาติของคนส่วนใหญ่ชอบดูรูปภาพมากกว่าอ่านตัวหนังสือ และความจำที่ใช้ภาพเป็นสิ่งที่จำ จะจำได้ดีกว่าคำหรือภาษา แสดงให้เห็นว่าคนเราไม่ค่อยสามารถจำเรื่องยากๆได้ (Amarak, 2017) อีกทั้ง อาจเป็นเพราะว่าปริมาณสื่ออินโฟกราฟิกหรือE-bookอินโฟกราฟิก มีจำนวนมากกว่าสื่ออื่นๆ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถเลือกรับข้อมูลในประเด็นที่ตอบสนองความต้องการผ่านสื่ออินโฟกราฟิกหรือE-book อินโฟกราฟิก ได้มากกว่าสื่ออื่น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าเช่นกัน ส่วนทางด้านผู้ให้บริการที่เลือกเปิดรับสื่อคลิปวิดีโอหรือโมชันกราฟิก มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่เลือกเปิดรับในรูปแบบของสื่อเสียง อาจเป็นเพราะคลิปวิดีโอหรือโมชันกราฟิก มีภาพประกอบ จึงเสริมความเข้าใจข้อมูลได้มากกว่า นำไปสู่ความพึงพอใจที่มากกว่า

3.4 ผู้ใช้บริการที่ใช้อุปกรณ์ในการเปิดรับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมแตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ให้บริการที่ใช้คอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊ก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าขนาดหน้าจอแสดงผลของโทรศัพท์สมาร์ทโฟนมีขนาดเล็กกว่าคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊ก จึงทำให้การแสดงผลของขนาดตัวอักษรและรูปภาพเล็กลง อาจส่งผลให้การใช้งานจำเป็นต้องมีการขยายหน้าจอสำหรับผู้ให้บริการที่ต้องการดูในขนาดใหญ่ขึ้น แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านการใช้งานไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะมีการออกแบบเว็บไซต์ให้สามารถรองรับการใช้งานทุกอุปกรณ์ ทำให้การแสดงผลบนหน้าจอสอดคล้องกับการใช้งานในแต่ละอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Saengsawet (2017) ที่พบว่า ปัจจัยการใช้งานและการเข้าถึงระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต กฝผ. กล่าวคือเว็บไซต์ต้องมีความพร้อมสำหรับการใช้งานสามารถเข้าถึงได้หลายอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็น แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน เป็นต้น อีกทั้งยังสามารถแสดงผลบนหน้าจอได้อย่างรวดเร็วและมีความเสถียรในการใช้งาน

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

1. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการออกแบบ รองลงมา คือ ด้านเนื้อหา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการใช้งาน

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มี อายุ อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ตามพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ พบว่า ความถี่ในการเปิดรับสื่อ รูปแบบสื่อที่เลือกเปิดรับ อุปกรณ์ที่ใช้ในการเปิดรับ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมแตกต่างกัน ส่วนช่วงเวลาในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ดังกล่าวให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการส่งเสริมการเรียนรู้กฎหมายของประชาชน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. เนื้อหาที่นำเสนอบนเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม เป็นเรื่องของกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ซึ่งเป็นเรื่องใกล้ตัวของประชาชนที่ควรรู้ ดังนั้น นอกเหนือจากการนำเสนอเนื้อหาและข้อมูลในเว็บไซต์ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายแล้ว สิ่งในกลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานกิจการยุติธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ควรคำนึงถึงเพิ่มเติมคือ ควรมีการอธิบายเนื้อหาสำคัญเพื่อเสริมความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการในเรื่องนั้น ๆ ในปริมาณที่เหมาะสม คือไม่น้อยเกินไปจนอาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจชัดเจนเท่าที่ควร และไม่นำเสนอข้อมูลที่มาจนเกินความจำเป็น เพราะอาจทำให้ผู้ใช้บริการ

เป้าหมายได้ อีกทั้งควรมีการตรวจสอบความถูกต้อง ความทันสมัยของเนื้อหาและข้อมูลอยู่เสมอ พร้อมระบบที่ปรับปรุงแก้ไขอย่างชัดเจน เป็นการส่งเสริมความน่าเชื่อถือให้กับทางเว็บไซต์ให้ดียิ่งขึ้น

