

พฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Uses and Gratifications of Personnel with Faculty of Management Science
Web Site, Suan Sunandha Rajabhat University

ดร.นันทิดา โอฐกรรม^{1*}
Dr.Nantida Otakum^{1*}

^{1*} คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

^{1*} Faculty of Management Science, Suan Sunandha Rajabhat University

* Corresponding author e-mail: nantida.ot@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างมาจากการสุ่มอย่างง่ายจำนวน 100 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ รวมถึงการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เว็บไซต์

Abstract

The aim of the study was to explore the behaviors of using website and to investigate the relationship between uses and gratifications of the web site among the personnel working for the Faculty of Management Science, Suan Sunandha Rajabhat University. The research methodology employed a questionnaire whilized as quantitative method. Simple random sampling was used in selecting samples. A total of 100 questionnaires were returned. The Pearson's Product Moment Correlation Coefficient was used to examine the hypotheses. The findings revealed that the uses and gratifications of the Faculty of Management Science website among personnel were at medium level. The present findings also showed that behaviors in the using website positively correlated with uses and gratifications, and uses of information positively correlated with the satisfaction with information of the web site.

Keywords: Behavior of Using Website, Uses and Gratifications, Website

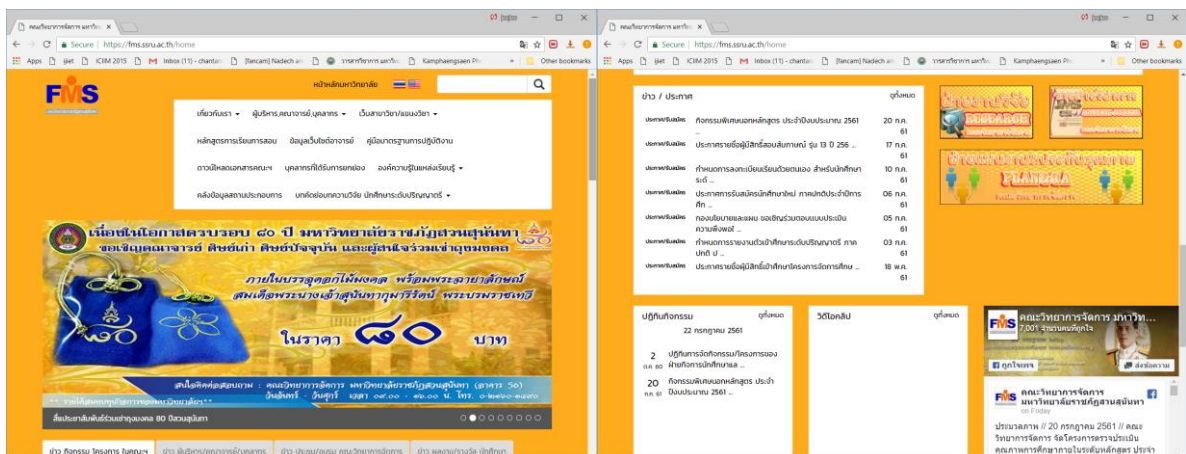
1. บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคแห่งสังคมข่าวสาร ปัจจุบันการสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ช่วยให้การแลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้ง่ายขึ้น มีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันได้ทั่วโลก ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตคือ เครือข่ายของคอมพิวเตอร์ที่จัดเป็นเครือข่ายที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในยุคของสังคมของข่าวสาร ปัจจุบันเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศจากทั่วโลกเข้าด้วยกัน จึงเปรียบเสมือนชุมทรัพย์ข้อมูลข่าวสารที่คนส่วนใหญ่หันมาให้ความสนใจ (สุรศักดิ์ สงวนพงษ์, 2539) อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลกซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายจำนวนมากกระจายอยู่ทั่วโลก แต่ละเครือข่ายบรรจุแฟ้มข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา การค้า ข่าวสาร และการบันเทิงซึ่งเป็นข้อมูลทั้งในอดีตและปัจจุบันข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ได้ถูกเก็บเป็นแฟ้มข้อมูลไว้ในรูปของฐานข่าวสารจากเครือข่ายย่อยต่างๆ ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้ใช้ยังสามารถติดต่อข่าวสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้อื่นในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วย โดยกระจายข่าวสาร หรือการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว (วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ, 2543)

