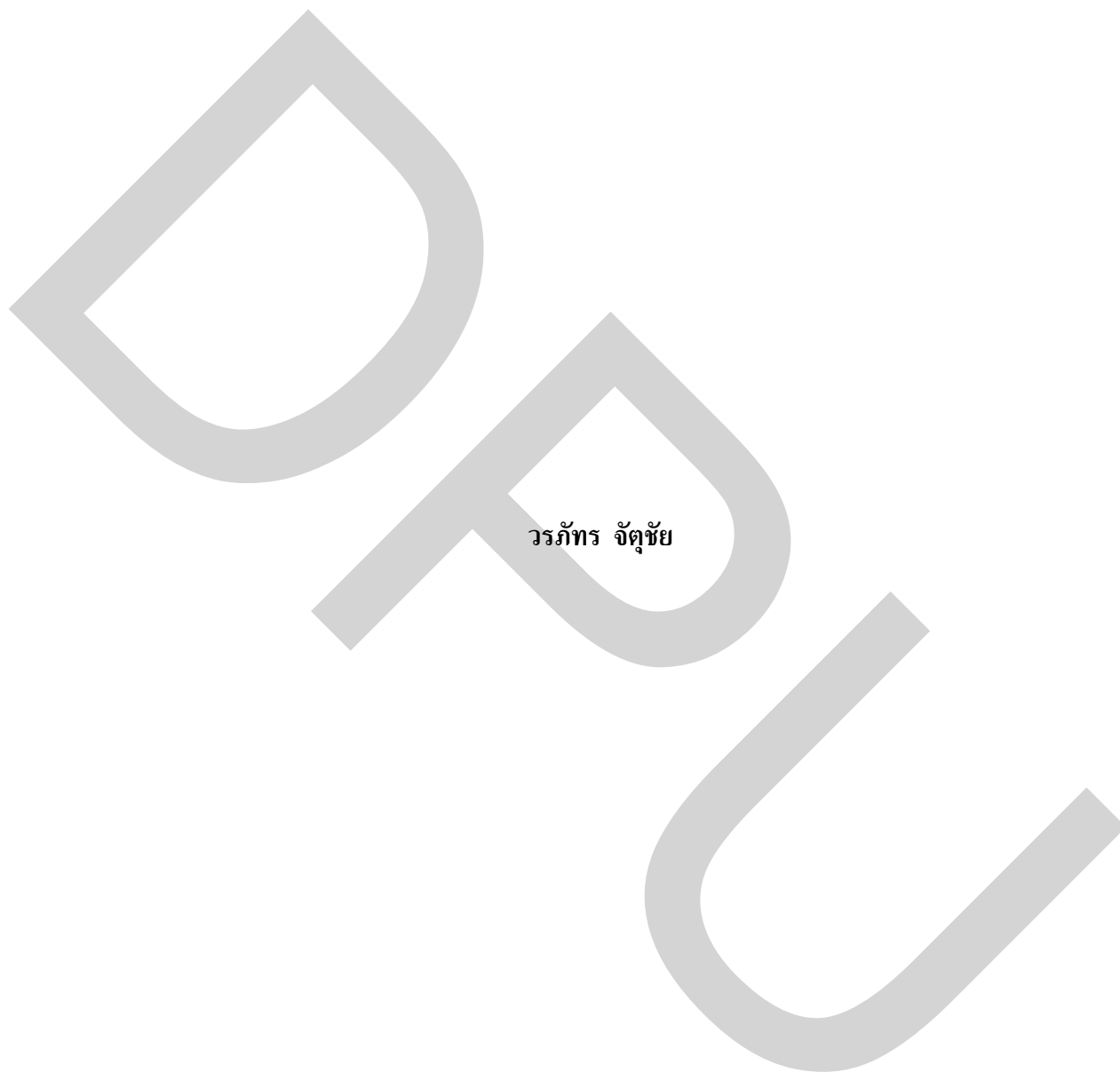


การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์  
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต  
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2548

ISBN 974-9746-94-5

**Students' Utilization of and Satisfaction with the Website of  
Suan Dusit Rajabhat University**



**Woraphat Chatuchai**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**

**for the Degree of Master of Arts**

**Department of Information Communication Arts**

**Graduate School, Dhurakij Pundit University**

**2005**

**ISBN 974-9746-94-5**

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ชื่อนักศึกษา	วรภัทร จตุชัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ สุขคิดถ
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา	2548

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาภาคปกติและภาคสมทบของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีการศึกษา 2547 จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่าความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบาค เท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จัดอันดับ และวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า

1. นักศึกษาเปิดเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อดูข่าวสารทางวิชาการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เพื่อดูข่าวสารอื่นๆ ความบันเทิง เปิดเมลล์ และทำธุรกรรมทาง อินเทอร์เน็ต
2. นักศึกษามีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยใช้ประโยชน์ตามลำดับ คือ ด้านวิชาการ และด้านสังคมและบันเทิง
3. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมในระดับมาก โดยพึงพอใจตามลำดับคือ ด้านเนื้อหา ด้านโครงสร้างของเว็บไซต์ ด้านเทคนิคที่ใช้ และด้านการใช้หน้าจอ

4. เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมจำแนกตามสถานภาพ
  - 4.1 นักศึกษาหญิงมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือนักศึกษาชาย
  - 4.2 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และปีที่ 4
  - 4.3 นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี หลังอนุปริญญา
  - 4.4 นักศึกษาภาคปกติ มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือนักศึกษาภาคสมทบ
  - 4.5 นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือนักศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การศึกษา และวิทยาศาสตร์

**Thesis Title** : Students' Utilization of and Satisfaction with the Website of Suan Dusit Rajabhat University

Name : **Woraphat Chatuchai**

**Thesis Advisor** : Associate Professor Dr.Boonlert Supadhiloke

**Department** : Communication Arts

**Academic Year** : 2005

### **ABSTRACT**

The purposes of this research were to study and compare students' utilization of and satisfaction with the website of Suan Dusit Rajabhat University classified by attributes and status of the sample. This study was a quantitative research. The sample consisted of 390 students in regular and associate programs of Suan Dusit Rajabhat University in the 2004 academic year. The data collecting instrument was a questionnaire on utilization of and satisfaction with the website of of Suan Dusit Rajabhat University, with Cronbach's reliability coefficient of 0.98. Data were analyzed with the use of the percentage, mean, standard deviation, order list, and content analysis.

Research findings were as follows:

1. Students utilized the website of Suan Dusit Rajabhat University to search for academic information most often, followed by the uses for searching other information, recreation, e-mail, and business interaction on the internet.
2. The overall utilization of the website of Suan Dusit Rajabhat University by students was at the moderate level, with the use for academic purpose at the top of the list, followed the uses for social, and recreational purposes respectively.
3. Student's overall satisfaction with the website of Suan Dusit Rajabhat University was at the high level. Their satisfactions with aspects of the website were listed in the following orders: contents, website structure, employed techniques, and display on screen.

4. Results of the comparison of students' utilization of and satisfaction with the website of Suan Dusit Rajabhat University classified by attributes and status:

4.1 Female students utilized the website more and were satisfied with it more than male students.

4.2 First year students utilized the website most and were satisfied with it most, followed by second year students, third year students, third year students, and fourth year students, respectively.

4.3 Four-year bachelor's degree program students utilized the website most and were satisfied with it most, followed by the two-year post-diploma bachelor's degree program students.

4.4 Regular program students utilized the website more and were satisfied with it more than associate program students.

4.5 Students in the Liberal Arts Program utilized the website most and were satisfied with it most, followed by those in the Business Administration Program, Education Program, and Science Program respectively.

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ ศุกคติก อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ เมตตา ดูแล ให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ทุกขั้นตอน จนทำให้วิทยานิพนธ์เสร็จทันเวลา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ ศุกคติก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว พ.ศ.ด. ดร.เศรษฐพงศ์ มะลิสวรรณ และ อาจารย์อรุณ งามดี ที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็น แนะนำ และปรับปรุงแก้ไขให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ประภคติ พูลพัฒน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว และผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือในการวิจัย ขอขอบคุณนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเจ้าของเอกสารที่ได้นำมาศึกษา และ อังอิงในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยให้คำปรึกษา ให้กำลังใจและดูแลเอาใจใส่ทุกด้านเป็นอย่างดียิ่งตลอดมา

วรภัทร จิ๋วชัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ปัญหาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหานำวิจัย.....	8
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
แนวการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์.....	9
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	10
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	10
<b>2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>11</b>
แนวคิดด้านประชากรศาสตร์.....	11
ทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร.....	13
ทฤษฎีกระบวนการเลือกสรรข่าวสาร.....	22
สื่อใหม่.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	26
แนวคิดเรื่องเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่.....	29
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึง	31
พอใจ.....	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>3</b>	
<b>ระเบียบวิธีวิจัย.....</b>	<b>41</b>
วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
การสุ่มตัวอย่าง.....	41
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนน.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ.....	44
<b>4</b>	
<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>45</b>
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง.....	46
ตอนที่ 2 การใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	50
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	54
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต.....	59
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต.....	64
ตอนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	69
<b>5</b>	
<b>สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>71</b>
สรุป.....	71
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	81
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	89
ประวัติผู้เขียน.....	134

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั้นปี.....	42
2	จำนวนและร้อยละของสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง.....	46
3	จำนวนและร้อยละด้านสถานภาพของนักศึกษาในด้านการใช้ อินเทอร์เน็ต.....	47
4	อันดับของการให้เหตุผลที่เปิดรับเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต ( <a href="http://www.dusit.ac.th">www.dusit.ac.th</a> ).....	50
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ประโยชน์ของเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ( <a href="http://www.dusit.ac.th">www.dusit.ac.th</a> ).....	51
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ประโยชน์ของเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ( <a href="http://www.dusit.ac.th">www.dusit.ac.th</a> ) ด้านวิชาการ.....	52
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้ประโยชน์ของเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ( <a href="http://www.dusit.ac.th">www.dusit.ac.th</a> ) ด้านสังคมและบันเทิง.....	53
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ( <a href="http://www.dusit.ac.th">www.dusit.ac.th</a> ).....	54
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ( <a href="http://www.dusit.ac.th">www.dusit.ac.th</a> ) ด้านเนื้อหา.....	55
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ( <a href="http://www.dusit.ac.th">www.dusit.ac.th</a> ) ด้านการใช้หน้าจอ.....	56
11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ( <a href="http://www.dusit.ac.th">www.dusit.ac.th</a> ) ด้านเทคนิคที่ใช้.....	57
12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ( <a href="http://www.dusit.ac.th">www.dusit.ac.th</a> ) ด้านโครงสร้างของเว็บไซต์.....	58
13	เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิตจำแนกตามเพศ.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต จำแนกตามชั้นปี.....	60
15	เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามหลักสูตร.....	61
16	เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามภาคที่ศึกษา.....	62
17	เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามสาขาวิชา.....	63
18	เปรียบเทียบความพึงพอใจในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ.....	64
19	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามชั้นปี.....	65
20	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามหลักสูตร.....	66
21	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามภาคที่ศึกษา.....	67
22	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามสาขาวิชา.....	68
23	จำนวนของปัญหาและข้อเสนอแนะต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต.....	69

# บทที่ 1

## บทนำ

### ปัญหาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันคงจะไม่มีใครไม่เคยได้ยินคำว่า “คอมพิวเตอร์” แม้แต่นักเรียน ในโรงเรียนอนุบาลบางแห่งก็มีโอกาสสัมผัสการใช้คอมพิวเตอร์กันแล้ว ในบางสังคมถึงกับรวมเอาคอมพิวเตอร์เข้าเป็นส่วนของการเรียนรู้พื้นฐาน นอกเหนือจากการอ่าน เขียนและคณิตศาสตร์ นั่นก็หมายความว่า ในเวลานี้คอมพิวเตอร์ได้กลายเป็นเทคโนโลยีที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมไป อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในเรื่องของเทคโนโลยีสมัยใหม่นี้ บุคคลที่ต้องเกี่ยวข้องจะแบ่ง ความรู้สึกออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทแรกจะเกิดความรู้สึกต่อต้านและกลัวในการที่จะรับเทคโนโลยีดังกล่าว กลุ่มคนประเภทนี้มักจะได้รับขนานนามว่าเป็น “พวกหัวโบราณ” โดยที่กลุ่มคนอีกประเภทจะยอมรับเทคโนโลยีอย่างหน้าชื่นตาบานและมีความยินดีที่จะได้เรียนรู้และใช้งาน ซึ่งกลุ่มคนประเภทนี้จะเรียกตนเองอย่างภาคภูมิใจว่าเป็น “คนสมัยใหม่” อย่างไรก็ตามเราไม่อาจกล่าวลงไปทันทีได้ว่าพวกหัวโบราณหรือหัวสมัยใหม่จะประสบความสำเร็จมากกว่ากัน ก็คงจะต้องยึดหลักทางสายกลาง กล่าวคือ ในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้งานนั้น ไม่ใช่เราจะหลบหลีกหลบตายอมรับทำเฉย หรือจะต่อต้านต่อต้านโดยไม่ยอมรับรู้อะไรทั้งสิ้น ทางสายกลางที่ถูกต้องได้แก่ การเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะศึกษาสิ่งเหล่านี้ และพยายามมองถึงประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้กับงานของตน แต่ที่ต้องรับรู้ถึงขีดความสามารถของเทคโนโลยีเหล่านี้ด้วย

### คอมพิวเตอร์กับสังคม

เกือบครึ่งศตวรรษแล้วที่คอมพิวเตอร์ได้ถูกนำมาใช้ในการประมวลผล ด้วยเทคโนโลยีที่ถูกคิดค้นขึ้นใหม่เรื่อยๆ ทำให้คอมพิวเตอร์มีความสามารถมากขึ้น พร้อมด้วยขนาดและราคาที่ต่ำลง ทำให้คอมพิวเตอร์ได้เข้ามาใกล้ชิดกับผู้คนทุกหมู่เหล่าไม่ว่าจะเป็นชั้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกกันว่า ไมโครโปรเซสเซอร์ ที่มีบรรจุอยู่ในเครื่องใช้ที่เราคุ้นเคย เช่น เราคงเคยได้ยินโฆษณาการตรวจวัดสายตาด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เตาอบไมโครเวฟที่ใช้ไมโครโปรเซสเซอร์ในการควบคุมอุณหภูมิ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่คอมพิวเตอร์ถูกนำมาใช้ในการควบคุมการทำงานของเครื่องใช้ต่างๆ ซึ่งจะให้ความถูกต้องในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้คอมพิวเตอร์ในการจำลองเหตุการณ์ (simulation) ก็เป็นลักษณะการใช้งานอีกส่วนหนึ่งที่มีประโยชน์มาก ที่เราๆ ท่านๆ รุ่นยุคที่สุดก็เห็นจะได้แก่ พวกวิดีโอเกมต่างๆ ซึ่งเป็นการจำลองเหตุการณ์ที่คอมพิวเตอร์ใช้ในด้านการศึกษา แต่จริงๆ แล้วการจำลอง เหตุการณ์

ไม่ได้จำกัดประโยชน์อยู่เฉพาะกับการเล่นเกมเท่านั้นแต่ยังใช้ประโยชน์ในการวางแผนต่างๆ ที่เราไม่สามารถสร้างลักษณะการทำงานจริงๆ ขึ้นมาได้ หรือถ้าทำได้ก็ไม่คุ้มหรือไม่เหมาะสมที่จะทำ เช่น การวางแผนการจราจร ซึ่งแท้จริงแล้วไม่ควรจะใช้วิธีการลองผิดลองถูกเหมือนดังที่ใช้กัน ในบางประเทศ นักคอมพิวเตอร์สามารถสร้างโปรแกรมจำลองสภาพการจราจร จากข้อมูล และสำรวจดูผลว่าการวางแผนการเดินรถแบบใดจะให้ผลที่ดีที่สุด

เมื่อวิวัฒนาการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สูงขึ้น และการใช้คอมพิวเตอร์มีแพร่หลายขึ้น การต้องการติดต่อสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ 2 ระบบ (หรือมากกว่า) ไม่ว่าจะเพื่อเป็นการเคลื่อนย้ายข้อมูลระหว่างเครื่อง หรือเพื่อใช้ทรัพยากรต่างๆ ร่วมกันนับเป็นเรื่องที่ยากที่จะหลีกเลี่ยง ในสังคมปัจจุบันทุกวันนี้เราคงจะต้องยอมรับว่าระบบการสื่อสารข้อมูลนับวันจะต้องมีบทบาทมากขึ้นทุกขณะ

การสื่อสารข้อมูล (data communications) ได้แก่ การเคลื่อนย้ายข้อมูลจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งโดยผ่านทางช่องสื่อสาร (communications channel) โดยในการเคลื่อนย้ายข้อมูลที่ว่านี้จะต้องประกอบด้วยส่วนประกอบพื้นฐาน 3 ชนิด ได้แก่

1. ตัวส่งข้อมูล (source)
2. ช่องทางการส่งสัญญาณ (transmission channel)
3. ตัวรับข้อมูล (sink) (สวนแก้ว สามีภักดิ์, 2521 : 10)

ในการสื่อสารข้อมูลระหว่างอุปกรณ์ 2 ตัวนั้น จะต้องมีการระบุว่าเป็นใครใคร่ตัวใดจะเป็นตัวส่ง และตัวใดจะเป็นตัวรับ หรือสามารถเป็นได้ทั้งตัวส่งและตัวรับได้พร้อมๆ กันในเวลาเดียวกัน เราเรียกมาตรการในการระบุดังกล่าวนี้ว่า ชนิดของการส่งข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ชนิด ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว (simplex) การสื่อสารสองทางครึ่งอัตรา (half duplex) และการสื่อสารสองทาง (duplex)

#### การสื่อสารทางเดียว

การสื่อสารทางเดียว คือ ชนิดของการส่งข้อมูลที่อุปกรณ์ ตัวหนึ่งจะต้องเป็นตัวส่งตลอดเวลา ในขณะที่อุปกรณ์อีกตัวหนึ่งก็ต้องเป็นตัวรับตลอดเวลา โดยไม่สามารถเปลี่ยนเป็นอย่างอื่นได้ ตัวอย่างเช่น การสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์กับเครื่องพิมพ์ ซึ่งเครื่องพิมพ์จะเป็นตัวรับข้อมูลเพียงอย่างเดียว จะเห็นว่าการสื่อสารทางเดียวไม่ถือว่าเป็นการสื่อสารข้อมูลที่สมบูรณ์แบบนัก

#### การสื่อสารสองทางครึ่งอัตรา

เป็นชนิดของการสื่อสารที่สามารถให้อุปกรณ์ แต่ละตัวเป็นได้ทั้งผู้ส่งและผู้รับ แต่จะต้องส่งไปทางเดียวก่อนจนตัวรับรับข้อมูลได้เรียบร้อยแล้ว จากนั้น ตัวรับจึงจะมีสิทธิเป็นตัวส่งบ้าง

ซึ่งก็จะส่งให้อีกฝ่ายรับจนเรียบร้อยเช่นเดียวกัน ถ้าจะลองนึกภาพดูก็คล้ายๆ กับการทำงานของ เครื่องรับส่งวิทยุ walkie-talkie

### การสื่อสารสองทาง

เป็นชนิดของการสื่อสารที่ให้อุปกรณ์ทั้ง 2 เครื่องเป็นทั้งตัวรับและตัวส่งข้อมูลได้ พร้อมๆ กันในเวลาเดียวกัน

ในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ระบุว่า “การศึกษา” หมายความว่า กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอด ความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทาง วิชาการ การสร้างความรู้ขึ้นจากการจัดการศึกษาแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้ บุคคลเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยเหตุนี้สถานศึกษาทั้งหลายต่างก็พยายามจัดกิจกรรมเพื่อให้บรรลุ เจตนารมณ์ดังกล่าว

คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในวงการศึกษ ความจริงมิใช่ แต่วงการ ศึกษาเท่านั้นที่ใช้คอมพิวเตอร์กันอย่างกว้างขวาง แต่คอมพิวเตอร์ได้มีผลกระทบเป็นอย่างมากต่อ สังคมปัจจุบัน ในทางธุรกิจ ในทางอุตสาหกรรมและอื่นๆ ทั้งในแง่ส่วนรวม และ ส่วนบุคคล คอมพิวเตอร์กลายเป็นอุปกรณ์ที่สำคัญที่สุดที่สังคมจะขาดเสียมิได้ ถ้าเราเริ่มจาก งานใหญ่ๆ อย่างมี สัมมะโนประชากร ซึ่งทำกันทุกสิบปี เราจะพบว่าถ้าปราศจากคอมพิวเตอร์แล้ว กว่าเราจะรวบรวม ผลได้ อาจเลยเวลาการทำสะสม โนประชากรครั้งต่อไปเสียด้วยซ้ำ ผลจากข้อมูลเหล่านั้นจะมี ประโยชน์อย่างแท้จริง ก็ต่อเมื่อเป็นผลที่เกิดจากความถูกต้อง และรวดเร็วทัน เหตุการณ์ เพราะการ วางนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลจะต้องขึ้นอยู่กับสารสนเทศ (information) ที่ประมวลผลจากข้อมูล เหล่านั้นทั้งสิ้น ฉะนั้นหากการประมวลผลเสร็จช้า การวางนโยบายต่างๆ ของรัฐบาล และ/หรือ ของ เอกชนก็ย่อมจะต้องผิดพลาดไปด้วย

ถ้าเราลองพิจารณาจากวงการธนาคาร ขณะนี้ประเทศไทยเรามีการใช้เช็คกันวันละ ประมาณ 1 ล้านฉบับ บัญชีของลูกค้าจำเป็นต้องทำให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ มิฉะนั้นก็จะเกิดผล เสียหายอย่างยิ่ง เพราะอาจทำให้ลูกค้าหมดความเชื่อถือในธนาคารนั้น ไปเลย โดยเฉพาะถ้ามีความ ผิดพลาดเกิดขึ้น วิธีการถอนเงินด้วยบัตรก็เป็นงานที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของคอมพิวเตอร์ที่ ทำให้เราได้เงินทันใจ

สำหรับนิสิตนักศึกษาทุกคน การใช้คอมพิวเตอร์ก็เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในการ ลงทะเบียนเรียน เก็บประวัติเป็นรายบุคคล เก็บผลการเรียน เกรดของรายวิชาที่ได้ตลอดจนคะแนน เฉลี่ยรายภาค และคะแนนเฉลี่ยจนถึงปัจจุบันซึ่งล้วนแต่เป็นผลจากคอมพิวเตอร์ทั้งสิ้นนิสิตคนใดจะ เรียนจบหรือไม่ คอมพิวเตอร์จะตรวจดูให้ว่าได้เรียนครบจำนวนหน่วยกิตตามที่กำหนดหรือยัง ได้

คะแนนเฉลี่ยสูงถึงชั้นจบธรรมดา หรือเกียรตินิยมอันดับสอง หรือเกียรตินิยมอันดับหนึ่ง จำนวนวิชาบังคับ วิชาเลือกเสรีเป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยหรือไม่ เป็นต้น หากปราศจากบทบาทของคอมพิวเตอร์เสียแล้ว การทำงานเช่นนี้ก็ล่าช้ามาก ทั้งความผิดพลาดก็อาจจะเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก (ทักษิณา สวานานนท์, 2530 : 9-11)

ในปัจจุบัน ได้มีการยอมรับกันอย่างกว้างขวางแล้วว่า สารสนเทศนั้นเป็นปัจจัยสำคัญ ปัจจัยที่ 5 ที่ผู้บริหารจะต้องอาศัยในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามสารสนเทศที่จะนำมาใช้นั้น จะต้องมีความสมบัติที่ดีและเหมาะสมด้วย จึงจะได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ

สารสนเทศที่ดี ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความถูกต้องสูง การทำสารสนเทศนั้น จะต้องคำนึงถึงความถูกต้องของสารสนเทศเป็นประการสำคัญ ซึ่งการที่ สารสนเทศจะออกมาถูกต้องได้ ก็ย่อมต้องมาจากข้อมูลที่ถูกต้อง สารสนเทศที่ถูกต้องย่อมทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการตัดสินใจน้อยลง เป็นต้นว่าข้อมูลเกี่ยวกับผลการสอบของนักเรียนที่ให้มาผิด อาจทำให้การตัดสินใจ เป็นต้นว่าข้อมูลเกี่ยวกับผลการสอบของนักเรียนที่ให้มาผิด อาจทำให้การตัดสินใจให้ผิดพลาดไปหมด และในบางกรณีอาจถึงกับทำให้ถูกออกจากการเรียน เป็นต้น การตรวจสอบอย่างดี จึงเป็นสิ่งจำเป็นมาก

ในแง่ของความถูกต้องนั้น เรามีหลักสำคัญๆ ที่ควรพิจารณา

1. ละเอียดแม่นยำ โดยเฉพาะเกี่ยวกับตัวเลขต่างๆ
2. ชัดเจน ไม่คลุมเครือ
3. ไม่ลำเอียง ไม่เจตนาปกปิดข้อมูลบางส่วน
4. ครอบคลุมกว้างขวาง เป็นที่ยอมรับในวงการทั่วไป
5. นำไปใช้ได้ง่าย