2. การจัดหมวดหมู่ความรู้กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมบนเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ควรนำเสนอรายละเอียดของหมวดย่อยภายใต้หมวดใหญ่ให้เห็นชัดเจน เพราะผู้ให้บริการอาจไม่มั่นใจว่าเรื่องที่ตนเองต้องการค้นหาอยู่ในหมวดหมู่ใด ดังนั้น หากลงรายละเอียดให้ชัดเจนแต่ละหมวด อาจจะทำให้เข้าถึงง่ายมากขึ้น

3. เว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมควรรองรับการใช้งานสำหรับผู้ให้บริการหลากหลายกลุ่มเพิ่มเติม เช่น ระบบท่องเที่ยวด้วยเสียงสำหรับผู้บกพร่องทางสายตา ระบบสองภาษาสำหรับผู้ที่ไม่ถนัดภาษาไทย นอกจากนี้ อาจเพิ่มบทบรรยายสำหรับสื่อบางรูปแบบ เช่น วิดีโอ โมชันกราฟิก รวมถึงสื่อเสียงควรมีบทบรรยายเพิ่มเติมด้วย เพื่อรองรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน และยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการรับสารของผู้ใช้บริการทั่วไปได้ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงความรู้กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมบนเว็บไซต์ได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น

4. เจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ควรตรวจสอบช่องทางการติดต่อจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เช่น อีเมล เว็บไซต์ เพื่อตอบข้อสงสัยหรือรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชน ทั้งนี้ หน้าเว็บไซต์อาจเพิ่มระบบข้อความ Messenger ที่เชื่อมกับทางเฟซบุ๊กแฟนเพจสำนักงานกิจการยุติธรรม เพื่อความรวดเร็วในการเข้าถึงผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ หน่วยงานอาจส่งเสริมเพิ่มเติมโดยมีนโยบายมอบหมายคณะทำงานผู้มีความรู้กฎหมายสำหรับตอบคำถามข้อกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมโดยเฉพาะ รวมถึงมีการให้คำแนะนำการให้บริการเพื่อพัฒนาการให้บริการต่อไป

5. เจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม ควรตรวจสอบข้อมูล การเชื่อมโยงบนเว็บไซต์ ว่ามีส่วนใดเชื่อมโยงข้อมูลที่ผิดพลาด หรือระบบไม่สามารถใช้บริการได้ เพื่อเร่งดำเนินการแก้ไข หรือไม่เปิดเผยในส่วนดังกล่าวบนเว็บไซต์ให้เรียบร้อย เพราะอาจส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพในการใช้งานของเว็บไซต์ เช่น ระบบการสมัครสมาชิก ห้องเรียนกฎหมาย 101 เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งอาจทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน จึงเห็นควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้วยการใช้เทคนิควิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้ผลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงปัญหาอุปสรรค นโยบาย และแนวทางในการดำเนินงานของกลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักงานกิจการยุติธรรม

ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรมต่อไป

2. ศึกษาระดับการรับรู้ ความเข้าใจ รวมถึงความต้องการด้านเนื้อหาของสื่อความรู้กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมของผู้ใช้บริการ ทั้งจากช่องทางบนเว็บไซต์ Justice Channel ของสำนักงานกิจการยุติธรรม และช่องทางอื่น ๆ ของสำนักงานกิจการยุติธรรม

3. ศึกษาศักยภาพในการให้บริการความรู้กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมในช่องทางอื่น ๆ ของสำนักงานกิจการยุติธรรมเพิ่มเติม เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม เพื่อปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการให้บริการให้ความรู้กฎหมายที่เหมาะสมในแต่ละช่องทาง

4. ศึกษาประสิทธิภาพการใช้เว็บไซต์ว่ามีส่วนช่วยส่งเสริมความรู้กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม อันเป็นส่วนหนึ่งในการป้องกันการกระทำผิดและการตกเป็นเหยื่อของผู้กระทำผิดจากการไม่รู้กฎหมายของประชาชน ตามภารกิจและนโยบายของสำนักงานกิจการยุติธรรม