ระบบอินเทอร์เน็ตได้แพร่หลายในหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานการศึกษาในมหาวิทยาลัยที่มีอัตราการเจริญเติบโตของผู้ใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ตอย่างรวดเร็ว โดยในปัจจุบันการศึกษาของประเทศไทยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยได้นำอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการศึกษาอย่างกว้างขวาง ซึ่งเว็บไซต์มีประโยชน์ต่อการนำเสนอข้อมูลขององค์กร ได้แก่ การแนะนำข้อมูลองค์กร และการให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ การช่วยส่งเสริมศักยภาพด้านการแข่งขัน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และสามารถลดค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์

คณะวิทยาการจัดการเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาองค์กร โดยการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ <http://www.fms.ssu.ac.th> พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และเผยแพร่ข้อมูลกิจกรรมต่างๆ ของคณะให้แก่บุคลากร นักศึกษาและประชาชนกลุ่มเป้าหมายรับทราบ โดยเว็บไซต์ของคณะวิทยาการจัดการมีการออกแบบ และนำเสนอข้อมูลเป็นหมวดหมู่ และง่ายต่อการใช้งาน ดังภาพ



ภาพที่ 1 ตัวอย่างเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ที่มา: นันทิดา โอธุกรม, 2561

จากภาพเป็นตัวอย่างเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่มีการออกแบบหน้า Homepage ที่มีข้อมูลจัดเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเข้าถึง รวมถึงมีข้อมูลประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ มีการ Update ข้อมูลให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ดังนั้น เพื่อเป็นการติดตาม

ประเมินผลการใช้งานเว็บไซต์ของคณะ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเว็บไซต์ต่อไป ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการใช้บริการเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาเว็บไซต์ของคณะวิทยาการจัดการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลดำเนินการดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ บุคลากรคณะวิทยาการจัดการ ประกอบด้วยอาจารย์และเจ้าหน้าที่จำนวน 137 คน โดยกลุ่มตัวอย่างจะมาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ยอมรับมีความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าเท่ากับ 0.05 ใช้โปรแกรม G* Power ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันในการทดสอบสมมติฐาน (Faul, Erdfelder, Buchner, & Lang, 2009) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้คือ 67 ราย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 100 ราย เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และป้องกันหากแบบสอบถามไม่สมบูรณ์

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามดังกล่าวเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questions) รวมทั้งแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale Questions) โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
- ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2) การหาคุณภาพเครื่องมือ ก่อนการรวบรวมข้อมูลมีการทดสอบความถูกต้องของเครื่องมือ (Validity) โดยที่ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจมาทำการทดสอบ (Pre-Test) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ชุด เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามในเรื่องการใช้ภาษาและความเข้าใจง่ายในทุกประเด็น โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ 0.764

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ด้วยการนับจำนวน (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2) การทดสอบสมมติฐาน ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) หรือค่า r เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สมมติฐานที่ 3 การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์

3. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องพฤติกรรมกรการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

3.1 ศึกษาพฤติกรรมกรการใช้เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ พบว่า

1) บุคลากรคณะวิทยาการจัดการมีการเปิดใช้เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการที่ทำงานมากที่สุด เปิดใช้เว็บไซต์ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้เว็บไซต์ในช่วงเวลา 12.01-18.00 น. มากที่สุด

2) บุคลากรคณะวิทยาการจัดการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.12$) โดยด้านที่บุคลากรใช้ประโยชน์มากที่สุด คือ การใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคณะ เช่น ประวัติ โครงสร้าง วิทยาลัยฯ และพันธกิจ

3) บุคลากรคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.10$) โดยด้านที่บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคณะ เช่น ประวัติ โครงสร้าง วิทยาลัยฯ และพันธกิจ

3.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกรการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ เป็นการทดสอบตามสมมติฐาน พบว่า

1) พฤติกรรมกรการใช้เว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 (ตารางที่ 1)