2. มีความทันสมัย สารสนเทศนั้นจะต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย หรือ ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ อย่างไรก็ตามการปรับปรุงนั้น ในเรื่องที่ต้องใช้เงินมาก ผู้ทำสารสนเทศ ควรจะชั่งน้ำหนักให้ดีว่า ควรปรับปรุง ควรทำบ่อยเพียงไร ตัวเลขที่เก็บไว้จึงจะทันสมัย และ หากนำมาใช้จะได้ไม่มีผลเสีย ตัวอย่างง่ายๆ ที่จะเห็นได้ คือ การทำบัญชีการเงินที่เราทำไว้ไม่ทันสมัย (เป็นต้นว่าใช้เงินไปหลายรายการแล้ว ไม่ได้ลงบัญชี) ยอดคงเหลือจะผิดพลาด ทำให้การตัดสินใจในการจัดสรรเงินเพื่อนำไปใช้ทางใดทางหนึ่งผิดพลาดไปด้วย

3. กะทัดรัด สารสนเทศที่แสดงออกมานั้นไม่ควรทำเพื่อแสดงผลทุกอย่างเพราะจะทำให้ได้มากมายเกินกว่าจะนำมาพิจารณาได้ทั้งหมด และอาจไม่ทันกับเหตุการณ์ สารสนเทศที่ดีควรแสดงแต่สาระสำคัญๆ ที่ต้องการ เช่น ถ้าผู้บริหารต้องการสารสนเทศเพื่อนำมาพิจารณาขึ้นเงินเดือนของครูและพนักงานในโรงเรียน สารสนเทศที่ควรจะนำเสนอเพื่อพิจารณาก็ควรจะมีแต่

รายชื่อ เงินเดือนปัจจุบัน ผลงานปกติ ผลงานพิเศษ วันลา ฯลฯ ไม่จำเป็นต้องมีรายละเอียดอย่างอื่น เป็นต้นว่า ที่อยู่ รายละเอียดของครอบครัว ประวัติการทำงาน ปริญญาที่ได้รับ ฯลฯ

### แหล่งที่มาของสารสนเทศ

แหล่งที่มาของสารสนเทศจะต่างกันไปตามลักษณะของงานที่ทำถ้าเป็น โรงเรียน แหล่งที่มา ก็คือ ข้อมูลเกี่ยวกับตัวนักเรียน ครู พนักงานรายวิชาที่เปิดสอน ห้องเรียน วัสดุต่างๆ เป็นต้น ถ้าเป็นบริษัทขายสินค้า ข้อมูลก็จะเป็น ใบสั่งซื้อสินค้า ปริมาณยอดขาย ใบเก็บเงิน ยอดการลงทุนเงินทุนหมุนเวียน เป็นต้น

แหล่งที่มาที่พอจะสรุปเป็นหัวข้อใหญ่ๆ ว่า มีแหล่งข้อมูลอยู่ 2 ทาง คือ

1. แหล่งข้อมูลภายใน เป็นเรื่องราวภายในของหน่วยงานนั้นๆ เช่น ถ้าเป็น โรงเรียน ก็อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับจำนวนนักเรียนที่จบในแต่ละสาขาวิชา จำนวนนักเรียนที่เรียนต่อ/ไม่เรียนต่อ เป็นต้น
2. แหล่งข้อมูลภายนอก เป็นเรื่องราวที่ได้จากภายนอกหน่วยงานที่จะมีอิทธิพลต่อการจัดการ เช่น ถ้ายกตัวอย่างโรงเรียนก็อาจหมายถึง จำนวนนักเรียนที่เป็นเป้าหมายผลิตของกระทรวงศึกษาธิการ ในการสนับสนุนให้เรียนต่อหรือไม่ ประวัติความเป็นอยู่ของครอบครัวของนักเรียนแต่ละคน ฐานะทางเศรษฐกิจซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการศึกษาต่อหรือไม่ของนักเรียน (ทักษิณา สวานานนท์, 2530 : 191-193)

### ระบบสารสนเทศของโรงเรียนที่ควรครอบคลุม

1. บุคลากร ทุกโรงเรียนต้องมีสารสนเทศเกี่ยวกับครู อาจารย์ พนักงาน ภารโรง ตั้งแต่ ประวัติ สถานภาพครอบครัว รายได้ วุฒิ กิจกรรมภายในหน่วยงาน กิจกรรมพิเศษ และอื่นๆ
2. นักเรียน ทุกโรงเรียนจะต้องมีสารสนเทศเกี่ยวกับนักเรียนทุกคน ทั้งที่จบแล้ว และกำลังเรียนอยู่ นอกจากประวัติแล้วควรมีเรื่องเกี่ยวกับการเรียน โปรแกรมการเรียน (เรียนวิชาอะไร แล้วบ้าง ต้องเรียนอะไรอีกบ้าง จึงจะจบหลักสูตร) คะแนนที่ได้รับรายวิชา รายภาคและอื่นๆ เป็นต้น
3. รายวิชา หมายถึง รายวิชาที่เปิดสอนทั้งหมด เนื้อหาของแต่ละวิชาที่ครอบคลุม จัดเป็นวิชาบังคับ หรือวิชาเลือก ระดับที่สอน (ชั้นอะไร) จัดเป็นวิชาในหมวดใด มีใครบ้างที่สอนได้
4. อาคารสถานที่ โรงเรียนแต่ละโรงเรียนย่อมต้องดูแลรับผิดชอบอาคารสถานที่ ซึ่งจะมีมากบ้างน้อยบ้าง เริ่มตั้งแต่ตัวอาคารเรียน ห้องเรียน หอประชุม โรงอาหาร การจัด ตารางสอน ฯลฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดตารางสอนจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ข้อมูลตัวนี้]
5. การเงิน หน่วยงานทุกแห่งจำเป็นต้องมีบัญชีเงินใน/นอกงบประมาณ มีการทำบัญชีรับ/จ่าย บัญชีแยกประเภท เราจำเป็นต้องรู้ว่าเรามีเงินเหลือในงบใด จะเอามาเปลี่ยนแปลง



หมวด หรือย้ายไปจ่ายในส่วนอื่นได้มากนักน้อยเพียงใด ในหมวดเงินรายรับ ส่วนที่เป็นค่าเล่าเรียนนั้น มีใครชำระแล้วหรือไม่ชำระ เรื่องเหล่านี้ผู้บริหารควรจะตรวจสอบได้ตลอดเวลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีการพัฒนาการเรียนการสอน การบริหารอาคารสถานที่ และอื่นๆ อย่างมาก เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมที่จะเป็นมหาวิทยาลัยในอนาคต ในปีการศึกษา 2546 มีบุคลากรจำนวนมาก โดยมีอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษประมาณ 2,000 คน นักศึกษาทั้งภาคปกติและภาคสมทบประมาณ 40,000 คน มีการปรับการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับสภาพและจำนวนของผู้เรียน ในปีการศึกษา 2542 ได้เริ่มจัดการเรียนการสอนในสถาบันและศูนย์การเรียนนอกสถาบัน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินการ เช่น ห้องสมุดเสมือน (Virtual Library) อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต การลงทะเบียนและการประมวลผลการเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะการใช้สารสนเทศในระบบเว็บไซต์ซึ่งนับได้ว่าเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมมากอย่างหนึ่ง จากการที่ดำเนินการมาระยะหนึ่งจึงควรได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้สารเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในปัจจุบันการเรียนการสอนการลงทะเบียน การติดต่ออาจารย์เพื่อศึกษาหาความรู้ นั้นเป็นไปด้วยความยากลำบากเนื่องจากนักศึกษามีปัญหาในการเข้าพบอาจารย์ เนื่องจากนักศึกษา มีจำนวนมาก การเข้าพบอาจารย์จึงไม่ทั่วถึงในส่วนของภาคเรียนด้วยจำนวนหนังสือที่มากทำให้การค้นหาหนังสือเป็นไปด้วยความยากลำบากตลอดจนถึงการลงทะเบียนนั้น นักศึกษาต้องเข้าคิวยาว เพื่อรอที่จะลงทะเบียนทำให้เกิดความล่าช้า และความผิดพลาดในการลงทะเบียน และยังรวมถึงการทบทวนบทเรียนด้วยในส่วนที่อาจารย์สอนไปแล้ว ถ้านักศึกษาบางคนติดภารกิจมาเรียนไม่ได้ ต้องมีการทบทวนบทเรียนโดยสอบถามจากเพื่อนร่วมชั้นเรียนที่เข้าเรียนทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทบทวนบทเรียนได้

เทคโนโลยีเป็นตัวแปรหลักต่อความเจริญ ความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้า ในยุคปัจจุบัน คืออินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นเครือข่ายที่ขอมรับกันทั่วโลกแล้ว และได้มีการนำอินเทอร์เน็ต มาประยุกต์ใช้กับการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่างๆ นั่นก็คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งได้นำอินเทอร์เน็ตมาเป็นสื่อกลางมาใช้ในการเผยแพร่ความรู้ข่าวสารต่างๆ ให้กับนักเรียนนักศึกษา หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจ ซึ่งศูนย์เหล่านี้จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษา ได้ศึกษาหาความรู้ตลอดเวลา โดยนักศึกษาจะสามารถหาความรู้ได้จากอินเทอร์เน็ตของศูนย์นั้นๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้สร้างเว็บไซต์ (Web Site) ไว้บริการนักศึกษา คือ [www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th) ซึ่งใน [www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th) นั้น จะมีข้อมูลความรู้ต่างๆ หรือ VDO on Demand ซึ่ง

ก็คือการเรียนผ่านเว็บไซต์ที่นักศึกษาสามารถทบทวนบทเรียนได้ไม่ว่านักศึกษาจะอยู่จุดใดของประเทศก็สามารถเข้าไปทบทวนบทเรียนได้ ซึ่งบทเรียนที่จะดูได้จากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตนั้น จะปรับทุกครั้งที่มีการเรียนการสอน เพื่อที่นักศึกษาจะได้ไม่พลาดเนื้อหาบทเรียนสำคัญก่อนการสอบปลายภาค

การลงทะเบียนหรือข่าวสารต่างๆ ของเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิตก็ได้กำหนดตารางไว้เพื่อให้นักศึกษาได้ทราบและได้รู้ในข่าวสารของมหาวิทยาลัย เพื่อที่จะได้ไม่พลาดข่าวสารสำคัญ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกของนักศึกษา ซึ่งจะได้ทราบข่าวสารจากแหล่งข้อมูลเดียวกัน ซึ่งในอดีตข่าวสารข้อมูลจะบอกกันแบบปากต่อปากเพราะฉะนั้นข่าวสารย่อมมีความบิดเบือนจากที่ได้รับตอนแรกมากที่สุดที่ไม่เหมือนในสมัยนี้ นักศึกษาสามารถติดต่อข่าวสารได้ด้วยตนเองโดยผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งข่าวสารดังกล่าวมาจากแหล่งเดียวกัน เพราะฉะนั้นย่อมมีความผิดพลาดเกิดขึ้นน้อยที่สุด

ในส่วนของเรื่องการลงทะเบียนนั้นได้เพิ่มความสะดวกต่อนักศึกษามากทีเดียว เนื่องจากนักศึกษาที่อยู่ตามศูนย์การศึกษานอกสถาบันไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางเข้ามาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตก็สามารถลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้ด้วยตนเอง ซึ่งถือได้ว่าเป็นความสะดวกและสบายต่อนักศึกษาเป็นอย่างมาก

การค้นหาหนังสือหรือผลงานทางวิชาการต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความสะดวกมากในการหาหนังสือต่างๆ ซึ่งจะแบ่งแยกไว้เป็นหมวดหมู่ นักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลหนังสือต่างๆ ได้โดยไม่ต้องไปค้นคว้าถึงห้องสมุด ซึ่งถือได้ว่าประหยัดเวลาได้มากที่สุด นักศึกษาสามารถตรวจสอบเช็คสถานภาพของหนังสือที่ต้องการยืมได้ว่าเหลืออยู่ที่เล่ม ซึ่งจะหาให้นักศึกษาสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้ามาก

การเรียนรู้ผ่าน โปรแกรมแบล็คบอร์ด (Black Board) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งเป็นโปรแกรมผ่านเว็บไซต์เพื่อให้นักศึกษาได้ทบทวนบทเรียนและได้ทำแบบฝึกหัดโดยผ่านโปรแกรม ซึ่งในโปรแกรมจะมีเนื้อหาที่อาจารย์ใช้สอนในแต่ละครั้ง ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความรู้ให้นักศึกษาได้เรียนรู้ด้วยตนเองไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม ต่างก็สามารถเรียนรู้ได้โดยผ่านเว็บไซต์บริการอินเทอร์เน็ตและอีเมล เพื่อให้ในการติดต่ออาจารย์หรือเข้าไปใช้บริการเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการเรียนรู้หาเรื่องต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ จึงได้เปิดบริการอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักศึกษาได้ค้นคว้าหาข้อมูล ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังมีบริการสวนดุสิตโพล (Suan Dusit Poll) สำหรับผู้ที่สนใจค้นคว้าหรือต้องการทราบความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องต่างๆ ซึ่งมีการสำรวจความคิดเห็นตั้งแต่ปี 2537-

2547 มีผลงานวิจัยทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง หรือการตลาดนับเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับนักศึกษาในการค้นคว้าหาข้อมูลที่น่าสนใจได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันมีผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแล้วจำนวนมากกว่า 1,300,000 คน นับว่าเป็นการพัฒนาด้านเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก เพราะมี นักศึกษาและบุคคลทั่วไปสนใจเข้ามาเยี่ยมชม โดยต่อเนื่องตลอดเวลา

### ปัญหานำวิจัย

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในระดับใด
2. นักศึกษาที่มี เพศ ชั้นปี หลักสูตร สาขาวิชา และภาคที่ศึกษา ต่างกัน มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกันอย่างไรและในระดับใด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของสถาบันราชภัฏสวนดุสิต
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามสถานภาพของนักศึกษา

### แนวการวิจัย

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่มีหลักสูตรต่างกันมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน
4. นักศึกษาที่มีสาขาวิชาต่างกันมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน
5. นักศึกษาที่มีภาคที่ศึกษาต่างกันมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ตัวแปร ในการวิจัยครั้งนี้
  - 1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของนักศึกษา ด้าน เพศ ชั้นปี หลักสูตร สาขาวิชา และภาคที่ศึกษา
  - 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. ประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งภาคปกติและภาคสมทบ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีการศึกษา 2547
3. ระยะเวลา การวิจัยดำเนินการในปีการศึกษา 2547 (1 มิถุนายน 2547 – 31 พฤษภาคม 2548)

## นิยามศัพท์

1. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีการศึกษา 2547
2. เวิลด์ ไรด์ เว็บ (World Wide Web) หมายถึง การสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประเภทหนึ่ง เป็นลักษณะสื่อประสม (Multiracial) คือมีทั้ง ข้อความภาพ ตัวอักษร ภาพเคลื่อนไหว และเสียง
3. เว็บไซต์ (Web Site) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต หมายถึง เอกสารจำนวนหลายหน้า ซึ่งอยู่รูปแบบของ เวิลด์ ไรด์ เว็บ (World Wide Web) โดยเอกสารเหล่านี้จะสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ สามารถโอนย้ายข้อมูลระหว่างผู้ใช้ได้ มีชื่อเว็บไซต์เป็น [www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th)
4. การเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านเวิลด์ ไรด์ เว็บ (World Wide Web : www) หมายถึง การเปิดเข้าไปยังเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อประโยชน์ในด้านต่างๆ เช่น ต้องการรอบรู้เหตุการณ์
  - เพื่อเพิ่มเติมความรู้ในข่าวสารที่สนใจ
  - เพื่อค้นหาข่าวสารที่เกิดขึ้น
  - ค้นหาข้อมูลเพื่อการเรียน
  - ค้นหาหาหนังสือต่างๆ
  - ต้องการความน่าเชื่อถือของข่าวสารที่ได้รับให้มีความน่าเชื่อถือ
  - ข่าวสารที่ได้รับตรงกับความต้องการ
  - เพื่อเสริมสร้างความรู้ที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น
  - ต้องการการพูดคุยและสนทนา

- ส่งอีเมลล์ (จดหมายอิเล็กทรอนิกส์) เพื่อซักถามข้อสงสัยกับอาจารย์ผู้สอน
- แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อสงสัย

5. การใช้ประโยชน์ หมายถึง การที่ผู้ใช้เว็บไซต์กำหนดจุดมุ่งหมายในการใช้เว็บไซต์ และได้รับผลตอบแทนจากการใช้แต่ละครั้ง ทั้งในด้านการค้นหาข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ หรือเพื่อการอื่นๆ

6. ความพึงพอใจของผู้ใช้สารในระบบเว็บไซต์ หมายถึง ความรู้สึกยินดี ชื่นชอบ เห็นด้วย และยอมรับในการใช้สารในระบบเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านเนื้อหา การใช้หน้าจอ เทคนิคที่ใช้ และโครงสร้างของเว็บไซต์

### **ข้อจำกัดในการวิจัย**

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อประโยชน์ในการศึกษาในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการลงทะเบียน การเข้าดูเนื้อหาบทเรียน การค้นคว้าหาความรู้ เฉพาะผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จึงไม่สามารถนำไปอ้างอิงยังพฤติกรรมการใช้สารของเว็บไซต์อื่นๆ ได้

2. ผลของการวิจัยนี้เป็นผลจากการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในปีการศึกษา 2547 เท่านั้น

### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดทำเว็บไซต์ให้เหมาะสม มีประสิทธิภาพและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การค้นคว้าทางวิชาการ และพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้สารในระบบเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย

1. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์
2. ทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร
3. ทฤษฎีกระบวนการเลือกสรรข่าวสาร
4. สื่อใหม่
5. แนวคิดเกี่ยวกับโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. แนวคิดเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่
7. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Theory)

แนวคิดด้านประชากรศาสตร์นี้เป็นแนวทฤษฎีที่เชื่อในหลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ เชื่อว่าคนเราทำพฤติกรรมต่างๆ ตามแรงผลักดันจากภายนอก (Exogeneous Factors) และพฤติกรรมโดยส่วนใหญ่ของเราจะเป็นไปตามแบบฉบับที่สังคมวางไว้ เช่น คนรุ่นไหนควรจะทำพฤติกรรมโดยส่วนใหญ่ของเราจะเป็นไปตามแบบฉบับที่สังคมวางไว้ เช่น คนรุ่นไหน ควรจะทำพฤติกรรมอย่างไร และสังคมต่างๆ ไป มักจะกำหนดให้บุคคลที่มีคุณสมบัติประชากรแตกต่างกัน มีแบบพฤติกรรมที่แตกต่างกัน พฤติกรรมการใช้สื่อและรับสารซึ่งเป็นพฤติกรรมทางสังคมอย่างหนึ่ง ก็เป็นไปตามหลักการดังกล่าว (กาญจนา แก้วเทพ, 2541 : 302)

เบเรลสัน และสไตเนอร์ (Berelson and Steiner) ได้แสดงความเห็นว่า คนเรามีแนวโน้มที่จะดูและฟังการสื่อสารที่สอดคล้องกับกรอบอ้างอิงทางความคิดของเขา ซึ่งกรอบอ้างอิงทางความคิดนี้ หมายรวมถึง บทบาททางเพศ การศึกษา ความสนใจ และความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ สถานภาพทางสังคม และอื่นๆ ที่เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญของบุคคล โดยกรอบอ้างอิงทางความคิดเหล่านี้ ทำให้เกิดความแตกต่างกันเรื่องของความรู้ ความคิด ความเชื่อ ทศนคติ ซึ่งมี

อิทธิพลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของคน (Berelson and Steiner, 1964 อ้างถึงใน ชิบ จิตนิยม, 2534 : 27)

ตัวแปรทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญที่นิยมนำมาศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สื่อ มีดังต่อไปนี้

1. เพศ (Sex) จากการวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่อง แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชาย มีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของหญิงชายไว้ต่างกัน จึงส่งผลให้พฤติกรรมการสื่อสารของหญิงและชายต่างกันด้วย

งานวิจัยทางนิเทศศาสตร์ยังชี้ให้เห็นว่า เพศหญิงมีแนวโน้มและ ความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสาร เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับข่าวสารนั้นด้วย (Goldhabors Wiio and Yates, 1980 อ้างถึงใน สมควร เจริญสุข, 2539 : 21)

2. อายุ (Age) โดยทั่วไปบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการ ติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไป เมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น ในประเด็นนี้ กาญจนา แก้วเทพ (2541 : 303) ได้อธิบายว่า ปริมาณและแบบแผนการใช้สื่อจะสัมพันธ์กับช่วงชีวิตที่เปลี่ยนไป เนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิต คนเราจะเปลี่ยนสถานที่ที่ใช้เวลาอยู่เป็นส่วนใหญ่ เช่น เด็กเล็กต้องอยู่ในบ้าน วัยรุ่นอยู่กับกลุ่มเพื่อนหรือในโรงเรียน ผู้ใหญ่อยู่นอกบ้านหรือ ที่ทำงาน เป็นต้น แบบแผนการใช้เวลาเปลี่ยนไป เช่น เด็กเล็กจะเล่นและว่างเป็นหลัก ในขณะที่ผู้ใหญ่จะทำงานและมีเวลาว่างเป็นส่วนน้อย นอกจากนี้ ลักษณะของกิจกรรมที่ทำและกลุ่มบุคคลที่แวดล้อมก็จะเปลี่ยนไป การเปลี่ยนแปลงในวัฏจักรชีวิต (Life cycle) ดังกล่าว จึงมีผลต่อปริมาณการใช้สื่อ เช่น

- เด็กเล็กจะใช้สื่อในบ้านเป็นส่วนใหญ่ และใช้เพื่อความบันเทิง
- วัยรุ่นจะใช้สื่อที่บ้านและใช้สื่อพร้อมกลุ่ม และใช้สื่อเพื่อความบันเทิง
- ผู้ใหญ่จะใช้สื่อทั้งในและนอกบ้าน แต่จะมีเป้าหมายการใช้สื่อเพื่อประโยชน์

ในการทำงานมากกว่า

- คนชราจะหันมาใช้สื่อในบ้านเป็นส่วนใหญ่อีกครั้งหนึ่ง แต่ละใช้เพื่อฆ่าเวลาหรือเป็นเพื่อนเป็นหลัก

3. การศึกษา (Education) นักวิชาการสื่อสารพบว่า การศึกษาเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับสารและการใช้สื่อ การศึกษาของผู้รับสารทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป โดยคนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้รับสารที่ดี เนื่องจากมี

ความรู้กว้างขวางในหลายๆ เรื่อง และสามารถเข้าใจสารได้ดี จึงส่งผลให้คนที่มีการศึกษาสูงจะเลือกใช้สื่อมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) โดยดูจากรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ ภูมิหลังของครอบครัว เป็นต้น เช่น คนที่มีฐานะดี อาศัยอยู่ในเมือง อาจมีโอกาสที่จะเลือกใช้สื่อได้หลากหลายประเภทกว่า และบ่อยครั้งกว่า โดยเฉพาะสื่อที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้

ตัวแปรรายได้จัดได้ว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคคล ดังนั้น การศึกษาวิจัยที่ใช้แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ จึงมักมีตัวแปรรายได้ของบุคคลรวมอยู่ด้วยเสมอ เพื่อช่วยให้มองเห็นความสำคัญของฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม และพฤติกรรมของบุคคลชัดเจน

ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (2534 : 70-71) ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า รายได้เป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้อธิบายพฤติกรรมการใช้สื่อสารของบุคคลได้ดีเช่นเดียวกับกรณีตัวแปรการศึกษา เพราะเป็นตัวแปรที่มีบทบาทใกล้เคียงกันและมีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูงมาก กล่าวคือ ผู้มีรายได้สูงนั้นมักมีการศึกษาสูง มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี จึงมักถูกผลักดันให้มีความจำเป็นต้องเรียนรู้อาชีพข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ การเปิดรับสื่อจึงจำเป็นสำหรับผู้รับสารกลุ่มนี้มากกว่ากลุ่มอื่น

โดยสรุปแล้ว แนวคิดด้านประชากรศาสตร์เป็นแนวคิดที่พยายามชี้ให้เห็นประเด็นความแตกต่างในด้านคุณสมบัติทางประชากรระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป นั่นก็คือ มองว่าคนที่มีความสัมพันธ์ทางประชากรที่แตกต่างกัน ก็จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่นำมาศึกษา คือ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

### **ทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร (Media Exposure Theory)**

ในงานวิจัยของ แม็คลอยด์ และคณะ (McLeod and Others, 1972 อ้างถึงใน จิตรา เอื้อจิตรบำรุง, 2544 : 19) ได้ระบุว่า ตัวชี้วัด (Index) ที่ใช้ในการวัดพฤติกรรมเปิดรับสื่อ (Media Exposure) ส่วนใหญ่จะใช้ 2 ตัว คือ

1. วัดจากเวลาที่ใช้สื่อ
2. วัดจากความถี่ของการใช้สื่อโดยแยกตามประเภทของเนื้อหา

แม็คลอยด์ กล่าวว่า การวัดในเรื่องเวลาที่ใช้กับสื่อมีข้อเสียตรงที่ คำตอบขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความสนใจของผู้ฟัง เวลาว่าง และการมีสื่อใกล้ตัว ด้วยเหตุนี้ คำตอบที่วัดได้จากเวลาที่ใช้สื่อจึงไม่สามารถแปลความหมายได้ในทางจิตวิทยาและมักจะทำให้ผลที่ไม่ชัดเจน เมื่อนำไปเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาความไม่ชัดเจนในเรื่องนี้ จึงไม่มี



การวัด ตัวแปรในการเปิดรับสื่อ โดยใช้ความถี่ของการใช้สื่อเฉพาะอย่างเจาะจงเนื้อหา เช่น วัดความถี่ของการอ่านหนังสือพิมพ์ในหน้าการศึกษา วัดความถี่ของการรับฟังรายการวิทยุ เป็นต้น

จึงสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อ หมายถึง ความบ่อยครั้ง ระยะเวลา และช่วงเวลาในการเปิดรับสื่อ

สำหรับประเภทของเนื้อหาข้อมูลข่าวสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เปิดรับด้วยการสื่อสารผ่านเวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web :www) ประมะ สตะเวทิน (2535 : 31) ได้แบ่งตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ดังนี้

1. เนื้อหาเพื่อความบันเทิง (Entertainment) เช่น ภาพยนตร์ ดนตรี เกม กีฬา การ์ตูน นิตยสาร ฯลฯ

2. เนื้อหาเพื่อให้ความรู้ (Education) เช่น ข้อมูลการศึกษา ค้นคว้า และการวิจัยต่างๆ ข้อมูลที่เป็นความรู้เฉพาะด้าน (ฟิสิกส์ ชีววิทยา สังคมศาสตร์ ประวัติศาสตร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ฯลฯ) สารคดี และความรู้ทั่วไป

3. เนื้อหาเพื่อแจ้งให้ทราบ (Information) เช่น ข่าวจากสำนักข่าวต่างๆ

4. เนื้อหาเพื่อจูงใจ (Persuasion) เช่น โครงการรณรงค์ต่างๆ การโฆษณาสินค้าและบริการ

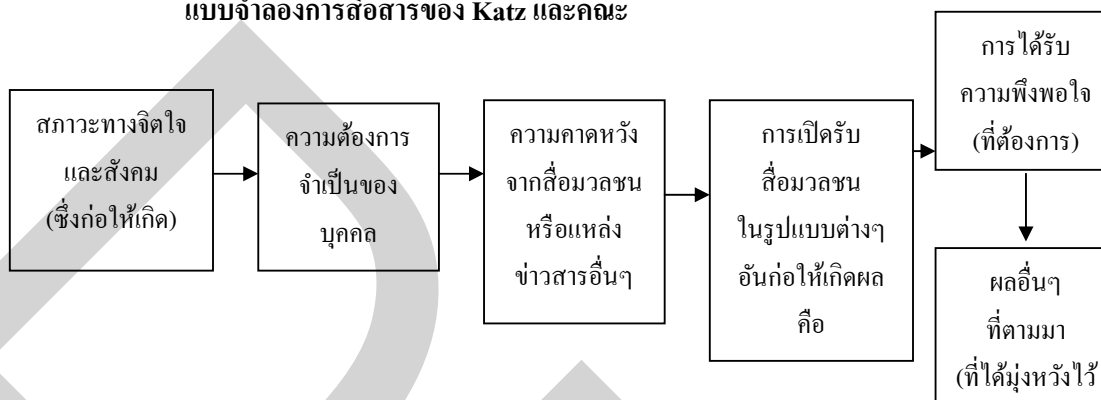
แนวคิดเกี่ยวกับใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ จากการใช้สื่อมวลชนของผู้รับสารเกิดจากความเชื่อที่ว่า ผู้รับสารจะเลือกรับสารที่มีความสอดคล้องกับความสนใจ และความต้องการของตนเอง การศึกษาในเรื่องนี้ส่วนใหญ่จะเน้นการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเนื้อหาสารของผู้ชมรายการโทรทัศน์

แคทซ์ (Katz) บลูมเมอร์ (Blumer) และเกอร์วิทซ์ (Gurvitich) (อ้างถึงใน พิระ จิระ โสภณ, 2535) ได้อธิบายเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้รับสาร ดังนี้

1. แนวทางการศึกษาการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ
2. สภาพทางสังคมและจิตใจซึ่งก่อให้เกิด
3. ความต้องการจำเป็นของบุคคลและเกิดมี
4. ความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งข่าวสารอื่นๆ แล้วนำไปสู่
5. การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่างๆ อันก่อให้เกิดผลคือ
6. การได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการและ
7. ผลอื่นๆ ที่ตามมาซึ่งอาจจะไม่ใช่ผลที่ตั้งเจตนาไว้ก็ได้

องค์ประกอบต่างๆ เกี่ยวกับแนวคิดในเรื่องการใช้ประโยชน์ และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนตามที่กล่าวมาแสดงให้เห็นในรูปแบบจำลองได้ดังนี้

แบบจำลองการสื่อสารของ Katz และคณะ



แบบจำลองการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจนี้ ได้อธิบายกระบวนการรับสารในการสื่อสารมวลชนและการใช้สื่อมวลชนโดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเลือกบริโภคสื่อมวลชนขึ้นอยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง แต่ละคนย่อมมี วัตถุประสงค์ที่มีความตั้งใจและความต้องการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจของตนเองด้วยเหตุผลต่างๆ กัน

แนวคิดเริ่มต้นของทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ จะให้ความสนใจกับเรื่องผู้บริโภค สมาชิกผู้รับสาร มากกว่าที่จะเน้นในเรื่องสาร (Message) ทฤษฎีนี้เริ่มต้นที่บุคคลเป็นผู้เลือก (Active Selector) ในการใช้สื่อ ซึ่งเป็นมุมมองที่แตกต่างจากมุมมองที่สื่อมวลชนมีอำนาจต่อผู้รับสารซึ่งแคทซ์ (Katz, 1992 : 364-365) กล่าวไว้ว่า

เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาแบบ Classical Effect แล้ว ทฤษฎี Uses and Gratifications จะศึกษาที่ผู้บริโภคสื่อเป็นจุดเริ่มต้นมากกว่าสารจากสื่อ และจะศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของผู้รับสารในแง่ของประสบการณ์ตรงกับสื่ออื่นๆ ทฤษฎีนี้จะมองว่าสมาชิกผู้รับสารเป็นผู้กระทำการใช้ประโยชน์จากเนื้อหาของสื่อมากกว่าเป็นฝ่ายถูกกระทำจากสื่อ ดังนั้น ทฤษฎีนี้

จึงไม่ได้ตั้งข้อสมมติฐานในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสาร (Message) กับผลกระทบ (Effect) แต่จะมองว่าสมาชิกผู้รับสารเป็นผู้นำสารมาใช้ และการใช้นั้นจะทำหน้าที่เป็นตัวแปรแทรกในกระบวนการของผลกระทบ (The Process of Effect)

โดมินิก (Joseph R. Dominick, 1993 : 54) ได้กล่าวถึงสมมติฐานของทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจไว้ดังต่อไปนี้

1. ผู้รับสารแสดงบทบาทอย่างกระตือรือร้น (Active Role) ในการปฏิสัมพันธ์กับสื่อต่างๆ กล่าวคือ ความต้องการ (Needs) ของแต่ละบุคคลก่อให้เกิดแรงจูงใจเป็นช่องทางให้ใช้สื่อ

2. สื่อมวลชนต้องแข่งขันกับวิธีการต่างๆ มากมายในการได้มาซึ่งความพึงพอใจของบุคคล ยกตัวอย่างเช่น การผ่อนคลายอารมณ์ (Relaxation) อาจทำให้ได้โดยวิธีการจับสักระยะหนึ่งหรือการได้ดื่มเครื่องดื่มสักแก้ว เป็นต้น

3. ทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจเชื่อว่า บุคคลมีความตระหนักในความต้องการของตน และสามารถบอก (Verbally) ถึงความต้องการเหล่านี้ได้ วิธีการนี้ตั้งอยู่บนการสำรวจความต้องการของผู้บริหาร ดังนั้นจึงเชื่อว่า คำตอบของบุคคลจะเป็นตัวชี้วัด (Indicator) แรงจูงใจต่างๆ ตามความต้องการบุคคลได้ถูกต้อง

นอกจากนั้น พาล์มกรีน และคณะ (Philip Palmgreen, Lawren A. Wenner and Karl E. Rosengren, 1985, : 14) ได้สรุปสมมติฐานการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ผู้รับสารมีความกระตือรือร้น (Active) ดังนั้น  
2. การใช้สื่อของผู้รับสารส่วนใหญ่ถูกมองว่าผู้รับสารมีเป้าหมาย (Goal Directed)

3. จะมีการแข่งขันกับแหล่งอื่นๆ ในการได้มาซึ่งการตอบสนองความพึงพอใจ และเมื่อ

4. ผู้รับสารเชื่อมโยงความต้องการ (Needs) ของตนในการเลือกใช้สื่อ  
5. การบริโภคสื่อสารอาจบรรลุความพึงพอใจได้แตกต่างกัน  
6. เนื้อหาสื่อเพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถใช้ในการพยากรณ์ความพึงพอใจได้อย่างถูกต้อง

7. คุณลักษณะของสื่อ (Media Characteristics) เป็นตัวกำหนดระดับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ (Needs) ในแต่ละครั้งแตกต่างกัน

8. ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองนั้นมีจุดเริ่มต้นที่เนื้อหาสื่อการเปิดรับหรือไม่เปิดรับสื่อ และหรือสถานการณ์ทางสังคมที่มีการเปิดรับสื่อเกิดขึ้น

แนวทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ จะเน้นที่การอธิบายเชิงเหตุผล ต่อเนื่องด้วยความต้องการ (และที่มาของความต้องการ) แรงจูงใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจที่ติดตามมา ซึ่งจะเชื่อมโยงต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่ การศึกษาวิจัยจึงอาจจะเจาะศึกษาที่ช่วงใดช่วงหนึ่งของลูกโซ่ โดยเฉพาะก็ได้ (ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2534 : 84)

ในระยะแรก การศึกษาทฤษฎีนี้เป็นลักษณะของการวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive) เพื่อความพยายามในการจัดกลุ่มคำตอบที่ได้จากผู้รับสารยกตัวอย่างเช่นเฮิร์ซชอก (Heizog, 1994 : 349-353) ระบุถึงความพึงพอใจ 3 ชนิด ที่มีความสัมพันธ์กับการฟังละครวิทยุ นั่นคือ การปลดปล่อยทางอารมณ์การคิดเพื่อฝัน (Wishful Thinking) และการได้รับคำแนะนำ

การศึกษาในระยะแรกนั้นขาดความต่อเนื่องในทฤษฎี (Theoretical Coherence) ความเป็นจริง คือ การศึกษาการใช้สื่อเพื่อความพึงพอใจนั้นถูกกำหนดโดยเจ้าของกิจการ หนังสือพิมพ์ หรือเจ้าของกิจการวิทยุกระจายเสียงที่ต้องการทราบถึงแรงจูงใจของผู้รับสาร เพื่อจะสามารถสนองความต้องการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น ต่อมาการวิจัยในเรื่องนี้ได้เริ่มพัฒนา มากขึ้นในปลายปี ค.ศ.1950 และต่อเนื่องถึงปี ค.ศ. 1960 ในระยะนี้จะเน้นศึกษาตัวแปรทางสังคม และทางจิตวิทยา ที่เป็นตัวแปรมาก่อนที่จะมีการบริโภคสื่อ (Roger D. Wimmer and Joseph R. Dominick, 1994 : 350-353)

บลูมเลอร์ (Blumler, 1985 : 44) จำแนกชุดตัวแปรความพึงพอใจไว้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ความเพลิดเพลิน (Diversion) ซึ่งออกมาในรูปของการใช้สื่อเพื่อหลบหนี ปัญหาเพื่อหลีกเลี่ยงงานประจำ และเพื่อผ่อนคลายอารมณ์
2. ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity)
3. เอกลักษณ์ของปัจเจกบุคคล (Personal Identity) ได้แก่ การอ้างอิงบุคคล (Personal Reference) การค้นหาความจริง (Reality Exploration) และเพื่อให้ได้ข้อมูลมาเป็นแรง เสริมย้ำความเชื่อของตน เป็นต้น

4. ติดตามข่าวสาร (Surveillance)

นอกจากนี้ ยังมีผลการวิจัยอื่นๆ ที่ชี้ให้เห็นด้วยว่า การอ่านหนังสือพิมพ์ การรับฟัง รายการวิทยุและการชมรายการโทรทัศน์ของแต่ละบุคคล ยังขึ้นอยู่กับเหตุผลอื่นๆ ซึ่ง แมคคอม และเบกเกอร์ (McCombs and Becker, 1979 : 51-52) ได้เน้นเหตุผลในการติดตามข่าวสารจาก สื่อมวลชนในมุมมองของผู้รับสารเป็น 6 ประการ ดังนี้

1. เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยติดตามความเคลื่อนไหวและ สังเกตการณ์รอบตัว เพื่อให้รู้ว่าอะไรกำลังเกิดขึ้น เพื่อให้ทันเหตุการณ์ ทันสมัย และเรียนรู้ว่าอะไร เป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะรู้
2. เพื่อต้องการคำแนะนำ (Guidance) ในการปฏิบัติตนให้ถูกต้อง และช่วยในการ ตัดสินใจในแต่ละวัน เพื่อความอยู่รอดในระบบสังคมและการเมืองที่เป็นอยู่
3. เพื่อนำเอาไปใช้ในการสนทนา (Anticipated Communication)
4. เพื่อความตื่นเต้น (Excitement) เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมอยู่ในเหตุการณ์ ที่กำลังเกิดขึ้นด้วย
5. เพื่อเสริมความคิดเห็น (Reinforcement) เพื่อเสริมความคิดเห็นให้มั่นคงยิ่งขึ้น หรือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำลงไปแล้ว

6. เพื่อความบันเทิง (Entertainment) เพื่อความเพลิดเพลิน รวมทั้งการผ่อนคลายอารมณ์ (Emotional Release)

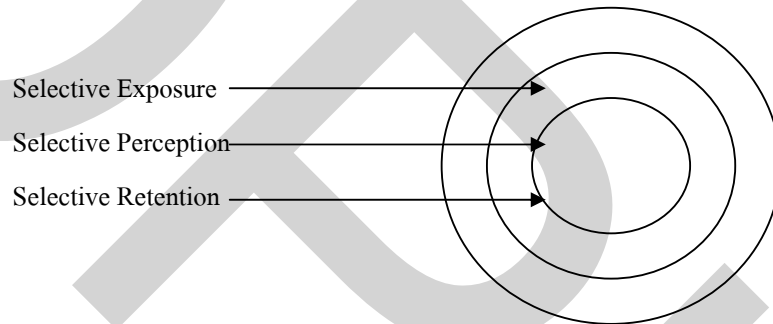
สำหรับในประเทศไทย ศิริชัย ศิริกาษา และกาญจนา แก้วเทพ (2531 : 110-112) ได้ศึกษาชุดตัวแปรความต้องการที่ผู้รับสารต้องการจากสื่อมวลชน ซึ่งแมคควอล (McQuail) และคณะได้สร้างไว้แล้วนำมาปรับปรุงขึ้นใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้สื่อมวลชนโดยผู้รับสาร ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศ
  - 1.1 ทราบเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับตนเอง สภาพปัจจุบันที่อยู่รอบตัว และสภาพปัจจุบันของสังคม
  - 1.2 เป็นเครื่องมือในการแสวงหาข้อแนะนำในการปฏิบัติ ความคิดเห็นและการตัดสินใจ
  - 1.3 สนองความอยากรู้อยากเห็นและสนองความสนใจ
  - 1.4 ให้การเรียนรู้ เป็นการศึกษาด้วยตนเอง
2. ความต้องการสร้างเอกลักษณ์ให้แก่
  - 2.2 ให้ตัวแบบทางพฤติกรรม
  - 2.3 แสดงออกร่วมกับค่านิยมของบุคคลอื่นๆ (ในสื่อมวลชน)
  - 2.4 มองทะลุเข้าไปภายในตนเอง
3. ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
  - 3.1 มองทะลุเข้าไปในสภาพแวดล้อมของบุคคลอื่น
  - 3.2 แสดงออกร่วมกับผู้อื่นเกิดความรู้สึกในลักษณะที่เป็นเจ้าของ
  - 3.3 นำไปใช้ในการสนทนา และปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
  - 3.4 ช้แทนเพื่อน
  - 3.5 ช่วยในการดำเนินตามบทบาททางสังคม
  - 3.6 สร้างสายสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อน และสังคม
4. ความต้องการความบันเทิง
  - 4.1 หลีกหนี หรือหลีกเลียงจากปัญหาต่างๆ
  - 4.2 ผ่อนคลาย
  - 4.3 ได้วัฒนธรรมที่เป็นของแท้ ได้ความสนุกสนานทางสุนทรียะ
  - 4.4 ได้มีอะไรทำเพื่อใช้เวลาให้หมดไป
  - 4.5 ปลอดภัยผ่อนคลาย
  - 4.6 เป็นการกระตุ้นทางเพศ

จะเห็นได้ว่า การที่ผู้รับสารเลือกใช้ “สื่อ” ตามแนวทฤษฎี Uses and Gratifications นี้ผู้รับสารจะมีแรงจูงใจที่มาจากปัจจัยที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีเหตุผลหรือมีความคาดหวังในการใช้ สื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจแตกต่างกัน (อริชัย อรรถอุดม, 2545 : 19-29)

ผู้รับสาร (Audience) กล่าวคือ เป็นผู้ที่กระตือรือร้น (Active) ในการเลือกเปิดรับ สื่อด้วยตนเอง ในส่วนของทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมเปิดรับสื่อก็เช่นกัน เป็นมองในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้รับสารจะใช้สื่ออะไรก็ตาม ผู้รับสารจะเลือกสรรและแสวงหาข่าวสารตามความต้องการ หรือความคาดหวังที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน ผู้รับสารมีกระบวนการเลือกสรรข่าวสาร (Selective Processes) (อ้างถึงใน พิระ จิระโสภณ, 2535) กระบวนการเลือกสรรเปรียบเสมือนเครื่องกรอง (filters) การรับรู้ข่าวสารของมนุษย์มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

#### แบบจำลองการเปิดรับ



1. การเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจ (Selective Exposure or Selective Attention) คือ แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งหนึ่งใดที่มีอยู่ด้วยกัน หลายแหล่ง เช่น การเลือกซื้ออ่านหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใด สถานีหนึ่งหรือเลือกชมวิทยุโทรทัศน์ช่องใดช่องหนึ่ง เป็นต้น โดยทั่วไปผู้รับสารเลือกเปิดรับ ข่าวสารที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับความเชื่อ ทศนคติความสนใจและสิ่งที่สนับสนุนความคิดเดิมของตน

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกเปิดรับนี้ ได้มีการศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวาง และ พบว่า การเลือกเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ อาทิเช่น ทศนคติ เดิมของผู้รับสารตามทฤษฎีความไม่ลงรอยของความรู้ความเข้าใจ (Theory of Cognitive Dissonance) ที่เสนอโดยเฟสติงเจอร์ (Festinger L., 1957) นั้นกล่าวว่า บุคคลมักจะแสวงหาข่าวสาร เพื่อสนับสนุนทศนคติเดิมที่มีอยู่ และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดเดิมของตนเอง ทั้งนี้เพราะการรับข่าวสารใหม่ที่ไม่ลงรอยหรือสอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทศนคติเดิมที่มี อยู่แล้ว จะเกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือ มีความไม่สบายใจที่เรียกว่า “cognitive dissonance” ดังนั้นการที่จะลดหรือหลีกเลี่ยงภาวะดังกล่าวได้ก็ต้องแสวงหา ข่าวสาร หรือเลือกสรรเฉพาะ

ข่าวสารที่ลงรอยกับความคิดเดิมของตน เฟสติงเจอร์ยังชี้ให้เห็นว่า เมื่อบุคคลได้ตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีความได้เปรียบเสียเปรียบก้ำกึ่งกัน เช่น ระหว่างการซื้อรถยนต์ยี่ห้อ A กับรถยนต์ยี่ห้อ B ที่มีคุณภาพใกล้เคียงกัน บุคคลย่อมมีแนวโน้มที่จะแสวงหาข่าวสารที่สนับสนุนการตัดสินใจนั้นๆ (Reinforcement Information) มากกว่าที่จะแสวงหาข่าวสารที่ขัดกับสิ่งที่กระทำลงไป

อย่างไรก็ดีทฤษฎีที่ว่าด้วยการเลือกเปิดรับข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติเดิมนี้นั้น บางครั้งต้องพิจารณาพร้อมกับปัจจัยอื่นๆ ด้วย เช่น เราอาจจะพบว่าผู้ที่นิยมในพรรคการเมืองพรรคหนึ่งชอบไปฟังการปราศรัยหาเสียงของพรรคการเมืองฝ่ายตรงข้าม พฤติกรรมเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคคลผู้นั้นต้องการรับรู้ข้อมูลจากฝ่ายตรงกันข้าม เพื่อเป็นประโยชน์ในการปกป้องความเชื่อของตนเองก็ได้ หรืออาจเป็นเหตุผลอื่น เช่น เพื่อความสนุกสนานบันเทิงหรือเพราะสนใจในเรื่องนั้นเป็นพิเศษ เป็นต้น แต่โดยทั่วไปแล้วในการเปิดรับข่าวสาร ผู้รับสารมักจะเลือกรับสิ่งที่สนับสนุนความคิดเดิมของตนเสมอ

2. การเลือกรับรู้หรือตีความ (Selective Perception or Selective Interpretation) เป็นกระบวนการกลั่นกรองขั้นต่อมา เมื่อบุคคลเลือกเปิดรับข่าวสารจากแหล่งหนึ่งแหล่งใดแล้วก็ใช้ว่า ข่าวสารนั้นจะถูกรับรู้เป็นไปตามเจตนาธรรมของผู้ส่งสารทั้งหมด ผู้รับ

สารแต่ละคนอาจจะตีความหมายข่าวสารขึ้นเดียวกันที่ส่งผ่านสื่อมวลชนไม่ตรงกัน เช่น การลดค่าเงินบาท บาทคนอาจจะมองว่ามีผลดี บางคนอาจจะเห็นว่าผลเสียมากกว่า หรือการเล่นสเก็ต บางคนอาจจะมองว่าเป็นกีฬาพักผ่อนหย่อนใจ บางคนอาจจะคิดว่าเป็นแหล่งมั่วสุมสิ้นเปลือง หรือแม้แต่ภาพโป๊ บางคนมองว่าเป็นศิลปะ บางคนว่าเป็นอนาจาร เป็นต้น ความหมายของข่าวสารที่ส่งไปถึงจึงมิได้อยู่ที่ตัวอักษร รูปภาพ หรือคำพูดเท่านั้น แต่อยู่ที่ผู้รับที่จะเลือกรับรู้หรือเลือกตีความหมายความเข้าใจตัวเอง หรือตามทัศนคติ ตามประสบการณ์ ตามความเชื่อ ตามความต้องการ ตามความคาดหวัง ตามสภาวะร่างกาย หรือสภาวะอารมณ์ ขณะนั้นเป็นต้น

3. การเลือกจดจำ (Selective Retention) เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ หรือไม่เห็นด้วยได้ง่ายกว่า งานวิจัยเก่าแก่ของอัลพอร์ตและโพสท์แมน (Allport, G.W. and Postman, L. 1947 อ้างถึงใน สุวรรณ ภาสเมฆ, 2540) ที่มีการอ้างถึงกันบ่อยก็คือการศึกษาถึง การถ่ายทอดข่าวลือจากคนหนึ่ง ไปสู่อีกคนหนึ่ง ซึ่งพบว่าผู้รับมักจะถ่ายทอดเรื่องราวต่อไปยังคนอื่นๆ ไม่ครบถ้วนเหมือนที่รับมา ทั้งนี้เพราะแต่ละคนเลือกจดจำเฉพาะส่วนที่ตนเองเห็นว่าน่าสนใจเท่านั้น ส่วนที่เหลือมักจะถูกลืมหรือไม่นำไปถ่ายทอดต่อ ตัวอย่างที่เรามักจะพบในชีวิตประจำวันเสมอ เช่น การที่เราดูภาพยนตร์หรือรายการวิทยุโทรทัศน์ หรือฟังรายการวิทยุกระจายเสียง หรืออ่านข่าวหนังสือพิมพ์ แล้วนำไปบอกต่อกับผู้อื่น เราก็มักจะเลือกจดจำแล้วนำไป

เล่าเฉพาะที่เราสนใจหรือเราต้องการเท่านั้น ดังนั้นการสื่อสารมวลชน เช่น การโฆษณาหรือ การรณรงค์ในเรื่องต่างๆ อาจจะไม่ประสบผลสำเร็จ ตามเป้าหมาย แม้ว่าผู้รับสารจะได้รับสารนั้นครบถ้วนแต่ผู้รับสารอาจจะไม่สนใจจดจำสิ่งที่เราต้องการให้รู้ให้จดจำก็เป็นได้เสมอ

การเลือกจดจำนั้นเปรียบเสมือนเครื่องกรองชั้นสุดท้ายที่มีผลต่อการส่งสารไปยัง ผู้รับสาร ในบางครั้งข่าวสารอาจจะถูกปฏิเสธตั้งแต่ขั้นแรกโดยการไม่เลือกอ่าน ฟัง หรือชม สื่อมวลชนบางฉบับหรือบางรายการ ในกรณีผู้รับสารหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้รับสารก็อาจจะพยายามตีความข่าวสารที่ได้รับตามความเข้าใจหรือความต้องการของตนเอง แต่หากว่าข่าวสารนั้นไม่เปิดโอกาสให้ตีความหมายแตกต่างไปได้ ผู้รับสารก็ยังมีโอกาสปฏิเสธข่าวสารนั้นได้อีกเป็นขั้นสุดท้าย กล่าวคือ เลือกจดจำเฉพาะบางส่วนที่ตนเองสนใจหรือต้องการเท่านั้น

นอกจากนี้วิลเบอร์ ชรามม์ (Wilber Schramm, 1973 : 121-122) ยังชี้ให้เห็นองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับสาร ดังนี้