เอกสารอ้างอิง

- Amarak, A. (2017). Creating infographics media [In Thai]. Retrieved August 30,2022 from <https://sites.google.com/a/rajsima.ac.th/techono4/2-2-kar-srang-sux-dicithal>
- Authaiwan Suwanyoungyuen & Sikharin Suwannatee. (2020). Website usage behavior and the factors impact of loyalty to Mahidol University Library and Knowledge Center website of Mahidol University students [In Thai]. Retrieved February 8, 2022 from <http://pulinet2020.tsu.ac.th/Documentation/Proceeding/Oral/CRM/20.pdf>
- Deventer, M. V. & Lues, H. (2019). Factors influencing generation Y students' satisfaction with university websites. *Journal of Contemporary Management*, 16, 1-17.
- Mayvika Jirotmontree. (2017). Media exposure and attitude towards halal haroi facebook subscribers [In Thai] (Unpublished independent study). Thammasart University, Bangkok. Retrieved January 16,2022 from http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5907011380_8462_8302.pdf
- Mintra Kronghao. (2016). *Exposure and satisfaction of audiences toward Thai PBS' facebook page* [In Thai] (Unpublished independent study). Thammasat University, Bangkok. Retrieved January 16, 2022 from http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5807011324_6168_5174.pdf

- Nantida Otakum. (2018). Exposure behaviors, uses, and gratifications of the students with faculty of management science website, Suan Sunandha Rajabhat University [In Thai]. *Journal of Mass Communication Technology, RMUTP*, 3(2), 48-53.
- Nareerat Sotithimanont. (2013). *A study of guideline for public relations website of Higher Education Commission* [In Thai] (Unpublished independent study). Silpakorn University, Bangkok. Retrieved January 27, 2022 from http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Nareerat_Sotithimanont/fulltext.pdf
- Nittiya Srikong. (2013). Exposure satisfaction and uses of online newspapers among Rajabhat University students in Rattanakosin College group [In Thai]. *Journal of Human Society*, 32(1), 33-45.
- Nuntinee Pisvilai. (2015). Behaviours exposure, satisfaction of user website www.ginraidee.com in Bangkok [In Thai]. Retrieved January 27, 2022 from http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5707010293_4332_3469.pdf
- Office of Justice Affairs. (2017). Guidelines for disseminating laws to create awareness among people and government agencies [In Thai]. Retrieved January 16, 2022 from <https://www.facebook.com/weareoja/photos/ข่าวดี-คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบแนวทางการเผยแพร่ความรู้กฎหมายเพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชน/1239373866148383>
- Office of Justice Affairs. (2021). Justice knowledge, ready to serve. Retrieved January 16, 2022 from https://www.oja.go.th/TH/oja_annualreport2564
- Panya Jansakul. (2015). The improving and developing online information systems for the Office of the Council of State, Thailand [In Thai]. (Unpublished Independent study). Thammasart University, Bangkok. Retrieved March 10, 2022 from http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5723036066_3648_2342.pdf
- Phanomchat Khongphum. (2020). The study of satisfaction toward Rajamangala University of Technology Thanyabusi's facebook page [In Thai]. Retrieved January 27, 2022 from <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3757/3/20220606-research1-phanomchat%20k.pdf>

- Phusanisa Sirisansaneeyakul. (2017). *Influence of perception website quality, satisfaction and trust on loyalty towards Wongnai website of customers in Bangkok* [In Thai] (Unpublished independent study). Bangkok University, Prathum Thani. Retrieved January 16, 2022 from http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2556/1/phusanisa_siri.pdf
- Prangchit Saengsawet. (2015). Media exposure, expectation and gratifications for media relations in personnel organization at Faculty of Medicine Thammasat University [In Thai] (Unpublished independent study). Thammasat University, Bangkok. Retrieved January 25, 2022 from http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902031664_7331_6079.pdf
- Sirilak Ubonrasamee. (2017). *Media exposure, sharing and media literacy of health information on social media* (Unpublished master's thesis). Thammasat University, Bangkok.
- Smit Boonchutima. (2010). The satisfaction of applicants with the websites of international programs offered by Chulalongkorn University [In Thai]. *Journal of Public Relations and advertising*, 3(4), 1-19.
- Sogoodweb. (2016). How to make the website faster [In Thai]. Retrieved September 15, 2022 from <https://blog.sogoodweb.com/Article/Detail/53041/ทำอย่างไรให้เว็บไซต์เร็วขึ้น>
- Sophone Kiemkarn. (2021). A study of consumer behaviour and satisfaction toward online media of Phangnga Radio Station. *STOU Academic Journal of Research and Innovation (Humanities and Social Science)*, 1(1), 21-32.