2) พฤติกรรมกรการใช้เว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 (ตารางที่ 2)

3) กรการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างพฤติกรรมกรการใช้เว็บไซต์กับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์

พฤติกรรมกรการใช้เว็บไซต์	กรการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์	
	R	P
ระดับการเปิดรับเว็บไซต์	.366***	.000

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างพฤติกรรมกรการใช้เว็บไซต์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์

พฤติกรรมกรการใช้เว็บไซต์	ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์	
	R	P
ระดับการเปิดรับเว็บไซต์	.386***	.000

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์

การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์	ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์	
	R	P
ระดับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์	.926***	.000

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4. อภิปรายผลและสรุปผลการศึกษา

4.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรคณะวิทยาการจัดการมีการเปิดใช้เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการที่ทำงานมากที่สุด เปิดใช้เว็บไซต์ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้เว็บไซต์ในช่วงเวลา 12.01-18.00 น. มากที่สุด 2) บุคลากรคณะวิทยาการจัดการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการในระดับปานกลาง และ 3) บุคลากรคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ 2) พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ และ 3) การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4.2 อภิปรายผล

พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยบุคลากรของคณะวิทยาการจัดการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์มากที่สุดคือ การใช้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคณะ เช่น ประวัติ โครงสร้าง วิทยาลัย ศักดิ์ และผลการวิจัยยังพบอีกว่า พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ในเชิงบวก กล่าวคือ หากมีการใช้เว็บไซต์มากจะมีการใช้ประโยชน์มาก หรือหากมีการใช้เว็บไซต์น้อยจะมีการใช้ประโยชน์น้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร พุทธิพัตร (2553) ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์กรมเจ้าท่ามีผลกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ กลุ่มบุคคลที่เปิดใช้เว็บไซต์มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ และกลุ่มบุคคลที่เปิดใช้ทุกวันมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์กรมเจ้าท่า มากกว่ากลุ่มบุคคลที่เปิดใช้เว็บไซต์ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์หรือน้อยกว่า

สำหรับด้านการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนั้น ผลการวิจัย พบว่า การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวัน กิจธนาเจริญ (2541) ศึกษาเรื่อง การแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์ความพึงพอใจจากข่าวสาร และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การบริโภคในชีวิตประจำวันของประชาชนในกรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ พบว่า การใช้ประโยชน์จากข่าวสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อข่าวสาร

4.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของคณะวิทยาการจัดการ ซึ่งไม่รวมนักศึกษา การวิจัยครั้งหน้าควรศึกษากลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาด้วย เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นที่อาจจะแตกต่างจากการศึกษาเฉพาะอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของคณะ

2) จากผลการศึกษา พบว่า การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้ดูแลเว็บไซต์ของคณะวิทยาการจัดการควรปรับปรุงเนื้อหาของเว็บไซต์ให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้เว็บไซต์ต่อไป

5. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาสำหรับการสนับสนุนทุนวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาสำหรับความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการวิจัย

6. เอกสารอ้างอิง

- นั่นทวัน กิจธนาเจริญ. (2541). *การแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจจากข่าวสาร และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการบริโภคในชีวิตประจำวันของประชาชนกรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ. (2543). *คู่มือการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้เริ่มต้น*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริพร พุทธิพัตร. (2553). *การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรต่อเว็บไซต์กรมเจ้าท่ากระทรวงคมนาคม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรศักดิ์ สงวนพงษ์. (2539). *คู่มืออินเทอร์เน็ต: แนะนำหลักการพื้นฐานและเทคนิคสำหรับผู้ใช้งานทุกระดับ*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A. G. (2009). Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, 41(4), 1149-1160.

ผู้เขียน



อาจารย์ ดร.นันทิดา โออุกรรม

อาจารย์ประจำสาขาการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารองค์กร
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การศึกษา:

- ปริญญาตรี ศึกษาศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปริญญาโท นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตรพัฒนาการ)
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปริญญาเอก นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การสื่อสารระหว่างบุคคล)
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (in cooperation with Ohio University)