1. ประสบการณ์ ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ของตน
2. การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองจุดประสงค์ของตน
3. ภูมิหลัง ผู้รับสารที่มีภูมิหลังแตกต่างกันจะให้ความสนใจต่อเนื้อหาสารต่างกัน
4. การศึกษาและสภาพแวดล้อมมีผลต่อพฤติกรรมเลือกรับสื่อและเนื้อหาสาร
5. ความสามารถในการรับสื่อ เป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจของผู้รับสารที่มีผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับสารที่ต่างกัน
6. บุคลิกภาพ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้ำใจ และพฤติกรรมของผู้รับสาร
7. อารมณ์ สถานภาพทางอารมณ์อาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของสารทัศนคติ เป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและการตอบสนองข่าวสาร

จากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ นี้ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อชี้ให้เห็นพฤติกรรมการเลือกเปิดรับสารจากสื่อว่ามีการเลือกสารและแสวงหาข่าวสารจากสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและใช้ประโยชน์จากสื่อ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างไร (อริชัย อรรคอุดม, 2545 : 26-29)



## ทฤษฎีกระบวนการเลือกสรรข่าวสาร (Selective Process Theory)

ในการรับข่าวสารต่างๆ ผู้รับสารย่อมมีกระบวนการเลือกสรร (Selective Process Theory) ซึ่งแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทักษะ ความรู้สึกนึกคิด ฯลฯ ที่ไม่เหมือนกันของแต่ละปัจเจกบุคคล กระบวนการเลือกสรรดังกล่าวประกอบด้วย

1. การเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจ (Selective Exposure หรือ Selective Attention) หมายถึง การที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง ผู้รับสารมักจะแสวงหาข่าวสารเพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่ และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้สึกนึกคิดเดิมของตนเอง ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารที่ไม่ลงรอยกับความเข้าใจหรือทัศนคติเดิมของตนนั้น จะก่อให้เกิดความไม่สมดุลทางจิตใจหรือความไม่สบายใจที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องกันทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Dissonance)

2. การเลือกรับรู้หรือตีความ (Selective Perception หรือ Selective Interpretation) คือ เมื่อผู้รับสารรับข่าวสารที่สนใจแล้ว จะตีความหมายตามความเข้าใจ ทักษะ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ ตามสภาวะร่างกาย สภาวะทางอารมณ์ และจิตใจ เป็นต้น

3. การเลือกจดจำ (Selective Retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับ ความสนใจ ความต้องการและทัศนคติของตนเอง

บุคคลจะมีพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารด้วยสาเหตุต่างๆ ได้แก่

- ความเหงา เพราะมนุษย์ต้องการมีเพื่อน ไม่สามารถอยู่ได้เพียงลำพัง จึงต้องมี การสื่อสารกับผู้อื่น

- สาเหตุจากตัวสื่อซึ่งมีลักษณะกระตุ้น ชี้นำ ทำให้ผู้รับข่าวสารต้องการได้รับ ข่าวสั้นๆ

- ความอยากรู้อยากเห็น เพราะเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์ที่ต้องการจะรับรู้ ข่าวสาร เพื่อตอบสนองความต้องการของตน

- ประโยชน์ใช้สอย โดยได้รับรู้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ของตนเอง อาจจะได้รับ ความรู้ความสนุกสนาน ความสุขกายสบายใจ

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ (2531) กล่าวว่า ทุกคนมีธรรมชาติที่จะเปิดรับข่าวสาร ตลอดเวลา เพียงแต่จะเปิดรับสื่อใด อย่างไรนั้น มีปัจจัยที่กำหนดดังนี้ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล มีแนวคิดว่าคุณคนแต่ละคน มีความแตกต่างเฉพาะตัวบุคคลอย่างมากในด้านโครงสร้างทางจิตวิทยาส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากลักษณะการอบรมเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน การดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ไม่

เหมือนกันส่งผลกระทบต่อระดับสติปัญญา ความคิด ทักษะคิด ตลอดจนกระบวนการของการรับรู้ การเรียนรู้ และการจูงใจ

2. ปัจจัยด้านสภาพความสัมพันธ์ทางสังคม เนื่องจากมนุษย์มักจะยึดติดกับกลุ่มสังคมที่ตนสังกัดอยู่เป็นกลุ่มอ้างอิง (Reference Group) ในการตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมใดๆ ก็ตาม มักจะคล้อยตามกลุ่ม ทั้งในความคิด ทักษะคิด และพฤติกรรม เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบสื่อสาร โดยเชื่อว่าลักษณะต่างๆ ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับรายได้ ระดับการศึกษา ทำให้เกิดความคล้อยคลึงของการเปิดรับเนื้อหาของการสื่อสาร รวมถึงการตอบสนองต่อเนื้อหาดังกล่าวไม่แตกต่างกันด้วย

ปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกรับข่าวสาร คือ

1. ประสบการณ์ ทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารแตกต่างกัน  
2. การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสารเพื่อสนองจุดประสงค์ของตน  
อย่างหนึ่งอย่างใด

3. ภูมิหลังแตกต่างกันทำให้มีความสนใจต่างกัน  
4. การศึกษาและสภาพแวดล้อม ทำให้มีความแตกต่างในพฤติกรรมการเลือกรับ  
สื่อและเนื้อหาข่าวสาร

5. ความสามารถในการรับสาร เกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจ ทำให้พฤติกรรม  
การเปิดรับข่าวสารต่างกัน

6. บุคลิกภาพ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้าวจิตใจ และ  
พฤติกรรมของผู้รับสาร

7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสารจะทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายของ  
ข่าวสารที่อาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของข่าวสารได้

8. ทักษะคิด จะเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและการตอบสนองต่อข่าวสาร ที่ได้  
พบ

จากปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมานี้ จะพบว่า การเลือกเปิดรับข่าวสารประกอบปัจจัย  
ภายใน ได้แก่ ประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจ ฯลฯ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความสัมพันธ์ทาง  
สังคมและสิ่งแวดล้อมต่างๆ อันจะทำให้การเปิดรับข่าวสารของบุคคลมีความแตกต่างกัน

### สื่อใหม่ (New Media)

จอห์น เนสบิต (John Naisbitt, 2538 อ้างถึงใน กฤตยา สุนพงษ์ศรี, 2543) กล่าวว่า  
เทคโนโลยีสารสนเทศในยุคเทคโนโลยีเช่นในปัจจุบันและอนาคตซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ

ดังกล่าวมีบทบาทมากมายกับการดำเนินชีวิตของบุคคลและการประกอบธุรกิจต่างๆ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการนำมาใช้ พอสรุปได้ดังนี้

(1) ทางด่วนสารสนเทศ หรือทางด่วนข้อมูล (Fiber Optics) ไปยังสถานที่ต่างๆ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน โรงเรียน มหาวิทยาลัย โรงพยาบาล ฯลฯ ซึ่งสามารถส่งข้อมูลตัวอักษรและภาพได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน

(2) ระบบคอมพิวเตอร์ (Internet) เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่กว้างขวางครอบคลุมไปทั่วโลก โดยมีคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเชื่อมโยงระบบนี้ ซึ่งสามารถนำมาใช้งานได้หลายอย่าง เช่น การส่งข่าวถึงกัน หรือที่เรียกว่าไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การส่งจดหมายถึงครั้งละมากมาย โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต การค้นหาข้อมูลจากสถานที่ต่างๆ นอกจากนี้ยังเป็นสื่อหรือเครื่องมือในห้องค์รต่างๆ ทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของตนหรือเรียกกันว่าการทำประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักในรูปของโฮมเพจในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

(3) ระบบโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม (Direct to Home Television หรือ DHT) เป็นการส่งรายการโทรทัศน์จากสถานีไปยังผู้ชมที่บ้าน หรือที่ทำงานผ่านระบบดาวเทียม โดยผู้รับสัญญาณต้องมีจานดาวเทียมซึ่งจะมีขนาดเล็กลงเรื่อยๆ ใ้รับสัญญาณ ผู้ชมรายการโทรทัศน์จะรับชมรายการจากประเทศต่างๆ ได้

(4) เทคโนโลยีหลายรูปแบบ (Multi - Media) เป็นเทคโนโลยีที่แสดงภาพเคลื่อนไหว ข้อความ ข้อมูลเสียง โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บและสามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ได้ด้วย เป็นประโยชน์ในการเล่นเกมนต่างๆ

นอกจากนี้ยังมีสื่อหรือเครื่องมือประชาสัมพันธ์ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ อีกที่นำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ อินทราเน็ต (Intranet) เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใหม่ เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรก่อให้เกิดกระบวนการสื่อสารแบบสองทางที่มีการโต้ตอบกันได้ทันที (Interactive) และแบบหลายสื่อ (Multimedia) ทำให้รูปแบบการสื่อสารเป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

เพจเจอร์หรือวิทยุติดตามตัว เป็นการสื่อสารด้วยความถี่วิทยุเช่นเดียวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ การติดต่อข่าวสารนั้นผู้ส่งก็เพียงโทรศัพท์เข้าศูนย์บอกข่าวโอเปอเรเตอร์ แล้วโอเปอเรเตอร์จะส่งข่าวสารนี้ไปยังวิทยุติดตามตัวหมายเลขที่เราต้องการให้เกิดกระบวนการติดต่อสื่อสารขึ้น

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นไปอย่างรวดเร็วนี้ การพัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทำให้อัตโนมัติการดำเนินชีวิตและการประกอบธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก การตัดสินใจทางธุรกิจและดำเนินธุรกิจต่างๆ จะเป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นเมื่อใช้สื่อหรือเครื่องมือทางการสื่อสารที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย

### **การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ หรือ CMC (Computer - Mediated - Communication)**

การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ หรือ CMC เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับ การแจกจ่ายข่าวสาร ไปยังผู้รับอย่างรวดเร็ว และมีข้อมูลหลากหลาย การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์เป็น สิ่งใหม่ในสังคมที่ต้องอาศัยการเรียนรู้ (Socially Oriented) ความไม่เจาะจงในการสื่อสาร ใน CMC ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่าการสื่อสารที่ไม่เจาะจงผู้รับสาร หรือปราศจากอารมณ์ในการสื่อสาร (Sociomotional) ไม่เหมือนกับการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face - to - Face Communication) ผู้ร่วมสื่อสารแบบ CMC ต้องปรับสภาพตัวเองให้เข้ากับการสื่อสารมากกว่า สื่อสารแบบเผชิญหน้า (รัตนวลี เกียรตินิยมศักดิ์, 2542)

การที่การสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงกันเป็นระบบเครือข่ายผู้ใช้คอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่หรือ Internet นั้นนับเป็นช่องทางที่สามารถบริโภคข้อมูลได้รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารจากคอมพิวเตอร์เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ใหญ่ที่สุด ผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถรับรู้เหตุการณ์ต่างๆ ได้ทั่วโลกและภายในเวลารวดเร็ว การใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ได้รับความนิยมคือการ ค้นหาไฟล์ และฐานข้อมูลแบบเครือข่ายใยแมงมุม (World Wide Web = www.) ซึ่งมีฐานข้อมูลมากมายในแบบ Multi Media ผู้ใช้งานสามารถเรียกดู ข้อมูล ภาพ ภาพเคลื่อนไหว เสียงประกอบ อย่างง่ายดายและลักษณะข้อมูลเป็นการเชื่อมโยงต่อไปยังข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้ (Hyper Text)

คุณสมบัติความต่างของ CMC กับสื่อรุ่นก่อนที่สำคัญคือ ลักษณะการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นสื่อกลางในการสื่อสารอินเทอร์เน็ตนี้ ไม่จำกัดสถานที่ในการสื่อสาร CMC กระจายตัวเองอยู่ ทั่วไป (Widely Distributed) สามารถใช้กับคอมพิวเตอร์เครื่องไหนก็ได้ในโลกในการเข้าระบบ สื่อสาร และไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา เนื่องจาก CMC เป็นสื่อประเภทที่ใช้เมื่อไหร่ก็ได้ (transient) ไม่ติดเงื่อนไขเรื่องเวลาในการเสนอเนื้อหาเหมือนสื่ออื่นๆ สามารถต่อเข้าไปในระบบเมื่อไหร่ก็ได้ที่ ต้องการ ส่วนเรื่องราวที่น่าสนใจในสื่ออินเทอร์เน็ต ก็ไม่จำกัดเช่นกัน CMC ให้โอกาสกับผู้สื่อสาร ในการกระทำใดๆ กับเนื้อหาสารก็ย่อมได้ (Manipulation of content) แล้วแต่ว่าผู้ส่งสารต้องการ สื่อสารเรื่องอะไร สามารถสร้างเว็บไซต์เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ มากมาย ไม่จำกัด และผู้ใช้อินเทอร์เน็ต สามารถจับกลุ่ม สร้างกลุ่มใหม่กับตามความสนใจ (กิตติ กันภัย, 2543)

ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งของ CMC คือ ความเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มี ลักษณะสากล (Universal Medium) ในตัวของมันเอง กล่าวคือ เป็นทั้งเครื่องรับและลำเลียงข่าวสาร

(Information processing machine) ซึ่งมีศักยภาพเหมือนกับเครื่องรับ/ลำเลียงข้อมูลข่าวสารอย่างอื่น ๆ ที่ มีอยู่ทั่วไป ฉะนั้น คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายในฐานะที่เป็นอุปกรณ์การสื่อสารอย่างหนึ่งจึงสามารถที่จัดสรร (transformation) กับข้อมูลข่าวสารที่ถูกสื่อสารอย่างเป็นทางการคือ ที่ใดก็ได้ด้วยความเป็นสากลของมัน คือ ทำได้เหมือนเครื่องรับ/ลำเลียงข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ (กิตติกันภัย, 2543 และ ลนาถิ งามดี, 2546 :17-19)

### แนวคิดเกี่ยวกับโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวคิดของโลกาภิวัตน์ (Globalization) มีจุดเริ่มต้นจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่มีวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ดังที่ อัลวิน ทอฟเฟอร์ ซึ่งเป็นนักวิชาการและนักวิจารณ์สังคมที่มีชื่อของโลกได้แบ่งยุคอารยธรรมทางเทคโนโลยี การสื่อสารของมนุษย์เป็น 3 ยุค โดยเปรียบเทียบกับคลื่น 3 ลูก ดังนี้

คลื่นลูกที่ 1 คือ ยุคการปฏิวัติเกษตรกรรม (Agricultural Revolution) นับตั้งแต่ประมาณ 8,000 ปี ก่อนคริสตกาล จนถึงปี ค.ศ.1750 เทคโนโลยีในยุคนี้ ได้แก่ เครื่องมือทุ่นแรงต่างๆ ที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้นเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระการทำงาน เช่น ล้อม ชะแลง มีด เป็นต้น การสื่อสารในยุคนี้มีลักษณะเป็นการพูดด้วยวาจาและติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคล สังคมมีขนาดเล็กไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง เนื้อหาของข่าวสารซ้ำซากเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน และคำสั่งสอนอบรมของผู้เฒ่าในหมู่บ้าน

คลื่นลูกที่ 2 คือ อารยธรรมยุคอุตสาหกรรม (Industrial Civilization) เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1750-1950 มนุษย์ใช้เวลาเพื่อการพัฒนาในช่วงเวลานี้ถึง 300 ปี เทคโนโลยีได้รับการพัฒนาให้เจริญยิ่งขึ้น ช่วยประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา มีเครื่องอำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตที่เรียกว่า Electromechanical Machines ขึ้นมากมาย เกิดระบบเครื่องจักรที่เคลื่อนที่โดยสายพานท้อ หรือสายยาง ลูกปืน นอต หรือสลัก เป็นต้น เครื่องจักรเหล่านี้ สามารถผ่อนแรงและทำงานแทนมนุษย์ได้อย่างมาก นอกจากนี้ยังมีการประดิษฐ์คิดค้นเครื่องจักรที่มีประสาท (Sensory Organ) ของตัวเองอีกด้วย เช่น เครื่องจักรที่สามารถได้ยิน เห็น หรือสัมผัส ซึ่งสามารถทำงานได้ถูกต้องแม่นยำกว่ามนุษย์ เกิดระบบ Mass Production ในยุคนี้เป็นจุดกำเนิดของสื่อมวลชนต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ จึงช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารได้มากขึ้น การสื่อสารมวลชนสามารถผ่านกำแพงที่เป็นเครื่องกีดขวางในแง่ของระยะทาง เวลา ภาษา ชาติพันธุ์ ขบธรรมเนียมประเพณี ทำให้เกิดวัฒนธรรมมวลชน (Mass Culture)

คลื่นลูกที่ 3 คือ อารยธรรมยุคเทคโนโลยีระดับสูง และยุคปฏิเสชอุตสาหกรรม (Highly Technological and Anti-Industrial Civilization) เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ.1950 เป็นต้นมา เทคโนโลยีได้พัฒนาเข้าสู่ยุคอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ มีวงจรไฟฟ้าเป็นปัจจัยสำคัญ

อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขยายตัวอย่างรวดเร็ว จนกลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญเป็นอันดับ 4 ของโลก รองจากเหล็ก รถยนต์ และเคมีภัณฑ์ มีการพัฒนาคอมพิวเตอร์ให้มีขนาดเล็กลงเท่ากระเป๋ (Pocket Computer) ราคาถูกลง สามารถนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น ตั้งแต่ระดับอุตสาหกรรมมาสู่ระดับบุคคล โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer: PC) เชื่อมต่อกับศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคารและร้านค้า หน่วยราชการ บ้านเพื่อน เพื่อติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ระบบโทรศัพท์กลายเป็นระบบเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) แทนระบบเส้นลวดทองแดง เคเบิลใยแก้วนำแสงนี้สามารถนำข้อมูลถ่ายทอดไปยังผู้รับได้อย่างรวดเร็ว และบรรจุปริมาณข่าวสารได้มากมายในเวลาเดียวกัน

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของโลกเทคโนโลยี (Techno - Sphere) ส่งผลกระทบถึงโลกของการสื่อสาร (Info - Sphere) ในขณะเดียวกัน เครื่องมือสื่อสารใหม่ๆ ก่อให้เกิดลักษณะที่เรียกว่า De- Massified ขึ้นในสื่อมวลชน กล่าวคือ มีลักษณะของสื่อมวลชนน้อยลงไป ผู้รับสารสามารถเลือกรับสื่อที่ตนพอใจ เป็นช่องทางในการเปิดรับข่าวสารได้มากขึ้น

อัลวิน ยังกล่าวอีกว่าข่าวสารจะหลั่งไหลมาสู่บุคคลโดยผ่านเครื่องมือสื่อสารชนิดใหม่หลากหลายชนิด ดังนั้นมนุษย์จึงต้องพยายามปรับตัวให้ทันกับความก้าวหน้าเหล่านี้อยู่เสมอ

การปฏิวัติทางเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมเป็นพื้นฐานสำคัญ ที่นำสังคมโลกไปสู่สังคมสารสนเทศ (Information Society) หรือสังคมข่าวสาร ซึ่งเป็นสังคมหลัก อุตสาหกรรมที่ประสิทธิภาพและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้การติดต่อสื่อสารข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ควบถ้วน ซึ่งก็คือ คลื่นลูกสุดท้ายในความหมายของอัลวิน ทอฟฟเลอร์ที่กล่าวมาข้างต้น ในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เกิดเครือข่ายสารสนเทศที่ซับซ้อน และมีการลงทุนด้านสารสนเทศ และการสื่อสารมากขึ้นทุกขณะ ในที่สุดข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศจะกลายเป็นสื่อที่มีความสำคัญ ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบในฐานะผู้ที่มีข้อมูลข่าวสารมากกว่าไปถึงการใช้ข้อมูลเพื่อการแข่งขัน ดังที่มีคำกล่าวที่ว่า “ข้อมูลข่าวสาร คือ อำนาจ (Information is power)” ในปัจจุบันมีประเทศทั้งหลายในโลกจำนวนมาก ต่างพยายามสร้างความได้เปรียบทางข่าวสารด้วยการเร่งพัฒนาระบบโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์ในการเชื่อมโยงข้อมูลทำให้เกิดเครือข่ายข้อมูลคอมพิวเตอร์ขึ้นจำนวนมาก เช่น ข่ายโทรศัพท์ ดาวเทียม ไมโครเวฟ สารเคเบิลใยแก้ว เป็นต้น

สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้การติดต่อคมนาคมระหว่างประเทศทำได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และเมื่อมีการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารจากระบบอนาล็อกไปสู่ระบบดิจิทัล ก็ทำให้สามารถติดต่อกันได้ ไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของโลกจนเสมือนไร้พรมแดน ซึ่งโลกในอนาคตนี้ จะมุ่งสู่ความเป็นหนึ่งที่ว่าโลกจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจสังคม และการเมือง

ร่วมกัน เช่น ระบบเศรษฐกิจโลกที่เปิดเสรีมากขึ้น ทำให้ทุกประเทศต้องติดตามเปลี่ยนแปลง ให้ทันกัน ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสาร และการป้องกันตัวเองจากการแข่งขันด้วยการเครือข่ายในลักษณะพันธมิตรธุรกิจ อันเนื่องจากการแข่งขันที่รุนแรง

### แนวคิดเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยคำสองคำ คือ สารสนเทศและเทคโนโลยี มาจากภาษาอังกฤษว่า Information Technology มีความหมายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2535 กล่าวไว้ว่า

“เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายความว่า ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการณ์ เพื่อก่อให้เกิด ประสิทธิภาพทั้งด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพของประชาชนในสังคม”

หรืออาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ในงาน ซึ่งจะประกอบด้วยเทคโนโลยี ด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก และยังรวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารไปใช้ให้เป็นประโยชน์ โดยคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการและ จัดเก็บข้อมูลส่วน การสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นสื่อในการจัดส่งข้อมูล เผยแพร่ภาพและเสียง ออกไปเพื่อสารกัน (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2533 : 13-21)

ความแตกต่างของเทคโนโลยีสารสนเทศจากเทคโนโลยีอื่น ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศต่างจากเทคโนโลยีอื่น โดยจะเกี่ยวข้องเฉพาะกับสารสนเทศและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีลักษณะสำคัญคือ

1. เป็นกิจกรรมที่มีค่าใช้จ่ายสูง เพราะต้องใช้อุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ ที่ก้าวหน้าและราคาแพง เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ รวมทั้งยังใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถมากกว่าพนักงานทั่วไป ซึ่งจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการจ้างสูงกว่าปกติ
2. มีความสำคัญระดับวิกฤต เพราะโลกในอนาคตเป็นโลกที่มีการแข่งขันกันด้านเศรษฐกิจการค้า ทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศสูงมาก จึงต้องใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการบริการ

3. เป็นอาวุธด้านกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรหน่วยต่างๆ คือ การช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน การเพิ่มผลผลิต และสมรรถนะในการทำงาน การค้นหาแนวทางใหม่ในการบริหารจัดการและการพัฒนาธุรกิจใหม่ๆ

4. มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการทุกระดับ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ที่เปลี่ยนจากการปฏิบัติงานประจำไปสู่การเพิ่มความสะดวกสบายในการทำงานมากขึ้น

### แนวคิดเรื่องเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ (New Communication Technology Concept)

จากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ส่งผลให้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารเติบโตและได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ในอดีตวงการสื่อสารมวลชนอาจคุ้นเคยกับคำว่า “เทคโนโลยีสื่อ” (Media Technology) ซึ่งหมายความถึง เทคโนโลยีทุกชนิดที่มีวัตถุประสงค์และการนำไปใช้ที่จำกัดในเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ โทรทัศน์ แต่คำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีความหมายกว้างกว่า ได้แก่ ดาวเทียม คอมพิวเตอร์ และสื่อมวลชน อย่างเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ซึ่งได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความล้ำหน้ามากขึ้น ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ หรือดาวเทียม

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่บนพื้นฐานของซิลิคอน ชิพ (Silicon Chip) และอิเล็คทรอนิกส์ต่างๆ ซึ่งแสนชั้น และนาฬิกา ได้แบ่งประเภทของเทคโนโลยีการสื่อสารเป็น 2 นัยคือ

1. หมายความถึง สื่อที่สามารถส่งได้อย่างแพร่กระจาย (Big Media) เช่น เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ โทรทัศน์ ดาวเทียม โทรทัศน์ วิทยุ วิดีโอ ซึ่งมีโครงสร้างของสื่อขนาดใหญ่
2. หมายความถึง สื่อที่ใช้เฉพาะจุด (Small Media) เช่น พิมพ์ดีด วิทยุสำหรับ อัดเทป โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคิดเลข เป็นต้น

จากรายงานเรื่องสังคมข่าวสารและชีวิตของมนุษย์ ของสำนักงานคณะกรรมการวางแผนนโยบายสังคมของประเทศญี่ปุ่น ได้อธิบายกระบวนการของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าประกอบไปด้วยเทคโนโลยีหลายๆ ด้านประกอบกัน ได้แก่ เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ (Computer Technology) เทคโนโลยีการสื่อสารทางโทรคมนาคม (Telecommunication Technology) และเทคโนโลยีทางชีวภาพ (Biotechnology)

นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่จะมีอิทธิพลต่อสังคม และวิถีชีวิตของคนในสังคมนั้นๆ ซึ่งอิทธิพลดังกล่าวสามารถแบ่งเป็น 2 ระยะ ได้ดังต่อไปนี้

- ระยะแรก การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาการทำงานในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดการและบริหารของทั้งหน่วยงานภาครัฐ



และเอกชน ด้วยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในทางการเงิน การผลิต การควบคุมสิ่งประดิษฐ์ เป็นต้น

- ระยะเวลาที่สอง คอมพิวเตอร์ได้ถูกเชื่อมต่อกับช่องทางการสื่อสารต่างๆ เกิดการสื่อสารระบบข้อมูลเครือข่ายขึ้น กระบวนการในการส่งและรับข้อมูลข่าวสารจึงดีขึ้นกว่าเดิม เช่น การส่งข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานใน ส่วนกลาง ไปยังส่วนภูมิภาค จากสำนักงานใหญ่ไปยังสาขาต่างๆ และจากสาขาต่างๆ และจากบริษัทถึงลูกค้า

ภายหลังจากการค้นพบเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ ซึ่งเป็นนวัตกรรมหนึ่งทางด้านการสื่อสาร นักวิชาการจำนวนมากได้ศึกษานวัตกรรมของสื่อใหม่เหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแพร่กระจายนวัตกรรมของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) โดยเริ่มการศึกษาตั้งแต่ประมาณปี ค.ศ.1982 ซึ่งเป็นระยะเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงจากการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ราคาแพง ซึ่งจะมีอยู่ในสถาบันใหญ่ๆ มาเป็นคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ซึ่งมีราคาถูก สามารถเป็นเจ้าของได้ง่ายกว่า

คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้รับการยอมรับอย่างมากจากสถาบันทางสังคมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว สถาบันการศึกษา หรือแม้แต่องค์กรธุรกิจต่างๆ ในปี ค.ศ. 1982 ได้มีการสำรวจพบว่า คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้แพร่กระจายไปในกลุ่มผู้ใช้จำนวนหนึ่งในรัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา และในปี ค.ศ. 1986 พบว่า ในสหรัฐอเมริกามีการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลอย่างแพร่หลาย

จากการศึกษาของโรเจอร์ (Roger, 1986) พบว่า กว่าครึ่งหนึ่งของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในรัฐแคลิฟอร์เนียรับข่าวสารเรื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลจากการพูดคุยกับเพื่อน และบุคคลในครอบครัว แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างบุคคลในการให้ความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่แก่ผู้รับสาร

การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ในระยะแรกจะเกิดขึ้นกับกลุ่มเล็กๆ โดยปกติจะมีผู้ใช้หรือผู้ยอมรับในนวัตกรรมนั้นประมาณร้อยละ 5-10 ของจำนวนสมาชิกในสังคม ซึ่งในประเทศญี่ปุ่นเรียกกลุ่มนี้ว่ากลุ่มตลาดร้อน (Hot market group) คนกลุ่มนี้จะมีพฤติกรรมที่ชอบในนวัตกรรมทางการสื่อสารทุกชนิดที่เกิดขึ้นใหม่ เป็นกลุ่มที่ต้องการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ในอัตราสูง

#### ลักษณะของเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่

เทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่สำคัญ ได้แก่ (น้ำทิพย์ สำเภาประเสริฐ, 2543 : 15-21)

1. ไมโครคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2. การประชุมทางไกล (Teleconferencing) ได้แก่ Video Teleconference Computer Teleconference Audio Teleconference

3. Teletext เป็นรูปแบบการบริการข่าวสารแบบโต้ตอบทางหน้าจอโทรทัศน์

4. Videotext เป็นรูปแบบการบริการข่าวสาร โดยส่งข่าวสารจากคอมพิวเตอร์ ส่วนกลางมายังจอวิดีโอ จำนวนของภาพและข้อมูลไม่จำกัด ขึ้นอยู่กับความสามารถของคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในระบบ Videotext

5. เคเบิลทีวีแบบตอบโต้ได้ สามารถส่งข่าวสารทั้งภาพและเสียงไปทางเคเบิลมายังบ้าน และสามารถตอบโต้กับสื่อได้ เช่น TV on demand

6. ดาวเทียมสื่อสาร

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### ความหมายของความพึงพอใจ

พิทักษ์ ทรุษิม (2538 : 24) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน พิทักษ์ ทรุษิม, 2538 : 22) กล่าวว่า ทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

โวลแมน (Wolman, 1973 อ้างถึงใน พิทักษ์ ทรุษิม, 2538 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ชรีณี เดชจินดา (2530 อ้างถึงใน พิทักษ์ ทรุษิม, 2538 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แดเนียล (Daniel, 1975 อ้างถึงใน สมศักดิ์ วิเศษโสภากุล, 2533 : 25) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จ (Aspiration) ในงานนั้นๆ ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{Satisfaction} = \text{Achievement} + \text{Aspiration}$$

ความพึงพอใจ คือ การบรรลุความสำเร็จตามความปรารถนา

กระบวนการของความพึงพอใจในการใช้สื่อของบุคคล จาก Media Gratifications Research Current Perspectives ของโรเซเกรน (Rosengren) เวเนเนอร์ (Wenner) และปาล์มกรีน (Palmgreen) (1985) ตัวแปรที่สำคัญ ได้แก่

1. ตัวแปรด้านความพึงพอใจจากสื่อ มีความหมายเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1.1 ความพึงพอใจที่บุคคลแสวงหาจากสื่อ (Gratification Sought) เป็นการมองในแง่ของผลจากความเชื่อ หรือความคาดหวังของบุคคล ตลอดจนประเมินค่าเกี่ยวกับความพึงพอใจที่สื่อให้ได้ อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้บุคคลเปิดรับสื่อ (Palmgreen and Rayburn, 1979 : 62) ความพึงพอใจที่บุคคลคาดว่าจะได้รับจากสื่อ (Perceived Gratification Obtained) อันเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของบุคคล

1.2 ความพึงพอใจที่บุคคลได้รับจากสื่อ (Gratification) เป็นการมองในแง่ผลที่บุคคลได้รับจากการเปิดรับสื่อหรือเนื้อหาของสื่อประเภทต่างๆ ซึ่งย้อนกลับไปสนับสนุนหรือเปลี่ยนแปลงความเชื่อเดิมของบุคคลนั้นต่อไป

ลี บี. เบคเกอร์ (Lee B.Becker, 1985 อ้างถึงใน อุษาพรรณ ศรีสกุลประเสริฐ, 2543 : 21) วิเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ 3 องค์ประกอบ คือ

1. การติดตามข่าวสารและการแนะนำพฤติกรรม (Surveillance/Guidance) ซึ่งสะท้อนให้เห็นขอบเขตที่ปัจเจกชนใช้สื่อ เพื่อจะได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจและให้รู้เท่าทันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2. การใช้ประโยชน์ทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Utility /Excitement/ Reinforcement)

3. การหลีกเลี่ยงไม่ใช้สื่อ ( Media Avoidance ) แนวโน้มในการไม่ใช้สื่อ หรือไม่รับข่าวสารจากสื่อ

จากองค์ประกอบความพึงพอใจตามทฤษฎีของ ลี บี.เบคเกอร์ นั้น ได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบในเรื่องการติดตามข่าวสารว่า เป็นองค์ประกอบที่มีความมั่นคงสูงในการวัดตัวแปรความคาดหวังตอบแทนความพึงพอใจ หรือการแสวงหาความพึงพอใจแม้ว่าเวลาหรือสถานการณ์จะเปลี่ยนไป

แนวทางการศึกษาในเรื่องการใช้สื่อเพื่อสนองตอบความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นแนวคิดที่มีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนต้องการอะไร สื่ออะไร และสารอะไร จะสนองความพึงพอใจของตนได้ เป็นการเน้นความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร ผู้รับสารมิได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น หากแต่ผู้รับสารจะเลือกใช้สื่อและรับสารที่สามารถสนองความต้องการและพึงพอใจของตน แนวคิดนี้เป็นแนวคิดหนึ่งทางด้านการสื่อสารใน

แก่ผู้รับสารคือตัวจักรที่จะตัดสินใจ โดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเป็นหลัก (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2528)

ในการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ นั้น ผู้รับสารต้องมีความต้องการอย่างหนึ่งอย่างใดจากสื่อก่อน จึงจะมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนั้นได้ แคทซ์ (Katz, 1995 อ้างถึงใน พงษ์เดช ศรีเลิศดี, 2544 : 10-11) แบ่งกลุ่มตามความต้องการตามลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านความรู้และความเข้าใจ (Cognitive Need) คือ ความต้องการที่ผู้รับสารเปิดรับสื่อเพื่อจะได้รับความรู้และความเข้าใจในบุคคล เหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ
2. ความต้องการทางด้านอารมณ์ (Affective Need) คือ ความต้องการที่ผู้รับสารเปิดรับสื่อเพื่อจะได้รับความพึงพอใจ หรือได้รับประสบการณ์ทางอารมณ์ รวมทั้งในเรื่องของความสวยงามหรือศิลปะต่างๆ
3. ความต้องการทางด้านความเชื่อถือและความมั่นคง (Integrative Need) คือ ความต้องการที่ผู้รับสารเปิดรับสื่อเพื่อจะได้รับความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความมั่นคง และสถานภาพอันเป็นที่ยอมรับ
4. ความต้องการทางด้านการหลีกเลี่ยง (Escape Need) คือ ความต้องการที่ผู้รับสารเปิดรับสื่อเพื่อหลีกเลี่ยงจากสภาพความเป็นจริงชั่วขณะ

แคทซ์ และคณะ (Katz and Others, 1974 อ้างถึงใน พีระ จิระโสภณ, 2532) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้รับสารว่า

แนวทางการศึกษาการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ คือ การศึกษาเกี่ยวกับ

- (1) สภาวะของสังคมและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิด
- (2) ความต้องการของบุคคล และเกิด
- (3) ความคาดหวังจากสื่อ นำไปสู่
- (4) การเปิดรับสื่อในรูปแบบต่างๆกัน อันก่อให้เกิดผลคือ
- (5) การได้รับประโยชน์และความพึงพอใจตามที่ต้องการ และ
- (6) ผลอื่นๆ ที่ตามมา ซึ่งอาจจะไม่ใช่ผลที่มุ่งหวังไว้ก็ได้

ดังนั้น สภาวะจิตใจและสังคมที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ก่อให้เกิดความต้องการที่แตกต่างกันไป ความต้องการที่แตกต่างกันนี้ทำให้แต่ละคนมีความคาดหวังว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพอใจและนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่างกันออกไปด้วย ดังนั้นลักษณะของการ

ใช้สื่อของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามความคาดหวังที่ต่างกันไป รวมถึงประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้จากสื่อก็จะต่างกันไปด้วย

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเป็นทฤษฎีที่เน้นผู้รับสาร เพราะผู้รับสารจะเป็นตัวตัดสินใจเลือกใช้ประเภทของสื่อ โดยผู้รับสารจะตัดสินใจเลือกใช้สื่อที่ตอบสนองความต้องการและให้ประโยชน์และความพึงพอใจแก่บุคคลนั้นๆ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ต้องการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของเว็บไซต์ที่บ้านเกิดคอทคอมทั้งโดยการเปิดเข้าชมเว็บไซต์ดังกล่าว ซึ่งเป็นการศึกษาการตัดสินใจเปิดรับสื่อที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจสามารถนำมาปรับใช้กับเรื่องของผู้วิจัยกำลังศึกษาได้จึงนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรินทร์ ฐนศิลป์กุล (2544) ศึกษาเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรีและโท ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 400 คน พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในระดับน้อย โดยส่วนใหญ่มีเหตุผลในการใช้เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ต่างๆ ในระดับมาก รองลงมา คือ เพื่อประโยชน์ของตนเองในการติดต่อสื่อสารกับมหาวิทยาลัยในระดับมาก

2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์ในการลงทะเบียน ตรวจสอบผลการลงทะเบียนเรียน แจ้งจบการศึกษา และตรวจสอบผลการศึกษาในระดับมาก รองลงมา คือ ใช้ในการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่สามารถลงทะเบียนเรียน แจ้งจบการศึกษา และตรวจสอบผลการศึกษาได้อย่างสะดวก รวดเร็วในระดับปานกลาง รองลงมา คือ มีความพึงพอใจที่ทราบข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยได้อย่างรวดเร็วในระดับปานกลาง

3. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ ระดับการศึกษา และรายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยนักศึกษาปริญญาตรีมีการเปิดรับมากกว่านักศึกษาปริญญาโท และนักศึกษาที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรม การเปิดรับ ที่แตกต่างกัน โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่นๆ ได้แก่ เพศ และความเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์และโมเด็มที่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง

4. เหตุผลในการใช้เว็บไซต์และพฤติกรรมกาเปิดรับเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์เว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ไปในทิศทาง  
เดียวกัน

5. การใช้ประโยชน์เว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความพึง  
พอใจต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ไปในทิศทางเดียวกัน

จินตนา วัฒนทกโกศล (2543) ศึกษาเรื่อง “การใช้ประโยชน์และการเปิดรับสื่อ  
อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวารสารศาสตร์และ  
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 95 คน พบว่า

1. มีวัตถุประสงค์ในการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ เพื่อการติดต่อ  
สื่อสาร
2. กลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อสารอินเทอร์เน็ตมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์
3. สถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้มากที่สุด คือ ที่มหาวิทยาลัย  
รองลงมาคือ ที่บ้าน
4. กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์ในด้านการค้นคว้าข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือ ด้าน  
บันเทิง และกลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด คือ ในด้านธุรกิจการชื้อขาย
5. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตในด้านการติดต่อสื่อสารมาก  
ที่สุด รองลงมาคือ ในด้านการศึกษา

น้ำทิพย์ สำเภาประเสริฐ (2543) ศึกษาเรื่อง “การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในระยะเวลา  
เริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานครกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกาสื่อสาร” จากกลุ่ม  
ตัวอย่างผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในระยะเวลาเริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 123 คน พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี รายได้ต่ำกว่า 10,000  
บาทต่อเดือน มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน นักศึกษา และพนักงานบริษัท
2. มีพฤติกรรมกาใช้อินเทอร์เน็ตด้วยความถี่ 2-3 วันต่อสัปดาห์
3. ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2 ชั่วโมงต่อครั้ง
4. กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมา ได้แก่  
การสืบค้นข้อมูลด้วยไฮเปอร์เท็กซ์ และการสนทนาทางอิเล็กทรอนิกส์

สุจินดา กิจการเจริญสิน (2542) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกาใช้ระบบ  
สื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของผู้ใช้ระบบสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ใน  
กรุงเทพมหานคร” จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และมีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป

จำนวน 405 คน พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ เห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอสำหรับการใช้งาน มีความสนใจใช้เว็ลด์ ไรด์ เว็บ (World Wide Web : WWW) และอีเมล (E-mail) มากที่สุด และลักษณะที่ดีที่สุดของอินเทอร์เน็ต คือ คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร มีความเห็นว่าทุกมหาวิทยาลัยควรมีอินเทอร์เน็ต ลากรที่ในที่ทำงาน หลายแห่งมีอินเทอร์เน็ตใช้ เหมาะสมแล้ว เพราะจะได้เป็นประเทศที่พัฒนาทัดเทียมกับต่างประเทศ และผู้มีความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ต ถึงแม้ว่าจะไม่แน่ใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่บริการ และการติดต่อสื่อสาร แต่ก็พอใจในการค้นหาข้อมูล ข่าวสาร และราคาค่าวด และจะใช้ค้นหาข้อมูลข่าวสารในครั้งต่อไป ถ้ามีญาติ เพื่อน และบุคคลอื่น ต้องการหาข้อมูลข่าวสารจะแนะนำให้ใช้อินเทอร์เน็ต

อรพิน จิรวัดนศิริ (2541) ศึกษาเรื่อง “การใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาโท ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน รวม 5 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน พบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตจากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะประชากร พบว่า อายุ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้อินเทอร์เน็ต จากสื่ออินเทอร์เน็ต โดยผู้ที่มีอายุน้อย มีแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก ไม่ว่าจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาหรือการใช้อินเทอร์เน็ตด้านอื่นๆ

2. ปัจจัยภายนอกอื่นๆ ได้แก่ ความเป็นเจ้าของสื่อ และทักษะการใช้สื่อ ซึ่งผู้ที่มีโอกาสเป็นเจ้าของสื่อ หมายถึง มีเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งติดตั้งอินเทอร์เน็ต และมีเลขที่ IP Address ใช้ส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับการใช้อินเทอร์เน็ต จากสื่ออินเทอร์เน็ต หมายถึง มีแนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตจากสื่อมาก ส่วนผู้ที่ไม่ได้เป็นเจ้าของสื่อจะมีการใช้อินเทอร์เน็ตจากสื่อ น้อย ในขณะที่เดียวกัน ทักษะการใช้สื่อก็มีความสัมพันธ์กับการใช้อินเทอร์เน็ต จากสื่ออินเทอร์เน็ต โดยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้สื่อมาก ก็จะมีแนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ต จากสื่ออินเทอร์เน็ตมาก ในขณะที่ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้สื่อ น้อย ก็จะใช้อินเทอร์เน็ต จากสื่ออินเทอร์เน็ต น้อย

อย่างไรก็ตาม พบประเด็นที่น่าสนใจ คือ ปัจจัยทางด้านเพศ ซึ่งพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้อินเทอร์เน็ต จากสื่ออินเทอร์เน็ตในภาพรวม แต่เมื่อแยกเปรียบเทียบการใช้อินเทอร์เน็ตออกเป็นการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา และใช้อินเทอร์เน็ตในด้านอื่นๆ ปัจจัยทางด้านเพศจะมีความสัมพันธ์กับการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษา แต่ไม่มีความสัมพันธ์ เมื่อเป็นการใช้อินเทอร์เน็ต จากสื่ออินเทอร์เน็ต แต่กลับพบว่าไม่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ต จากสื่ออินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เพราะนักศึกษา

ปริญญาโทส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตที่มหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ โดยไม่จำเป็นต้องลงทุนซื้ออุปกรณ์สื่ออินเทอร์เน็ตด้วยตัวเอง

3. ความน่าเชื่อถือของสื่ออินเทอร์เน็ต พบว่า นักศึกษาปริญญาโทรัฐและเอกชน มีความเห็นเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือจากสื่ออินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน โดยให้ความเชื่อถือในสื่ออินเทอร์เน็ตค่อนข้างมาก และเมื่อแยกพิจารณาองค์ประกอบของความน่าเชื่อถือออกเป็น ความน่าเชื่อถือในเรื่องของความรู้ความสามารถ ความไว้วางใจและความคล่องตัวของสื่อ ทั้งสองกลุ่ม เห็นว่าสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสืบค้นที่มีความน่าเชื่อถือในแง่ความรู้ความสามารถ และความคล่องตัวของสื่อสูง แต่ให้ความเชื่อถือในแง่องค์ประกอบความไว้วางใจต่ำ

4. ส่วนปัญหาที่พบจากการใช้อินเทอร์เน็ต 5 ประเด็นแรก คือ การดาวน์โหลด ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตใช้เวลานาน ไม่พบข้อมูลที่ต้องการใช้ประโยชน์ ติดต่อแม่ข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่ได้ไม่ ถนัดการใช้ภาษาต่างประเทศ และอัตราค่าบริการสูงเกินไป

องอาจ ฤทธิทองพิทักษ์ (2539) ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้สื่อผ่านระบบเวปไซต์” ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร รวม 5 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 393 คน พบว่า

1. นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 19-21 ปี รายได้ของผู้ปกครองส่วนใหญ่มากกว่า 60,000 บาท และนักศึกษาจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งไม่มีคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง เขตกรุงเทพมหานคร” จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการระบบสื่อสารอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 224 คน พบว่า

2. สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับอินเทอร์เน็ต คือ การเป็นเจ้าของทรัพย์สินมีความสัมพันธ์กับความถี่บ่อยในการใช้ การช่วยพัฒนาในการทำงานและความต้องการใช้ในอนาคต

3. คุณลักษณะอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับการยอมรับอินเทอร์เน็ต คือ คุณลักษณะอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความถี่บ่อยในการใช้ การช่วยพัฒนาในการทำงาน และความต้องการใช้ในอนาคต

4. คุณลักษณะอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่บ่อยในการใช้ ช่วยพัฒนาในการทำงาน และความต้องการใช้ในอนาคต

5. ความทันสมัยของบุคคล มีความสัมพันธ์กับการยอมรับอินเทอร์เน็ต คือ ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับความถี่บ่อยในการใช้ และระยะเวลาในการตัดสินใจใช้



เรวดี คงสุภาพกุล (2539) ศึกษาเรื่อง “การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเริ่มต้นใช้ระบบ การได้รับความรู้ และการมีทัศนคติต่อระบบอินเทอร์เน็ต คือ การติดต่อสื่อสารกันในระดับต่ำ และส่วนใหญ่ นักศึกษาทั้งสาขาวิทยาศาสตร์ และสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนมากกว่าการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมจากที่ตนศึกษาอยู่

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตถือเป็นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ที่มีการเผยแพร่แพร่จนได้อย่างรวดเร็ว และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมในหลายด้านด้วยกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการสำรวจนี้มาใช้เพื่อประกอบการอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ด้วย

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2545 : 28-33) ได้ทำการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี พ.ศ.2544 (เป็นการสำรวจปีที่ 3) จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ 20,000 คน ผลการสำรวจ พบว่า มีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยทั้งสิ้น 3.54 ล้านคน โดยมีผู้ใช้เป็นทั้งเพศหญิง และเพศชายในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ หญิงร้อยละ 51 และชายร้อยละ 49

ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุน้อย คือ มักอยู่ในช่วงนักศึกษา หรือวัยทำงานตอนต้น (อายุ 20-29 ปี) เป็นส่วนมาก และมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปถึงร้อยละ 74

ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 66 เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลการกระจายตัวของการใช้อินเทอร์เน็ตออกสู่จังหวัดอื่นๆ ยังมีอยู่น้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งนอกเขตเทศบาล

ในเรื่องของการใช้งาน อีเมลยังคงดำรงตำแหน่งกิจกรรมที่ได้รับความนิยมสูงสุด โดยร้อยละ 35.7 ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าใช้อีเมลมากที่สุด ตามมาด้วยการค้นหาข้อมูล ร้อยละ 32.2 อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลชายและหญิง พบว่า ความนิยมในอีเมลในกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นหญิงสูงกว่ามาก คือ ร้อยละ 40.8 ของผู้ใช้ที่เป็นหญิง ระบุว่าใช้อีเมลมากที่สุดเทียบกันเพียงร้อยละ 30.3 ของผู้ที่เป็นชาย ในขณะที่กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นชายนั้น กิจกรรมอันดับหนึ่ง คือ การค้นหา ข้อมูล ร้อยละ 32.9 ส่วนกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นหญิงสำหรับกิจกรรมนี้ คือ ร้อยละ 31.5 และเมื่อเปรียบเทียบการใช้อินเทอร์เน็ตระหว่างกลุ่มอายุ โดยจำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 20 ปี, 20-29 ปี และ 30 ปีขึ้นไป จะเห็นความแตกต่างชัดเจนอย่างมาก ในเรื่องการสนทนาออนไลน์ (Chat) และเล่นเกม โดยกลุ่มผู้ใช้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี นิยมกิจกรรมทั้ง 2 ประเภทนี้มากกว่าอีกทั้ง 2 กลุ่มอายุ ก่อนข้างมากเช่นกัน

ในแง่ของสาขาวิชาที่ศึกษา 3 อันดับแรก คือ อันดับหนึ่ง สาขาพาณิชยศาสตร์ หรือการบริหาร ร้อยละ 19.1 อันดับสอง คือ วิทยาศาสตร์หรือวิศวกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

สารสนเทศ ร้อยละ 18.3 และอันดับที่สาม คือ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ หรือบริหารระบบสารสนเทศ ร้อยละ 8.6 ข้อสังเกตที่น่าสนใจ คือ สัดส่วนผู้ใช้ที่มีการศึกษาในสาขาวิทยาศาสตร์ หรือวิศวกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับไอที ลดลงอย่างมากระหว่างปี 2542 และ 2543 คือ จากร้อยละ 32 เป็นร้อยละ 21.4 และลดลงอีกเล็กน้อยในปี 2544 คือ เป็นร้อยละ 19.1 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความนิยมในอินเทอร์เน็ตได้แพร่ขยายออกจากกลุ่มผู้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงออกไปสู่กลุ่มอื่นๆ มากขึ้น

ส่วนสถานที่ในการใช้อินเทอร์เน็ตนั้น ข้อมูลที่รวบรวมได้ชี้ให้เห็นว่า เมื่อเทียบปริมาณการใช้ (ไม่ใช่จำนวนผู้ใช้) ทั้งหมดโดยเฉลี่ย จะพบการใช้จากบ้านร้อยละ 49.3 จากที่ทำงาน ร้อยละ 29 จากสถานศึกษา ร้อยละ 11.4 จากร้านบริการอินเทอร์เน็ตร้อยละ 9.7 และจากที่อื่นร้อยละ 0.6

สำหรับปัญหาที่ประสบจากการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดตามลำดับ คือ ปัญหาความล่าช้า การสื่อสาร ปัญหาการมีแหล่งข้อมูลทางเพศ และปัญหาความเชื่อถือได้ของการบริการเครือข่าย และปัญหาการค่าใช้จ่าย (มนกาล สิงห์พันธ์, 2546 : 26-35)

ความถี่ในการเปิดรับต่อสัปดาห์ และระยะเวลาในการเปิดรับต่อครั้ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในภาพรวม กล่าวคือ เมื่อมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารนั้นๆ ต่อสัปดาห์ถี่ขึ้น และใช้ระยะเวลาในการเปิดรับต่อครั้งนานขึ้น ก็มีแนวโน้มจะใช้ประโยชน์และได้รับความพึงพอใจจากการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านเวปไซด์ ไรค์ เว็บ (World Wide Web : WWW) สูงขึ้นตามไปด้วย

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของลินดา เคลบ ทรีวิโน และเจน เวบสเตอร์ (Linda Klebe Trevino and Jane Webster, 1992) และทิพย์พาพร มหาสินไพศาล (2535) ที่กล่าวว่า ปริมาณการใช้ระบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบสื่อสาร กล่าวคือ ผู้ที่มีปริมาณการใช้ระบบการสื่อสารมากจะมีความพึงพอใจต่อระบบการสื่อสารมากด้วยเช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากการจำแนกตามเหตุผล หรือแนวคิดหลัก (Key Concept) เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์สื่อมวลชนเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล 6 ประการ พบว่า มีเฉพาะการใช้ประโยชน์เพื่อต้องการผ่อนคลาย และความบันเทิง ที่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับต่อสัปดาห์ ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์เพื่อต้องการผ่อนคลาย และความบันเทิง ในสัดส่วนที่มากที่สุดอยู่แล้ว ดังนั้น การเปิดรับที่บ่อยยิ่งขึ้นก็ไม่ได้ทำให้การใช้ประโยชน์ในด้านดังกล่าวสูงขึ้นมากไปกว่าเดิม

ด้านความพึงพอใจที่ได้คำแนะนำ หรือช่วยตัดสินใจ ก็เป็นเพียงประเด็นเดียว ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการเปิดรับต่อสัปดาห์ เหตุเพราะว่าในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างได้รับความ

พึงพอใจในประเด็นดังกล่าวน้อยที่สุดอยู่แล้ว ดังนั้น ความถี่ที่เพิ่มขึ้นก็ไม่ได้สร้างความพึงพอใจใน  
ด้านดังกล่าวสูงขึ้นแต่อย่างใด

มีเพียงการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในประเด็นคำแนะนำ หรือช่วยตัดสินใจ  
เท่านั้น ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการเปิดรับต่อครั้ง อีกเช่นเดียวกัน เนื่องจากในภาพรวม  
กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์และได้รับความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวน้อยที่สุดอยู่แล้ว  
เพราะฉะนั้น ระยะเวลาในการเปิดรับที่นานขึ้น ไม่ได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์และได้รับความพึง  
พอใจต่อข้อมูลข่าวสารในด้านการกล่าวเพิ่มขึ้น (มนกาล สิงห์พันธ์, 2546 : 156-157)

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอ้างอิง
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต ซึ่งได้จากกลุ่มตัวอย่างโดยตรง
3. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับทฤษฎีหลักการ แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจ การใช้สาร และอื่นๆ ซึ่งได้จากการค้นคว้าจากเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต ปีการศึกษา 2547

**กลุ่มตัวอย่าง** เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต ปีการศึกษา 2547 จำนวน 390 คน

#### การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยกำหนดตามสัดส่วนในแต่ละชั้นปี กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan อ้างถึงใน รวีวรรณ ชินะตระกูล, 2542 : 111) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างดังแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ชั้นปีที่ 1	9991	90
ชั้นปีที่ 2	10868	97
ชั้นปีที่ 3	12112	109
ชั้นปีที่ 4	10532	94
รวม	43503	390

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของนักศึกษา ด้าน เพศ ชั้นปี หลักสูตร ภาควิชา และสาขาวิชา
2. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนการสร้างและการหาค่าคุณภาพ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัย และตัวอย่างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้อง
2. จัดทำแบบสอบถามฉบับร่างและนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด และด้านภาษาที่ใช้
3. ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เสนอแนะ และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบ
4. ปรับปรุงแก้ไขและนำไปลองใช้ (Try - out) กับกลุ่มที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน
5. นำผลจากการลองใช้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.98
6. ได้แบบสอบถามฉบับจริงที่สมบูรณ์และมีค่าคุณภาพตามที่ต้องการ นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ชั้นปี หลักสูตร สาขาวิชา และภาคที่ศึกษา มีลักษณะเป็นแบบกำหนดคำตอบให้เลือกเพียงคำตอบเดียวตามสถานภาพของผู้ตอบ

**ตอนที่ 2** การใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ระดับการใช้ประโยชน์มากที่สุด การใช้ประโยชน์มาก การใช้ประโยชน์ปานกลาง การใช้ประโยชน์น้อย และการใช้ประโยชน์น้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

**ตอนที่ 4** ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

#### **การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนน**

การวัดค่าตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้คือการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับการใช้ประโยชน์/พึงพอใจมากที่สุด กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 5

ระดับการใช้ประโยชน์/พึงพอใจมาก กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 4

ระดับการใช้ประโยชน์/พึงพอใจปานกลาง กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 3

ระดับการใช้ประโยชน์/พึงพอใจน้อย กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 2

ระดับการใช้ประโยชน์/พึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 1

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง ระดับการใช้ประโยชน์/พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง ระดับการใช้ประโยชน์/พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง ระดับการใช้ประโยชน์/พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง ระดับการใช้ประโยชน์/พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับการใช้ประโยชน์/พึงพอใจน้อยที่สุด

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยเก็บและรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ได้แบบสอบถามคืนจำนวน 390 ชุด นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนในการตอบได้แบบสอบถามที่พร้อมจะนำมาวิเคราะห์จำนวน 300 ชุด จึงนำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติตามที่กำหนดต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติดังนี้

1. สถานภาพของนักศึกษา ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ
2. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดอันดับที่
3. เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดอันดับที่
4. ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต กำหนดขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 การใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต
- ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิตด้านวิชาการ และด้านสังคมและบันเทิง
- ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิตด้านเนื้อหา ด้านการใช้หน้าจอ ด้านเทคนิคที่ใช้ และด้านโครงสร้างของเว็บไซต์
- ตอนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิตนำเสนอตามลำดับดังนี้



ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=300)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	75	25.0
หญิง	225	75.0
<b>ชั้นปี</b>		
ปีที่ 1	61	20.3
ปีที่ 2	78	26.0
ปีที่ 3	81	27.0
ปีที่ 4	80	26.7
<b>หลักสูตร</b>		
ปริญญาตรี 4 ปี	250	83.3
ปริญญาตรี 2 ปีหลังอนุปริญญา	50	16.7
<b>สาขาวิชา</b>		
การศึกษา	93	31.0
วิทยาศาสตร์	76	25.3
ศิลปศาสตร์	90	30.0
บริหารธุรกิจ	41	13.7
<b>ภาคที่ศึกษา</b>		
ภาคปกติ	209	69.7
ภาคสมทบ	91	30.3

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน พบว่า ด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และเพศชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ

25

ด้านชั้นปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกันกับชั้นปีที่ 3 คือ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ส่วนชั้นปีที่ 2 จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และชั้นปีที่ 1 มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ตามลำดับ

ด้านหลักสูตร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เรียนหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ หลักสูตรปริญญาตรี 2 ปีหลังอนุปริญญา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

ด้านสาขาวิชา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เรียนสาขาวิชาการศึกษา จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมาคือ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ส่วนสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และสาขาวิชาบริหารธุรกิจ จำนวน 41 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.7 ตามลำดับ

ด้านภาคที่ศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 ส่วนภาคสมทบ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3

### ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละด้านสถานภาพของนักศึกษาในด้านการใช้อินเทอร์เน็ต

ข้อมูลด้านการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน (n=300)	ร้อยละ
ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์		
1 ปี	34	11.3
2 ปี	38	12.7
3 ปี	36	12.0
4 ปี	33	11.0
5 ปี	37	12.3
6 ปี	30	10.0
7 ปี	31	10.3
8 ปี	23	7.7
9 ปี	10	3.3
10 ปี	20	6.7
12 ปี	8	2.7

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลด้านการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน(n=300)	ร้อยละ
<b>ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต</b>		
1 ปี	41	13.7
2 ปี	62	20.7
3 ปี	57	19.0
4 ปี	41	13.7
5 ปี	49	16.3
6 ปี	31	10.3
7 ปี	9	3.0
8 ปี	7	2.3
9 ปี	1	.3
10 ปี	2	.7
<b>การใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (www.dusit.ac.th)</b>		
สัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง	202	67.3
สัปดาห์ละ 3 – 4 ครั้ง	65	21.7
สัปดาห์ละ 5 – 6 ครั้ง	16	5.3
สัปดาห์ละมากกว่า 6 ครั้ง	17	5.7
<b>สถานที่ใช้อินเทอร์เน็ต</b>		
ที่บ้าน	41	13.7
มหาวิทยาลัย	116	38.7
ทั้งที่บ้านและมหาวิทยาลัย	95	31.7
ร้านค้า	22	7.2
ทั้งที่ร้านค้าและมหาวิทยาลัย	26	8.7

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลด้านการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน(n=300)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตใน 1 วัน		
1 ชั่วโมง	68	22.7
2 ชั่วโมง	97	32.3
3 ชั่วโมง	68	22.7
4 ชั่วโมง	38	12.7
5 ชั่วโมง	17	5.7
6 ชั่วโมง	7	2.3
8 ชั่วโมง	1	.3
10 ชั่วโมง	4	1.3

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า

ด้านประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 2 ปี มากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 รองลงมามีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 5 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 3 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12 มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 1 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 4 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11 มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 7 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 6 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ 8 ปี จนกระทั่ง 12 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 2 ปีมากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 รองลงมามีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 3 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19 มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 5 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ส่วนมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต 1 ปี และ 4 ปี มีจำนวนเท่าๆ กัน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ตั้งแต่ 6 ปี จนกระทั่ง 10 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ตามลำดับ

ด้านการใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ([www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th)) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เว็บไซต์สัปดาห์ละ 1- 2 ครั้งมากที่สุด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาใช้เว็บไซต์สัปดาห์ละ 3.4 ครั้ง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 ใช้เว็บไซต์สัปดาห์ละ

มากกว่า 6 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ส่วนใช้เว็บไซต์สัปดาห์ละ 5-6 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ด้านสถานที่ใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือ ทั้งที่บ้านและมหาวิทยาลัย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7ใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้าน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งที่ร้านค้าและมหาวิทยาลัย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7ใช้อินเทอร์เน็ตที่ร้านค้า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตใน 1 วัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้เวลา 2 ชั่วโมงเป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ส่วนใช้เวลา 1 ชั่วโมงและ 3 ชั่วโมงมีจำนวนเท่าๆ กัน คือ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 ใช้เวลา 4 ชั่วโมง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ใช้เวลา 5 ชั่วโมง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เวลาดังตั้งแต่ 6 ชั่วโมงถึง 10 ชั่วโมง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ด้านการใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย สัปดาห์ละ 1-2 ครั้งมากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 3-4 ชั่วโมง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 สัปดาห์ละมากกว่า 6 ครั้ง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และสัปดาห์ละ 5 - 6 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 การใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

### ตารางที่ 4 อันดับของการให้เหตุผลที่เปิดรับเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ([www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th))

เหตุผลที่เปิดรับเว็บไซต์	จำนวน	ร้อยละ
- เพื่อดูข่าวสารทางวิชาการ	230	76.67
- เพื่อดูข่าวสารอื่นๆ	178	59.33
- เพื่อความบันเทิง	93	31.00
- เพื่อเช็คเมลล์	60	20.00
- เพื่อทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตเช่นการลงทะเบียนเรียน การจองวิชา การขอเพิ่มถอนวิชา การซื้อป้ิงออนไลน์	39	13.00

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาอันดับการให้เหตุผลที่เปิดรับเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ([www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th)) พบว่า อันดับที่ 1 เพื่อดูข่าวสารทางวิชาการ (ร้อยละ 76.67) อันดับที่ 2 เพื่อดูข่าวสารอื่นๆ (ร้อยละ 59.33) อันดับที่ 3 เพื่อความบันเทิง (ร้อยละ 31.00) อันดับที่ 4 เพื่อ

เซ็คแมล์ (ร้อยละ 20.00) และอันดับที่ 5 อื่นๆ ได้แก่ การทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต เช่น การลงทะเบียนเรียน การจองวิชา การขอเพิ่มถอนวิชา การซื้อปิ้งออนไลน์ (ร้อยละ 13.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ประโยชน์ของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ([www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th))

การใช้ประโยชน์	$\bar{X}$	SD	ระดับการใช้ประโยชน์
1. ด้านวิชาการ	3.250	0.516	ปานกลาง
2. ด้านสังคมและบันเทิง	2.523	0.776	น้อย
รวม	2.886	0.569	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาการใช้ประโยชน์ของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

เป็นรายด้านผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การใช้ประโยชน์ของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.886 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ด้านวิชาการ การใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.250 ส่วนการใช้ประโยชน์ด้านสังคมและบันเทิงอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.523

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการใช้ประโยชน์ของเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ([www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th)) ด้านวิชาการ

ด้านวิชาการ	$\bar{X}$	SD	ระดับการใช้ประโยชน์
1. การค้นหาข้อมูลของมหาวิทยาลัย	3.853	.902	มาก
2. ค้นหาข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย	3.467	.905	มาก
3. ติดตามข่าวและสารสนเทศของมหาวิทยาลัย	3.620	.827	มาก
4. ลงทะเบียนประจำภาคเรียน	4.290	.842	มากที่สุด
5. ตรวจสอบผลการเรียน	4.317	.832	มากที่สุด
6. ตรวจสอบข้อมูลตารางสอน และ กำหนดการทางวิชาการ	3.780	.974	มาก
7. ติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ผู้สอน	2.660	.987	ปานกลาง
8. ค้นหาข้อมูลทางการวิจัย	3.047	1.056	ปานกลาง
9. ค้นหาข้อมูลทางวิชาการ	3.290	.984	ปานกลาง
10. อื่นๆ เช่น ค้นหารายงาน	2.60	.980	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.250</b>	<b>.516</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านวิชาการในภาพรวม การใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.250 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ใช้ตรวจสอบผลการเรียน การใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.290 และใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบข้อมูลตารางสอนและกำหนดการทางวิชาการ การใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.780 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้ประโยชน์ของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ([www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th)) ด้านสังคมและบันเทิง

ด้านสังคมและบันเทิง	$\bar{X}$	SD	ระดับการใช้ประโยชน์
1. ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนหรือคนอื่น	2.787	1.098	ปานกลาง
2. ดูข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย	3.393	1.014	ปานกลาง
3. อ่านข้อมูลของสวนดุสิตโพล	2.923	1.000	ปานกลาง
4. ใช้บริการคู่มือ	2.520	1.068	น้อย
5. ใช้สวนดุสิตอินทราเน็ต	2.757	1.176	ปานกลาง
6. ดูประมวลภาพกิจกรรมของมหาวิทยาลัย	2.827	1.117	ปานกลาง
7. ชมการถ่ายทอดสดของมหาวิทยาลัย	2.563	1.112	น้อย
8. ชมวีดีโอแนะนำมหาวิทยาลัย	2.587	1.137	น้อย
9. ชม VDO on Demand	2.647	1.172	ปานกลาง
10. อื่นๆ เช่น เป็นทางผ่านไป เว็บไซต์อื่นๆ	2.600	0.850	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.523</b>	<b>0.776</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในด้านสังคมและบันเทิงในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.523 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มี ค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ดูข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย การใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.393 รองลงมาคือ ใช้ประโยชน์ในด้านอ่านข้อมูลของสวนดุสิตโพล การใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.923 และการใช้ประโยชน์ในด้านดูประมวลภาพกิจกรรมมหาวิทยาลัย การใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.827 ตามลำดับ



ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต  
 ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ([www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th))

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหา	3.620	0.603	มาก
2. ด้านการใช้หน้าจอ	3.325	0.693	ปานกลาง
3. ด้านเทคนิคที่ใช้	3.368	0.622	ปานกลาง
4. ด้านโครงสร้างของเว็บไซต์	3.522	0.670	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.458</b>	<b>0.553</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.458 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ด้านเนื้อหา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.620 รองลงมาคือ ด้าน โครงสร้างของเว็บไซต์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.522 ด้านเทคนิคที่ใช้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.368 และด้าน การใช้หน้าจอ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.325 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ([www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th)) ด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหา	$\bar{X}$	SD	ระดับการใช้ประโยชน์
1. ครอบคลุมทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย	3.630	.758	มาก
2. ตามถูกต้องและน่าเชื่อถือของเนื้อหา	3.703	.719	มาก
3. ข้อมูลของมหาวิทยาลัยทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	3.697	.857	มาก
4. ใช้งานที่อ่านง่าย ชัดเจนและได้ใจความ	3.757	.816	มาก
5. วามหลากหลายของเนื้อหา	3.553	.797	มาก
6. ารใช้รูปภาพประกอบเนื้อหา	3.527	.795	มาก
7. เนื้อหาตรงตามประโยชน์ใช้งาน	3.557	.772	มาก
8. ความน่าสนใจของข้อมูล เนื้อหา	3.533	.751	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.620</b>	<b>0.603</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านเนื้อหาวิชาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.620 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ใช้งานที่อ่านง่าย ชัดเจน และได้ใจความ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.757 รองลงมาคือ ความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของเนื้อหา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.703 และข้อมูลของมหาวิทยาลัยทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.697 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ([www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th)) ด้านการใช้หน้าจอ

ด้านการใช้หน้าจอ	$\bar{X}$	SD	ระดับการใช้ประโยชน์
1. ความเร็วในการเปิดหน้าจอ	2.993	.981	ปานกลาง
2. ข้างหน้าจอได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	3.193	.952	ปานกลาง
3. การจัดหน้าจอดูง่าย สบายตา	3.390	.872	ปานกลาง
4. การจัดหมวดหมู่เนื้อหาในหน้าจอ	3.383	.816	ปานกลาง
5. ระบุส่วนสำคัญในหน้าจอได้ชัดเจน	3.423	.820	มาก
6. การวางภาพและรายละเอียด หน้าจอสัมพันธ์กับเนื้อหา	3.420	.787	มาก
7. ใช้งานหน้าจอง่าย	3.397	.850	ปานกลาง
8. เน้นจุดที่ต้องการทั้งเนื้อหาและรูปภาพ	3.397	.853	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.325</b>	<b>.693</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการใช้หน้าจอในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.325 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ระบุส่วนสำคัญในหน้าจอได้ชัดเจน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.423 รองลงมาคือ การวางภาพและรายละเอียดหน้าจอสัมพันธ์กับเนื้อหา ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.420 และการใช้งานหน้าจอง่าย ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.397 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ([www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th)) ด้านเทคนิคที่ใช้

ด้านเทคนิคที่ใช้	$\bar{X}$	SD	ระดับการใช้ประโยชน์
1. ใช้เทคนิคหลากหลาย ทันสมัย	3.557	.780	มาก
2. ความเร็วของภาพเคลื่อนไหว	3.333	.867	ปานกลาง
3. วิธีการใช้ดาวน์โหลดภาพเคลื่อนไหว ทั้ง Animation และ Flash	3.170	.874	ปานกลาง
4. วิธีการใช้ดาวน์โหลดภาพนิ่ง	3.183	.791	ปานกลาง
5. เทคนิคการดาวน์โหลดเอกสารจากหน้าจอ	3.297	.737	ปานกลาง
6. ความชัดเจนของภาพนิ่ง	3.480	.795	มาก
7. ความคมและความละเอียดของภาพ	3.463	.827	มาก
8. เทคนิคที่ใช้เพื่อให้สะดวกในการใช้งาน	3.457	.790	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.368</b>	<b>.622</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านเทคนิคที่ใช้ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.368 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ การใช้เทคนิคหลากหลายทันสมัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.480 และเทคนิคที่ใช้เพื่อให้สะดวกในการใช้งาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.457 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ([www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th)) ด้านโครงสร้างของเว็บไซต์

ด้านเทคนิคที่ใช้	$\bar{X}$	SD	ระดับการใช้ประโยชน์
1. ระบุหัวข้อที่นำเสนอได้ชัดเจน	3.577	.776	มาก
2. ระบุรายละเอียดของเว็บไซต์	3.513	.769	มาก
3. กำหนดเมนูได้ชัดเจน	3.550	.789	มาก
4. การเรียงลำดับหน่วยงานใหญ่ และหน่วยงานย่อยของมหาวิทยาลัย	3.527	.828	มาก
5. การกำหนดที่อยู่ของเว็บไซต์	3.477	.765	มาก
6. การออกแบบเจาะแบ่งหมวดหมู่ของเมนูย่อย	3.487	.791	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.522</b>	<b>.670</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านโครงสร้างของเว็บไซต์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.522 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ การระบุหัวข้อที่นำเสนอได้ชัดเจน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.577 รองลงมาคือ กำหนดเมนูได้ชัดเจน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.550 และ การเรียงลำดับหน่วยงานใหญ่และหน่วยงานย่อยของมหาวิทยาลัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.527 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านวิชาการ และด้านสังคมและบันเทิง

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจำแนกตามเพศ

การใช้ประโยชน์ ในเว็บไซต์	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านวิชาการ	3.140	.529	3.290	.507
ด้านสังคมและ บันเทิง	2.540	.835	2.520	.757
รวม	2.840	.620	2.900	.551

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีการใช้ประโยชน์ใน  
เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 2.900 รองลงมาคือ  
กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีค่าเฉลี่ย 2.840 และเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านวิชาการ กลุ่มตัวอย่าง  
เพศหญิง มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.290 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างเพศ  
ชาย  
มีค่าเฉลี่ย 3.140 ส่วนด้านสังคมและบันเทิง กลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์เป็น  
อันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 2.540 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 2.520

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตาม  
ชั้นปี

การใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์	ชั้นปี							
	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านวิชาการ	3.450	.491	3.170	.540	3.250	.442	3.170	.547
ด้านสังคมและบันเทิง	2.970	.695	2.640	.785	2.440	.652	2.150	.756
<b>รวม</b>	<b>3.210</b>	<b>.529</b>	<b>2.910</b>	<b>.603</b>	<b>2.850</b>	<b>.461</b>	<b>2.660</b>	<b>.557</b>

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในชั้นปีที่ 1 มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.210 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เรียนในชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 2.910 ชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 2.850 และชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 2.660 และเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านวิชาการ กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในชั้นปีที่ 1 มีการใช้ประโยชน์เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.450 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.250 ชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.170 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาด้านสังคมและบันเทิง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในชั้นปีที่ 1 มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 2.970 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 2.640 ชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 2.440 และชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 2.150 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจำแนกตามหลักสูตร

การใช้ประโยชน์ใน เว็บไซต์	หลักสูตร			
	ปริญญาตรี 4 ปี		ปริญญาตรี 2 ปี หลังอนุปริญญา	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านวิชาการ	3.280	.504	3.090	.554
ด้านสังคมและบันเทิง	2.580	.767	2.250	.771
<b>รวม</b>	<b>2.930</b>	<b>.557</b>	<b>2.670</b>	<b>.584</b>

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 2.930 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เรียนในหลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี หลังอนุปริญญา มีค่าเฉลี่ย 2.670 และเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านวิชาการ กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.280 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เรียนในหลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี หลังอนุปริญญา มีค่าเฉลี่ย 3.090 ส่วนด้านสังคมและบันเทิง กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 2.580 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เรียนในหลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี หลังอนุปริญญา มีค่าเฉลี่ย 2.250



ตารางที่ 16 เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจำแนกตามภาคที่ศึกษา

การใช้ประโยชน์ ในเว็บไซต์	ภาคที่ศึกษา			
	ปกติ		สมทบ	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านวิชาการ	3.310	.444	3.120	.542
ด้านสังคมและบันเทิง	2.650	.738	2.240	.788
รวม	2.980	.545	2.680	.570

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในภาคปกติ มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 2.980 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เรียนในภาคสมทบ มีค่าเฉลี่ย 2.680 และเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่าด้านวิชาการ กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในภาคปกติ มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.310 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เรียนในภาคสมทบ มีค่าเฉลี่ย 3.120 ส่วนด้านสังคมและบันเทิง กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในภาคปกติ มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 2.650 รองลงมาคือ

ก คู่ ม

ตัวอย่างที่เรียนในภาคสมทบ มีค่าเฉลี่ย 2.240

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามสาขาวิชา

การใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์	สาขาวิชา							
	การศึกษา		วิทยาศาสตร์		ศิลปศาสตร์		บริหารธุรกิจ	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านวิชาการ	3.190	.491	3.150	.559	3.350	.524	3.360	.426
ด้านสังคมและบันเทิง	2.460	.770	2.380	.805	2.690	.793	2.550	.645
<b>รวม</b>	<b>2.830</b>	<b>.543</b>	<b>2.770</b>	<b>.599</b>	<b>3.020</b>	<b>.597</b>	<b>2.950</b>	<b>.445</b>

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.020 รองลงมา คือ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 2.950 สาขาวิชาการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.830 และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 2.770 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านวิชาการ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์อันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.360 รองลงมา คือ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.350 สาขาวิชาการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.190 และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.150 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาด้านสังคมและบันเทิง พบว่า สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์อันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 2.690 รองลงมา คือ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 2.550 สาขาวิชาการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.46 และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 2.380 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต  
ด้านเนื้อหา ด้านการใช้หน้าจอ ด้านเทคนิคที่ใช้ และด้านโครงสร้าง ของเว็บไซต์

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตาม

เพศ

ความพึงพอใจ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
เนื้อหา	3.450	.521	3.680	.619
การใช้หน้าจอ	3.510	.652	3.380	.699
เทคนิคที่ใช้	3.250	.583	3.410	.630
โครงสร้างของเว็บไซต์	3.400	.579	3.560	.695
รวม	3.31	.494	3.51	.565

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีความพึงพอใจใน  
เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.51 รองลงมาคือกลุ่ม  
ตัวอย่างเพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.31 และเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา เพศหญิงมีความพึง  
พอใจในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.680 รองลงมาคือกลุ่ม  
ตัวอย่างเพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.450 ด้านการใช้หน้าจอ เพศชายมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย  
3.510 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.380 ด้านเทคนิคที่ใช้เพศหญิงมีความพึงพอใจ  
เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.410 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.250 และด้านโครงสร้าง  
ของเว็บไซต์ เพศหญิงมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.560 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างเพศ  
ช

1

ย

มีค่าเฉลี่ย 3.400

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตาม  
ชั้นปี

การใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์	ชั้นปี							
	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3		ปีที่ 4	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านเนื้อหา	3.850	.606	3.680	.577	3.660	.512	3.350	.621
การใช้หน้าจอ	3.420	.749	3.380	.626	3.400	.704	3.120	.672
เทคนิคที่ใช้	3.500	.672	3.410	.571	3.420	.618	3.180	.601
โครงสร้างของเว็บไซต์	3.640	.640	3.640	.606	3.570	.586	3.270	.769
<b>รวม</b>	<b>3.600</b>	<b>.571</b>	<b>3.530</b>	<b>.519</b>	<b>3.510</b>	<b>.486</b>	<b>3.230</b>	<b>.577</b>

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจใน  
เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.600 รองลงมาคือ  
กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.530 กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.510 และกลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่  
4 มี  
ค่าเฉลี่ย 3.230 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจใน  
เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.850 รองลงมาคือชั้นปีที่ 2 มี  
ค่าเฉลี่ย 3.680 ชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.660 และชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.350 ตามลำดับ

ด้านการใช้หน้าจอ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจในเว็บไซต์ของ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.420 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.420  
ชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.400 และชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.180 ตามลำดับ

ด้านเทคนิคที่ใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.500 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ย  
3.420 ชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.410 และชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.180 ตามลำดับ

ด้านโครงสร้างของเว็บไซต์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจ  
ต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.640 รองลงมาคือกลุ่ม  
ตัวอย่างชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.570 และชั้นปีที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.230 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามหลักสูตร

ความพึงพอใจ	หลักสูตร			
	ปริญญาตรี 4 ปี		ปริญญาตรี 2 ปี หลังอนุปริญญา	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านเนื้อหา	3.680	.597	3.310	.537
การใช้หน้าจอ	3.390	.688	2.990	.623
เทคนิคที่ใช้	3.420	.619	3.120	.581
โครงสร้างของเว็บไซต์	3.560	.680	3.310	.576
<b>รวม</b>	<b>3.510</b>	<b>.556</b>	<b>3.180</b>	<b>.452</b>

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี มีความพึงพอใจในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.510 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เรียนในหลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี หลังอนุปริญญา มีค่าเฉลี่ย 3.180 และเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี มีความพึงพอใจด้านเนื้อหา การใช้หน้าจอ เทคนิคที่ใช้ และโครงสร้างของเว็บไซต์เป็นอันดับแรก ทั้งหมด

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามภาคที่ศึกษา

การใช้ประโยชน์ ในเว็บไซต์	ภาคที่ศึกษา			
	ปกติ		สมทบ	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านเนื้อหา	3.730	.563	3.360	.614
การใช้หน้าจอ	3.420	.698	3.090	.926
เทคนิคที่ใช้	3.460	.611	3.160	.597
โครงสร้างของเว็บไซต์	3.620	.628	3.290	.709
<b>รวม</b>	<b>3.560</b>	<b>.530</b>	<b>3.230</b>	<b>.538</b>

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในภาคปกติมีความพึงพอใจในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.560 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เรียนในภาคสมทบ มีค่าเฉลี่ย 3.230 และเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในภาคปกติ มีความพึงพอใจด้านเนื้อหา การใช้หน้าจอ เทคนิคที่ใช้ และ โครงสร้างของเว็บไซต์เป็นอันดับแรก ทั้งหมดทุกด้าน

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามสาขาวิชา

ความพึงพอใจ	สาขาวิชา							
	การศึกษา		วิทยาศาสตร์		ศิลปศาสตร์		บริหารธุรกิจ	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านเนื้อหา	3.580	.664	3.420	.544	3.810	.615	3.670	.382
การใช้หน้าจอ	3.280	.663	3.170	.645	3.410	.718	3.510	.746
เทคนิคที่ใช้	3.330	.639	3.200	.561	3.490	.636	3.500	.597
โครงสร้างของเว็บไซต์	3.440	.795	3.430	.588	3.660	.645	3.590	.496
<b>รวม</b>	<b>3.410</b>	<b>.618</b>	<b>3.310</b>	<b>.482</b>	<b>3.590</b>	<b>.554</b>	<b>3.570</b>	<b>.436</b>

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.590 รองลงมา คือ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.570 สาขาวิชาการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.410 และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.310 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.810 รองลงมา คือ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.670 สาขาวิชาการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.580 และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.420 ตามลำดับ

ด้านการใช้หน้าจอ กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในสาขาวิชาบริหารธุรกิจมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์อันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.510 รองลงมาคือ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.410 สาขาวิชาการศึกษา 3.280 และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.170 ตามลำดับ

ด้านเทคนิคที่ใช้ กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.500 รองลงมาคือ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.490 สาขาวิชาการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.330 และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.200 ตามลำดับ

ด้านโครงสร้างของเว็บไซต์ กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในสาขาวิชาศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.660 รองลงมาคือ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.590 สาขาวิชาการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.490 และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.430 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต  
กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อเว็บไซต์ของ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ลำดับที่	ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน
1	เข้าเว็บไซต์ยากและช้ามาก เล่นที่มหาวิทยาลัยสายหลดบ่อย คำนวณโหลดข้อมูล ใช้เวลานานมาก	34
2	ในบางครั้งข้อมูลไม่ Up date กว่าจจะรู้ข่าวสารก็แก้ปัญหามาไม่ทันแล้ว	15
3	เว็บของมหาวิทยาลัยควรมีรูปภาพที่ดึงดูดใจมากกว่านี้ ต้องการให้ทำหน้าที่ต่าง ให้ดึงดูดใจเพราะมีภาพน้อยเกินไป	10
4	การใช้เครื่องมือที่มหาวิทยาลัย	
4.1	เครื่องไม่พอใช้	7
4.2	เครื่องค้างบ่อยทำให้เกิดปัญหากับการค้นคว้าหรือพิมพ์งาน	2
4.3	ต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลเครื่องอย่างทั่วถึง และเอาใจใส่ให้คำแนะนำต่อนักศึกษาในการใช้เครื่อง	5
4.4	มีเครื่องเสีย (รอซ่อม) จำนวนมาก	5
4.5	ต้องการให้เพิ่มเวลาการใช้งานเครื่อง Internet แก่นักศึกษา	3
4.6	ควรขยายเวลาเปิดให้บริการ เพราะนักศึกษาภาคสมทบมาใช้เครื่องไม่ทัน (กลางวันต้องทำงานประจำตอนเย็นมาเรียน เรียนเลิกแล้วหอสมุดก็ปิดพอดี)	5
5	ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยที่ละเอียดลึกซึ้ง เพราะเวลาต้องการใช้งานข้อมูลในเว็บไซต์ก็ไม่เพียงพอ (ข้อมูลน้อย ไม่ละเอียด)	5
6	มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์เว็บของมหาวิทยาลัยน้อยมาก	2
7	สื่อของแต่ละคณะมีน้อยมากอยากให้กว้างในเรื่องของการศึกษาค้นคว้าข้อมูลให้มากกว่านี้	1



## ตารางที่ 23 (ต่อ)

ลำดับที่	ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน
8	ต้องการให้มหาวิทยาลัยมีความหลากหลายด้านข้อมูลในการเรียนรวมถึงด้านบันเทิงบ้าง เพราะจะทำให้นักศึกษาเข้ามาใช้งานมากขึ้น (ถ้าจะให้ดีควรมีช่องสำหรับ Search หาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เหมือนพวก Search Engine googles ฯลฯ)	1
9	ต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเขียนเว็บไซต์ <a href="http://www.dusit.ac.th">www.dusit.ac.th</a> ไว้ได้ตรา มหาวิทยาลัยตรงรั้วของมหาวิทยาลัย เพราะคนจะมองเห็นง่าย และลงทุนกับการทำเว็บไซต์ให้ออกมาดูสวยกว่านี้ เพราะเป็นด่านแรกที่เราจะตัดสินใจว่าจะมาเรียนหรือไม่ มหาวิทยาลัยน่าสนใจเพียงใด	1

จากตารางที่ 23 กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะอันดับแรก คือ เข้าเว็บไซต์ยากและช้ามาก เล่นที่มหาวิทยาลัยสายหลุดบ่อย คำนวณโหลดข้อมูลใช้เวลานานมาก รองลงมาคือ ในบางครั้งข้อมูลไม่ up date กว่าจจะรู้ข่าวสารก็แก้ปัญหาไม่ทันแล้ว และเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยควรมีรูปภาพที่ดึงดูดใจมากกว่านี้ ต้องการทำหน้าที่ต่างให้ดึงดูดเพราะมีภาพน้อยเกินไป

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามเพศ ชั้นปี หลักสูตร สาขาวิชา และภาคที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาภาคปกติและภาคสมทบ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีการศึกษา 2547 จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีค่าความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบาค เท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จัดอันดับที่ และวิเคราะห์เนื้อหา

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75 ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 27 และ 26.7 ศึกษาในหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี ร้อยละ 83.3 ในสาขาวิชาการศึกษา และสาขาวิชาศิลปศาสตร์ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 31 และ 30 และศึกษาในภาคปกติ ร้อยละ 69.7

ด้านการใช้อินเตอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ 2 ปี ร้อยละ 12.7 มีประสบการณ์การใช้อินเตอร์เน็ต 2 ปี ร้อยละ 20.7 ใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ([www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th)) สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 67.3 สถานที่ใช้อินเตอร์เน็ตที่มหาวิทยาลัย ร้อยละ 38.7 ระยะเวลาที่ใช้อินเตอร์เน็ตใน 1 วัน ใช้ 2 ชั่วโมง ร้อยละ 32.3 และใช้อินเตอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 63.3

##### 2. การใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลที่เปิดรับเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต อันดับแรก คือ เพื่อดูข่าวสารทางวิชาการ ร้อยละ 76.67 รองลงมาคือ เพื่อดูข่าวสารอื่นๆ ร้อยละ 59.33 เพื่อความบันเทิง ร้อยละ 31.00 เพื่อเช็คเมลล์ ร้อยละ 20.00 และเพื่อทำธุรกรรมทาง

อินเทอร์เน็ต เช่น การลงทะเบียนเรียน การจองวิชาเรียน การขอเพิ่มถอนวิชาเรียน และการซื้อปริญญออนไลน์ ร้อยละ 13.00

ด้านการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.886 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรก คือ ใช้ประโยชน์ด้านวิชาการ ค่าเฉลี่ย 3.250 รองลงมาคือ ใช้ประโยชน์ด้านสังคมและบันเทิง ค่าเฉลี่ย 2.523

2.1 การใช้ประโยชน์ด้านวิชาการ ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.250 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรกคือ ใช้ตรวจสอบผลการเรียน ค่าเฉลี่ย 4.317 รองลงมาคือ ลงทะเบียนประจำภาคเรียน ค่าเฉลี่ย 4.290 และตรวจสอบข้อมูลตารางสอน และกำหนดการทางวิชาการ ค่าเฉลี่ย 3.2780 ตามลำดับ

2.2 การใช้ประโยชน์ด้านสังคมและบันเทิง ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.523 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรกคือ ดูข่าวประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 3.393 รองลงมาคือ อ่านข้อมูลของสวนดุสิตโพล ค่าเฉลี่ย 2.923 และดูประมวลภาพกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 2.827 ตามลำดับ

### 3. ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.450 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า อันดับแรกคือ ความพึงพอใจด้านเนื้อหา ค่าเฉลี่ย 3.620 รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างของเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.522 ด้านเทคนิคที่ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.368 และด้านการใช้หน้าจอ ค่าเฉลี่ย 3.325 ตามลำดับ

3.1 ความพึงพอใจด้านเนื้อหา ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.620 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรกคือ ใช้ภาษาที่อ่านง่ายชัดเจน และได้ใจความ ค่าเฉลี่ย 3.757 รองลงมาคือ ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของเนื้อหา ค่าเฉลี่ย 3.703 และข้อมูล ของมหาวิทยาลัยทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 3.697 ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจด้านการใช้หน้าจอ ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.325 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรกคือ ระบุส่วนสำคัญ ในหน้าจอได้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.429 รองลงมาคือ การวางภาพและรายละเอียดหน้าจอสัมพันธ์กับเนื้อหา ค่าเฉลี่ย 3.420 และเน้นจุดที่ต้องการทั้งเนื้อหาและรูปภาพ ค่าเฉลี่ย 3.397 ตามลำดับ

3.3 ความพึงพอใจด้านเทคนิคที่ใช้ ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.368 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรกคือ ใช้เทคนิคที่หลากหลาย ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.557 รองลงมาคือ ความชัดเจนของภาพนิ่ง ค่าเฉลี่ย 3.480 และเทคนิคที่ใช้เพื่อให้สะดวกในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.457 ตามลำดับ

3.4 ความพึงพอใจด้านโครงสร้างของเว็บไซต์ ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.522 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรกคือ ระบุหัวข้อที่นำเสนอได้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.577 รองลงมาคือ กำหนดเมนูได้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.550 และการสร้างระดับหน่วยงานใหญ่และหน่วยงานย่อยของมหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย 3.527 ตามลำดับ

#### 4. การเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

##### สวนดุสิต

จำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

4.1 กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมไม่เท่ากัน เพศหญิงมีการใช้ประโยชน์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างเพศชาย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านวิชาการกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีการใช้ประโยชน์เป็นอันดับแรก ส่วนด้านสังคมและบันเทิงเพศชายมีการใช้ประโยชน์เป็นอันดับแรก

4.2 กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมไม่เท่ากัน กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 มีการใช้ประโยชน์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านวิชาการกลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 มีการใช้ประโยชน์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือชั้นปีที่ 3 ปีที่ 2 และ ปีที่ 4 ด้านสังคมและบันเทิงชั้นปีที่ 1 มีการใช้ประโยชน์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือชั้นปีที่ 2 ปีที่ 3 และปีที่ 4

4.3 กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในหลักสูตรแตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมไม่เท่ากัน กลุ่มตัวอย่างที่เรียนหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี มีการใช้ประโยชน์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เรียนหลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี หลังอนุปริญญา เมื่อพิจารณารายด้านพบเช่นเดียวกัน

4.4 กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในภาคที่ศึกษาแตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมไม่เท่ากัน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาภาคปกติมีการใช้ประโยชน์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในภาคสมทบ เมื่อพิจารณารายด้านพบเช่นเดียวกัน

4.5 กลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาที่แตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมไม่เท่ากัน กลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาศิลปศาสตร์มีการใช้ประโยชน์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการศึกษา และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านวิชาการ กลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาบริหารธุรกิจมีการใช้ประโยชน์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาศิลปศาสตร์ การศึกษา และวิทยาศาสตร์ ตามลำดับ ด้านสังคมและบันเทิงพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาศิลปศาสตร์มีการใช้ประโยชน์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การศึกษา และวิทยาศาสตร์ ตามลำดับ

## 5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

5.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมไม่เท่ากัน กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างเพศชาย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก และ ร ก ทุกด้าน ยกเว้นด้านการใช้น้ำจืดที่เพศชายมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก

5.2 กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมไม่เท่ากัน กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเนื้อหา กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ตามลำดับ ด้านการใช้น้ำจืด กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ และชั้นปีที่ 4 ตามลำดับ ด้านเทคนิคที่ใช้ กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ และชั้นปีที่ 4 ตามลำดับ และด้านโครงสร้างของเว็บไซต์ กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ตามลำดับ

5.3 กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในหลักสูตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมไม่เท่ากัน กลุ่มตัวอย่างที่เรียนหลักสูตรปริญญาตรี 4 ปี มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เรียนหลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี หลังอนุปริญญา เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนในหลักสูตร 4 ปี มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกทุกด้าน

5.4 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในภาคที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมไม่เท่ากัน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในภาคปกติมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในภาคสมทบ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในภาคปกติมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกทุกด้าน

5.5 กลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมไม่เท่ากัน กลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การศึกษา และวิทยาศาสตร์ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเนื้อหา กลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การศึกษา และวิทยาศาสตร์ ตามลำดับ ด้านการใช้น้ำจอ กลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาบริหารธุรกิจมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างสาขาวิชาศิลปศาสตร์ การศึกษา และวิทยาศาสตร์ ตามลำดับ ด้านเทคนิคที่ใช้ กลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาบริหารธุรกิจมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาศิลปศาสตร์ การศึกษา และวิทยาศาสตร์ ตามลำดับ และด้านโครงสร้างของเว็บไซต์ กลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่เรียนสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การศึกษา และวิทยาศาสตร์ตามลำดับ

## 6. ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

กลุ่มตัวอย่างได้ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตามลำดับดังนี้

1. เข้าเว็บไซต์ยากและช้ามาก เล่นที่มหาวิทยาลัยสายหยุดบ่อย ดาวน์โหลดข้อมูลใช้เวลานานมาก (จำนวน 34)
2. ในบางครั้งข้อมูลไม่ Up date กว่าจจะรู้ข่าวสารก็แก้ปัญหามาไม่ทันแล้ว (จำนวน 15)
3. เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยควรมีรูปภาพที่ดึงดูดใจมากกว่านี้ ต้องการให้ทำหน้าต่างให้ดึงดูดเพราะมีภาพน้อยเกินไป (จำนวน 10)
4. เครื่องมือที่มหาวิทยาลัยไม่พอใช้ (จำนวน 7)
5. ต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลเครื่องอย่างทั่วถึง และเอาใจใส่ให้คำแนะนำต่อนักศึกษาในการใช้เครื่อง (จำนวน 5)
6. มีเครื่องเสีย (รอซ่อม) จำนวนมาก (จำนวน 5)

7. ควรขยายเวลาเปิดให้บริการ เพราะนักศึกษาภาคสมทบมาใช้เครื่องไม่ทัน กลางวันต้องทำงานประจำ ตอนเย็นมาเรียนเลิกเรียนแล้วหอบสมุดปิดแล้ว (จำนวน 5)
8. ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยที่ละเอียดลึกซึ้ง เพราะเวลาต้องการใช้งาน ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่เพียงพอ (จำนวน 5)
9. ต้องการให้เพิ่มเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ตแก่นักศึกษา (จำนวน 3)
10. เครื่องค้างบ่อยทำให้เกิดปัญหากับการค้นคว้าหรือพิมพ์งาน (จำนวน 2)
11. มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยน้อยมาก (จำนวน 2)
12. สื่อของแต่ละคณะมีน้อยมาก อยากให้กว้างในเรื่องของการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ให้มากกว่านี้ (จำนวน 1)
13. ต้องการให้มหาวิทยาลัยมีความหลากหลายด้านข้อมูลในการเรียนรวมถึงด้าน บันเทิงบ้าง (จำนวน 1)
14. ต้องการให้มหาวิทยาลัยเขียนชื่อเว็บไซต์ไว้ได้ตรงของมหาวิทยาลัยตรงรั้วของ มหาวิทยาลัย เพราะคนมองเห็นง่าย และลงทุนทำเว็บไซต์ให้ดูสวยกว่านี้ (จำนวน 1)

## อภิปรายผล

### 1. การใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จากผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตในระดับปานกลาง โดยใช้ประโยชน์ด้านวิชาการเป็นอันดับแรก และด้าน สังคมและบันเทิง รองลงมา ซึ่งสอดคล้องกับที่นักศึกษาระบุเหตุผลที่เปิดรับเว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตว่า อันดับแรกเพื่อดูข่าวสารทางวิชาการ รองลงมาเพื่อดูข่าวสารอื่นๆ และเพื่อความบันเทิง ตามลำดับ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอาจกล่าวได้ว่า “เว็บไซต์” เป็น นวัตกรรมหนึ่งในสังคมการศึกษาที่ทันสมัยดังที่โรเจอร์ (Rogers 1971 : 18) ได้กล่าวว่าการนวัตกรรม เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสาร แต่เป็นการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใหม่ ไม่ว่าจะมีความคิดใหม่หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ สื่อใหม่เหล่านี้อาจเคยปรากฏในกลุ่มชนอื่นมาก่อน แต่ไม่เคยปรากฏในชุมชนนั้นๆ ก็ได้ ดังนั้นบุคลากร ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่เป็นกลุ่มนักศึกษาบางส่วนอาจไม่คุ้นเคยกับ ระบบคอมพิวเตอร์ หรือการค้นหาข้อมูลในระบบสารสนเทศแบบใหม่ จึงมีการใช้ประโยชน์จาก เว็บไซต์ในระดับปานกลาง ซึ่งในการยอมรับนวัตกรรม (Adoption of Innovation) หมายถึง การ ตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรมอย่างเต็มอัตรา มี 5 ขั้นตอน คือ การตระหนักถึงนวัตกรรม ความสนใจ นวัตกรรม การประเมินด้านนวัตกรรม การทดลองนวัตกรรม และการรับนวัตกรรม อาจเป็นไปได้ที่ บุคลากรอาจยอมรับนวัตกรรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์ หรือเว็บไซต์ว่ามีประโยชน์ เป็น

ความก้าวหน้าทันสมัย แต่อาจมีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้คนไม่มีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์อย่างเต็มที่ เช่น ขาดความรู้ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต ไม่รู้ชื่อเว็บไซต์ เป็นต้น ตามทฤษฎีกระบวนการเลือกสรรข่าวสาร (Selective Process Theory) กล่าวว่าผู้รับสารย่อมมีกระบวนการเลือกสรรข่าวสารแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทักษะคิด และความรู้สึกนึกคิดของตน รวมทั้งการเลือกรับข่าวสารที่ตนเองเห็นว่ามีความประโยชน์ในการดำเนินงานหรือเพื่อจุดประสงค์ของตนขวัญเรือน กิตติวัฒน์ (2531) กล่าวว่า ทุกคนมีธรรมชาติที่จะเปิดรับข่าวสารตลอดเวลา แต่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับข่าวสาร คือ ประสบการณ์ การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสาร ความสามารถในการรับข่าวสาร รวมทั้งทัศนคติต่อข่าวสารนั้นด้วย ตามความเป็นจริงแล้วมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้จัดเครื่องสำหรับบุคลากรใช้งานในสำนักวิทยบริการทั้งหมด 507 เครื่องใช้อินเทอร์เน็ตได้ครั้งละ 2 ชั่วโมง โดยไม่จำกัดจำนวนครั้งต่อวัน แต่ถ้าจะใช้ที่บ้านใช้ได้ภาคเรียนละ 150 ชั่วโมง ซึ่งมากพอที่นักศึกษาจะใช้ค้นคว้าหาความรู้ได้ด้วยตนเอง

#### 1.1 การใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านวิชาการ

จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านวิชาการในระดับปานกลาง โดยใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบผลการเรียนเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ลงทะเบียนประจำภาคเรียนและตรวจสอบข้อมูลตารางสอบและกำหนดการทางวิชาการตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องจากในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ระบบทางวิชาการทั้งหมด ได้แก่ การลงทะเบียนประจำภาคเรียน การตรวจสอบผลการเรียนประจำภาคเรียน การตรวจสอบข้อมูลตารางสอบ และกำหนดการทางวิชาการต่างๆ นักศึกษาแต่ละคนต้องดำเนินการด้วยตนเองโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ดังนั้นนักศึกษาต้องตรวจสอบและเช็คข้อมูลต่างๆ อย่างละเอียดและสม่ำเสมอ รวมทั้งในการเรียนการสอนในบางวิชา อาจารย์อาจมอบหมายให้ผู้เรียนค้นคว้าข้อมูลต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ติดต่อกับอาจารย์ผู้สอน หรือติดตามข่าวและสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งแมคคอมและเบคเกอร์ (McCombs and Becker, 1979, pp.51-52) ได้กล่าวถึงเหตุผลในการติดตามข่าวสารจากสื่อในมุมมองของผู้รับสารว่า เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ในการติดตามความเคลื่อนไหวและสังเกตการณ์รอบตัว เพื่อให้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ และเรียนรู้ว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่สำคัญที่ควรจะรู้ รวมทั้งต้องการคำแนะนำในการปฏิบัติตนให้ถูกต้อง และช่วยในการตัดสินใจ เพื่อความอยู่รอดในระบบสังคมที่เป็นอยู่ และในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้มีเว็บไซต์อื่นๆ ที่เชื่อมโยงกับเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยจำนวนมาก สำหรับให้นักศึกษาได้ค้นคว้า และสืบค้นข้อมูลทางวิชาการ เช่น ABI CAB DAO และ H.W. Wilson Education เป็นต้น ซึ่งนักศึกษาสามารถใช้และเชื่อมโยงข้อมูลทางวิชาการได้มาก



## 1.2 การใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านสังคมและบันเทิง

จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านสังคมและบันเทิงในระดับน้อย โดยใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ อ่านข้อมูลของสวนดุสิต โพล และดูประมวลภาพกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ตามลำดับ จากผลที่พบอาจเนื่องจากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีเนื้อหาส่วนใหญ่เน้นทางด้านวิชาการเพื่อให้นักศึกษาค้นหาความรู้เพิ่มเติมจากที่อาจารย์ได้สอนไปหรือมอบหมายให้ค้นคว้า ไม่มีเรื่องสังคมและความบันเทิงมากนัก เหตุผลอีกประการหนึ่งคือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของมหาวิทยาลัยมีหลากหลายรูปแบบ ทั้งในลักษณะของอักษรวิ่ง โททท์ส่น่วงจรปิด ประกาศเสียงตามสาย และการประชาสัมพันธ์ของเว็บไซต์จะมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลอยู่ตลอดเวลา ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องกิจกรรมของมหาวิทยาลัยมากกว่าความบันเทิง

รูปแบบอื่น ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของอรพิน จิรวัดนศิริ (2541) ที่ได้ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาโทเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จากนักศึกษาในสถานศึกษา 10 แห่ง จำนวน 250 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลกับการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ต คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ และอาชีพ แสดงว่าการใช้ประโยชน์จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านประชากรเช่นเดียวกัน

## 2. ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จากผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ ด้านเนื้อหาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างของเว็บไซต์ ด้านเทคนิคที่ใช้ และด้านการใช้น้ำจอตตามลำดับ อาจเนื่องจากว่าในปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้มีการปรับปรุงระบบของเว็บไซต์หลายด้าน เพื่อที่จะให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ และเข้ามาใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยมากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยของอุษาพรรณ ศรีสกุลประเสริฐ (2543) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต ประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย และ โรงเรียนเซนต์คาเบรียล พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอินเทอร์เน็ต เพราะเป็นสื่อที่กว้าง หลากหลาย ข้อมูลครบถ้วนมีความน่าเชื่อถือ ภาษาที่ใช้เข้าใจง่าย สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนๆ ได้อย่างกว้างขวาง และประหยัดเวลาในการหาข้อมูล

โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจคือ ความสามารถในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต และมณีวรรณ เอมะอมร (2541) ที่ศึกษาเรื่อง อินเทอร์เน็ต : การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจและผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความพึงพอใจในอินเทอร์เน็ต คือเว็ลด์ ไซด์ เว็บ และอีเมลมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการหาข้อมูลข่าวสารซึ่งมีหลากหลายจากทั่วโลก

### 2.1 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านเนื้อหา

จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านเนื้อหาในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอันดับแรกคือ ใช้ภาษาที่อ่านง่าย ชัดเจน และได้ใจความ รองลงมาคือ ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของเนื้อหา และข้อมูลของมหาวิทยาลัยทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดเนื้อหา ลงในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก มีการตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย ก่อนที่จะนำลงเว็บไซต์ รวมทั้งการใช้ภาษาที่อ่านง่าย ไม่ซับซ้อน และได้ใจความ และมีการปรับข้อความเสมอๆ ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลนั้นเป็นที่เชื่อถือได้ ๐ ๑ ๒ ๓ ๔ ๕ ๖ ๗ ๘ ๙ ๑๐ ๑๑ ๑๒ ๑๓ ๑๔ ๑๕ ๑๖ ๑๗ ๑๘ ๑๙ ๒๐ ๒๑ ๒๒ ๒๓ ๒๔ ๒๕ ๒๖ ๒๗ ๒๘ ๒๙ ๓๐ ๓๑ ๓๒ ๓๓ ๓๔ ๓๕ ๓๖ ๓๗ ๓๘ ๓๙ ๔๐ ๔๑ ๔๒ ๔๓ ๔๔ ๔๕ ๔๖ ๔๗ ๔๘ ๔๙ ๕๐ ๕๑ ๕๒ ๕๓ ๕๔ ๕๕ ๕๖ ๕๗ ๕๘ ๕๙ ๖๐ ๖๑ ๖๒ ๖๓ ๖๔ ๖๕ ๖๖ ๖๗ ๖๘ ๖๙ ๗๐ ๗๑ ๗๒ ๗๓ ๗๔ ๗๕ ๗๖ ๗๗ ๗๘ ๗๙ ๘๐ ๘๑ ๘๒ ๘๓ ๘๔ ๘๕ ๘๖ ๘๗ ๘๘ ๘๙ ๙๐ ๙๑ ๙๒ ๙๓ ๙๔ ๙๕ ๙๖ ๙๗ ๙๘ ๙๙ ๑๐๐

วันเดือนปีที่ส่งข้อมูล ทำให้ผู้อ่านทราบถึงระยะเวลาและความเป็นปัจจุบันของข้อมูล

### 2.2 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านการใช้หน้าจอ

จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการใช้หน้าจอในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจอันดับแรกคือ ระบุส่วนสำคัญในหน้าจอได้ชัดเจน รองลงมาคือ การวางภาพและรายละเอียดหน้าจอสัมพันธ์กับเนื้อหา และเน้นจุดที่ต้องการทั้งเนื้อหาและรูปภาพ ทั้งนี้อาจเนื่องจากการใช้หน้าจอได้กำหนดส่วนสำคัญตลอดจนทั้งการวางรูปแบบของหน้าจอ ให้มีรูปภาพที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย เช่น ภาพสถานที่ของมหาวิทยาลัย และใช้ขนาดและสีของตัวอักษรที่แตกต่างกัน รวมถึงการใช้ภาพที่เปลี่ยนอยู่เสมอทำให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันยิ่งขึ้น

### 2.3 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านเทคนิคที่ใช้

จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านเทคนิคที่ใช้ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจอันดับแรกคือ ใช้เทคนิคที่หลากหลายทันสมัย รองลงมาคือ ความชัดเจนของภาพนิ่ง และเทคนิคที่ใช้เพื่อสะดวกในการใช้งานตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทคนิคที่ใช้ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยมีหลากหลาย ทั้ง

ภาพเคลื่อนไหว ภาพพิเศษอื่นๆ รวมทั้งคำนึงถึงความสะดวกในการใช้งานจริงและการดาวน์โหลด  
ภาพเคลื่อนไหว



#### 2.4 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านโครงสร้างของเว็บไซต์

จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านโครงสร้างของเว็บไซต์ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอันดับแรกคือ ระบุหัวข้อที่น่าเสนอได้ชัดเจน รองลงมาคือ กำหนดเมนูได้ชัดเจน และการเรียงลำดับหน่วยงานใหญ่ และหน่วยงานย่อยของมหาวิทยาลัยตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีการแบ่งหน่วยงานตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัยที่ชัดเจน โดยแบ่งเป็นระดับ คณะ สำนัก ศูนย์ สถาบัน หรือหน่วยงานที่เทียบเท่าคณะ และแต่ละหน่วยงานแบ่งเป็นหน่วยงานย่อยลงไปอีก ดังนั้นการจัดทำโครงสร้างของเว็บไซต์ จึงดำเนินการตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัย ทำให้สะดวกต่อการค้นหา เมื่อผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์เปิดหน่วยงานใหญ่แต่ละหน่วยงานก็สามารถค้นข้อมูลของหน่วยงานย่อยได้สะดวก

#### 3. การเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จากผลการวิจัยพบว่า การใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านจำแนกตามชั้นปี หลักสูตร ภาคที่ศึกษาและสาขาวิชาไม่เท่ากัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากนักศึกษามีประสบการณ์ในการใช้อินเตอร์เน็ตแตกต่างกัน รวมทั้งความรู้ความสามารถในการใช้อินเตอร์เน็ตด้วย ส่งผลให้การใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน ดังที่สครามม์และแอลคิน (Schramm and Alkin อ้างถึงในวัชรินทร์สนธิ, 2545 : 38) กล่าวว่าพฤติกรรมกรเลือกเปิดรับของผู้รับสารนั้นเพื่อวัตถุประสงค์ด้านความรู้ ความบันเทิง ตอบข้อสงสัย ความไม่แน่ใจ แก้เหงา คลายเครียด และเกี่ยวกับเหตุผลและความจำเป็นของตนเองในการเลือกเปิดรับ นั่นคือ การที่บุคคลเปิดรับข่าวสารเพื่อนำเอาไปปรับตัว และเพื่อการเรียนรู้ยอมทำให้นักคนมีการใช้ประโยชน์ต่อสื่อแตกต่างกัน

#### 4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมและรายด้านแทบทุกด้านจำแนกตามเพศ ชั้นปี หลักสูตร ภาคที่ศึกษา และสาขาวิชาไม่เท่ากัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่านักศึกษานิมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีความหลากหลายทั้งในด้านของประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ซึ่งมีตั้งแต่ 1 ปี จนถึง 12 ปี ประสบการณ์ใช้อินเตอร์เน็ตตั้งแต่ 1 ปี ถึง 10 ปี ระยะเวลาใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ถึงสัปดาห์ละมากกว่า 6 ครั้ง และแต่ละวันใช้ตั้งแต่ 1 ชั่วโมง ถึง 10 ชั่วโมง จากความแตกต่างเหล่านี้ แสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ที่หลากหลายของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ การมีประสบการณ์มากอาจทำ

ให้มองเห็นจุดบกพร่องของเว็บไซต์มากขึ้น และทำให้ความพึงพอใจลดน้อยลงได้ อีกประการหนึ่งคือนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มาจากสถานศึกษาทั่วประเทศ จึงมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสุปราณี จริยะพร (2541) ที่พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เด็บโต และคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ พร้อมทั้งจะรับนวัตกรรมได้อย่างรวดเร็ว จึงทำให้มีภูมิหลังด้านการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ประกอบกับในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาเมื่อจำแนกตามสถานภาพแล้วมีจำนวนที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก แม้ว่าการสุ่มตัวอย่างได้กำหนดตามสัดส่วนในแต่ละชั้นปีก็ตาม ถึง เพื่อที่นักศึกษาจะได้นำมาใช้ประโยชน์ ค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมได้ แต่เมื่อนำมาจำแนกตามสถานภาพอื่นอาจทำให้ไม่เป็นสัดส่วนกันได้

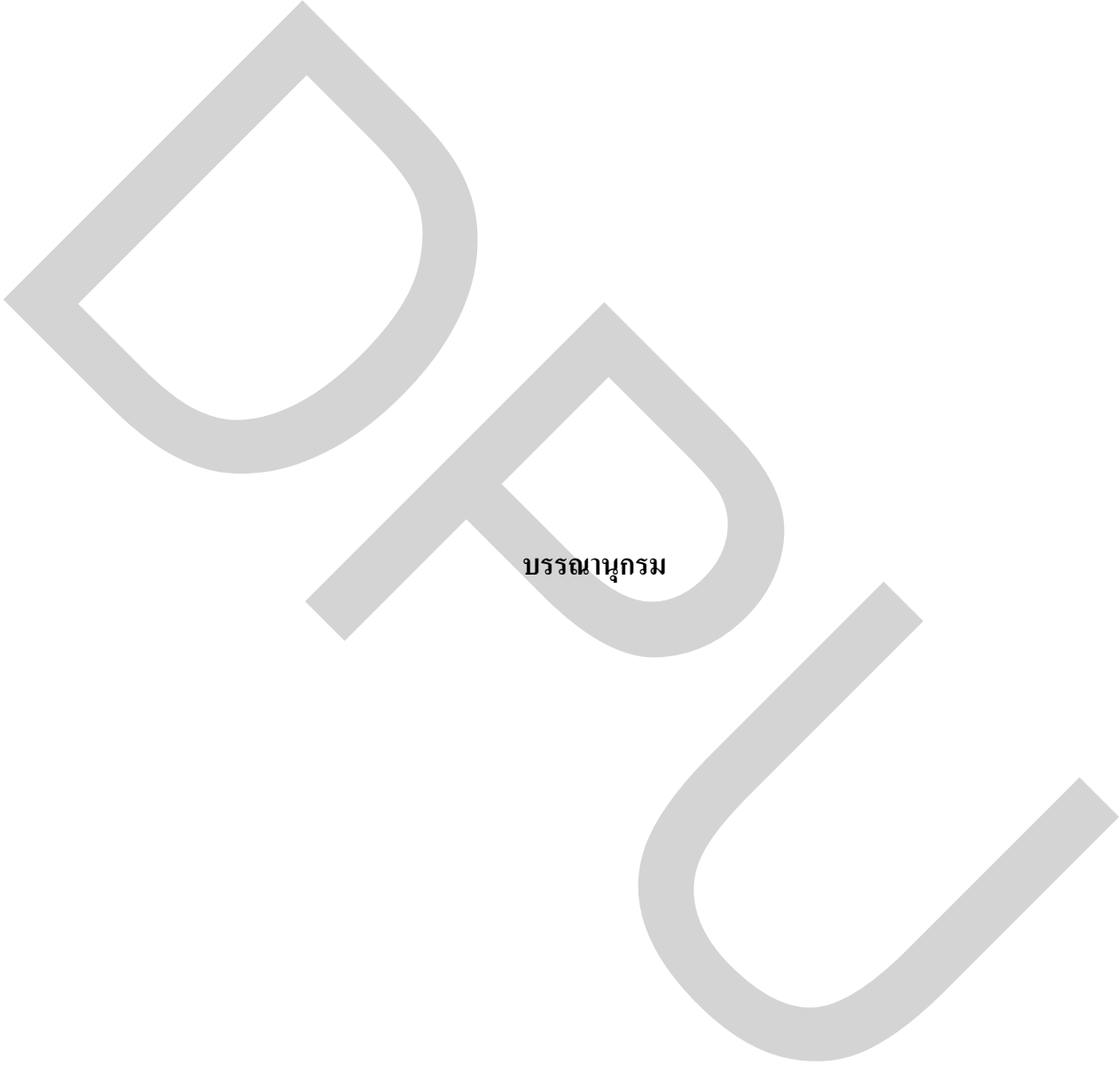
### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ มีดังนี้

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตควรกำหนดมาตรการเพื่อให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะประโยชน์ด้านวิชาการ ด้านการค้นคว้าข้อมูลทางการวิจัย หรือการติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ผู้สอน ซึ่งอาจจะเป็นการมอบหมายงานให้ทำในวิชาที่เรียน หรือกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร
2. ควรปรับปรุงการจัดทำเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น ด้านการเข้าเว็บไซต์ให้เข้าได้ง่ายและเร็วขึ้น ข้อมูลในเว็บไซต์ต้องทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์เพื่อที่ผู้ใช้จะได้ใช้ข้อมูลทันเวลา ใ้รู้รูปภาพที่ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ เป็นต้น
3. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแล ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อย่างทั่วถึงและเอาใจใส่
4. มีการส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้เรื่องเว็บไซต์ เช่น การอบรมการเขียน การจัดประกวด หรือกิจกรรมอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์
5. ควรขยายเวลาเปิดบริการเพื่อที่นักศึกษาภาคสมทบจะได้มีโอกาสมาใช้เครื่องบ้าง
6. เพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยให้มากขึ้นและมีทุกด้านให้ทั่วถึง เพื่อที่นักศึกษาจะได้นำมาใช้ประโยชน์ ค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

1. ควรทำการวิจัยเรื่องความต้องการของนักศึกษาเกี่ยวกับเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยจำแนกตามสภาพภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง
2. ควรทำการวิจัยเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของนักศึกษาเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถภาพความรู้ด้านคอมพิวเตอร์
3. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตกับบุคลากรกลุ่มอื่น เช่น อาจารย์ และเจ้าหน้าที่



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- กาญจนา แก้วเทพ และ ศิริชัย ศิริกาเยะ. **ทฤษฎีสื่อสารมวลชน**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- กิตติ กันภัย. “การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ในสังคมสารสนเทศ.” ใน **มองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- ขวัญเรือน กิตติวัฒน์. “แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร” **พลศาสตร์ของการสื่อสาร หน่วยที่ 2**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2531.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. **ก้าวไปกับเทคโนโลยีสารสนเทศ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทอาร์อินฟอร์เมชั่น แอนด์ พับลิเคชั่น จำกัด. 2533.
- จินตนา วัฒนทกโกศล. “การใช้ประโยชน์และการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต : การศึกษาเฉพาะนักศึกษา ระดับปริญญาตรี คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- ปรมะ สตะเวทิน. **หลักนิเทศศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์, 2538.
- พีระ จิระโสภณ. “ทฤษฎีการสื่อสาร.” **เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. **การวิเคราะห์ผู้รับสาร**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- รวีวรรณ ชินะตระกูล. **การทำวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบังฯ, 2542.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. **รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2544**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2545.



## วิทยานิพนธ์

กฤตยา สุนพงษ์ศรี. “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์เปรียบเทียบระหว่าง มหาวิทยาลัยในกรุงเทพฯ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต จรินทร์ ธานีลาปะกุล. “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

จิตรรา เอื้อจิตรบำรุง. “การเปิดรับข้างสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสาร แก่ปวงลดใช้ที่โฆษณาผ่านสื่อมวลชนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

ทิพย์พาพร มหาสิน ไผศาล. “การศึกษาความคิดเห็น พฤติกรรมการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อระบบสื่อสารทางโทรสารของหน่วยงานทางธุรกิจ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

น้ำทิพย์ สำเนาประเสริฐ. “การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในระยะเริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานครกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสื่อสาร” วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

พงษ์เดช ศรีเล็กดี. “การรับรู้และทัศนคติต่อบทบาทของนักแสดงที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางเพศในละครโทรทัศน์ ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2544.

มนกมล สิงห์พันธ์. “พฤติกรรมกาเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่าน เวิลด์ ไวด์ เว็บ (www) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในภาคใต้.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

มณีวรรณ เอมะอมร. “อินเทอร์เน็ต : การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ประโยชน์ที่เป็นคนไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2541.

รัตนาวัลี เกียรตินิยมศักดิ์. “มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษา [www.pantip.com](http://www.pantip.com) และ [www.sanook.com](http://www.sanook.com).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

- เรวดี คงสุภาพกุล. “การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ลนาตี งามดี. “การเปิดรับสื่อ การรับรู้ข่าวสาร และความพึงพอใจต่อประโยชน์ของเว็บไซต์ที่บ้านเกิดดอทคอม ของสมาชิกกลุ่มเกษตรกร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2546.
- วัชรวิ มนต์สนธิ. “การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ทักษะคิดและพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตกับการตัดสินใจเข้าร่วมดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท Work at Home Solution.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- สมควร เจริญสุข. “พฤติกรรมกรเปิดรับสารและความพึงพอใจจากรายการเกมโชว์ทางโทรทัศน์.”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- สมศักดิ์ วิเศษโสภาคกุล. “ปัญหาการจัดการบริการของรัฐในประเทศไทย : ศึกษากรณีโครงการทำนาครั้งที่ 2 ในจังหวัดอ่างทอง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- สุจินดา กิจการเจริญสิน. “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรใช้ระบบสื่อสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- สุปราณี จริยะพร. “ความคิดเห็นและการยอมรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2541.
- สุวรรณ มาสมณ. “ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่อการดำเนินการกิจการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2541.
- องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์. “พฤติกรรมกรสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- อรพิน จิรวัดนศิริ. “การใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาโทเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

- อริชัย อรรถอุดม. ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการ  
 หางานและการสมัครงาน ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์  
 ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- อุษาพรรณ ศรีสกุลประเสริฐ. “ปัจจัยในการใช้สื่อและความพึงพอใจต่อสื่ออินเทอร์เน็ตของ  
 นักเรียนระดับมัธยมปลายในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยและโรงเรียน  
 เซนต์คาเบรียล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
 รุรกีจบัณฑิตย์, 2543.

### ภาษาอังกฤษ

#### Books

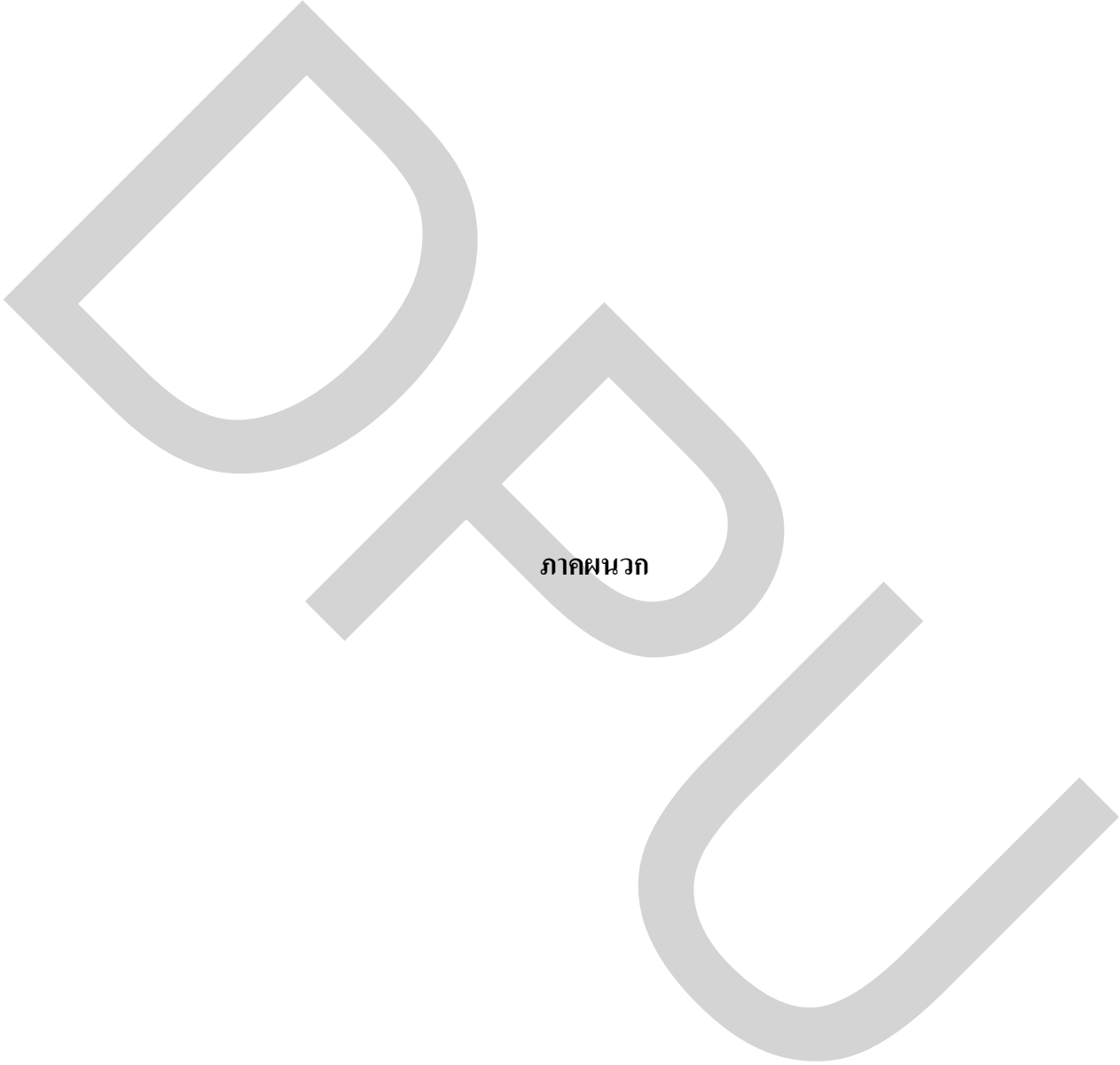
- Blumler, J.G. “The Social Character of Media Gratifications.” **Media Gratificatin Research  
 Current Perspectives.** Beverly-Hills : Sage Publicatins, 1985.
- Festinger , Leon. **Theory of Cognitive Dissinace.** California : Stanford UniversityPress,1957.
- Herzog, H. “What do We Really Know about Daytime Swrial Listeners ?” in Lazarsfield, P. F.  
 and Staton, F.N.(eds.) **Radio Research.** New York : Dueil Slond and Pearce, 1994.
- Katz, E., Blumler,J.G. and Gurevitch,M. “Utilization of Mass Communication by the Individual.”  
 In **Mass Communication Theory.** London : Sage Publication, 1983.
- Linda, Trevino and Jane Webster. **Flow in Computer-Mediated Communication : Electronic  
 Mail and Voice Mail Evaluation and Impact.** Communication Research. 19 No.5  
 October,1992.
- McCombs, M.E. and Becker, L.B. **Using Mass Communication Theory.** Englewood Cliffs :  
 N.J. Prentice Hall, 1979.
- Palmgreen, Phillip and Rayburn, J.D. “An Expectancy Value Approach to Media Gratification.”  
 In **Media Gratificatin Research Current Perspectives.** ed. Karl E. Rosengren,  
 Lawren A. Wenner and Phillip Palmgreen. Beverly-Hills : Sage Publicatins, 1985.
- Palmgreen, Phillip and Rayburn, J.D. “Use and Gratification and Exposure to PublicTelevision :  
 A Discrepancy Approach.” **Communicatin Research 6,** 1979.

Roger, E.M. **Communication Technology**. New York : Free Press, 1986.

Rogers, Everette M. and Shoemaker<Floyd F. **Communicatin of Innovation : A Cross Cultural Approach**. New York :The Free Press, 1971.

Schramm, W. **Channels and Audiences Handbook of Communication**. Chicago : Rand Menelly College Publishing Company, 1973.

Wimmer, Roger D., and Dominick, Joseph R. **Mass Media Research : an Introduction**. 4<sup>th</sup> ed. California : Wadsworth Publishing.1994.



ภาคผนวก





































































































## ประวัติผู้เขียน

### ประวัติส่วนตัว

ชื่อ นายวรภัทร จิตชัย  
วัน เดือน ปี เกิด 28 มกราคม 2521  
สถานที่เกิด จังหวัดอุบลราชธานี

### ประวัติการศึกษา

2543 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีวิทยาศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สวนดุสิต  
2545 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จาก  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

### ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ สำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต