

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมกาารเปิดรับและการใช้ประโยชน์ต่อเนื้อหาเว็บไซต์ การศึกษาเอ็ดดูโชนดอทคอมของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายทั่วประเทศ” ผู้ศึกษารวบรวม ทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวความคิดการศึกษา ประกอบด้วย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ
2. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ
3. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
4. แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบเนื้อหาเว็บไซต์
5. แนวคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตกับการศึกษา
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อ

กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ขั้นตอนดังต่อไปนี้ (Klapper, Joseph T., 1960, pp.19-25)

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทาง การสื่อสาร บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสาร จากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่น การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดสถานีวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่ง ตามความสนใจและความต้องการของตน อีกทั้งทักษะและความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารของคนเรานั้น ต่างกัน บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน ก็ชอบฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งใดที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ ความเข้าใจ หรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Dissonance)

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว ก็เชื่อว่าจจะรับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนาารมณ์ของผู้ส่งสารเสมอไป เพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ ฉะนั้นแต่ละคนอาจตีความเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากจะทำให้ข่าวสารบางส่วนถูกตัดทิ้งไปยังมีการบิดเบือนข่าวสาร ให้มีทิศทางเป็นที่น่าพอใจของแต่ละบุคคลด้วย

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับ ความสนใจ ความต้องการ ทศนคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมหรือไม่นำไปถ่ายทอดต่อ ในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งด้านกับความคิดของตนเอง ข่าวสารที่เราเลือกจดจำไว้นั้น มักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุน ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติก่านิยม หรือความเชื่อแต่ละคนที่มีอยู่เดิม ให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้น และเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งและมีสิ่งที่ไม่สบายใจขึ้น

แม็คคอมบ์และเบคเกอร์ (McCombs and Becker, 1979, pp.51-52) ได้ให้ความหมายว่าบุคคล เปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนเพื่อตอบสนองความต้องการ 4 ประการคือ

1. เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการติดตามความเคลื่อนไหวและสังเกตการณ์สิ่งต่างๆรอบตัวจากสื่อมวลชนเพื่อจะได้รู้ทันเหตุการณ์ทันสมัยและรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ควรรู้
2. เพื่อต้องการช่วยตัดสินใจ (Decision) โดยเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวันการเปิดรับข่าวสารทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนต่อสภาวะหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รอบตัวได้
3. เพื่อพูดคุยสนทนา (Discussion) การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนทำให้บุคคลมีข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการพูดคุยกับคนอื่นได้
4. เพื่อความต้องการมีส่วนร่วม (Participation) เพื่อรับรู้และมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ความ เป็นไปต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมและรอบ ๆ ตัว

สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับข่าวสารที่นำมาใช้คือทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการในการเลือกรับสาร (Selective Process) ในการสื่อสารนั้นการเลือกของคนเรามี 4 ลักษณะซึ่งแต่ละลักษณะจะมีความเกี่ยวข้องกันดังนี้ (ศรีหญิง ศรีคชา, 2544, หน้า 17)

1. การเลือกรับและการเลือกใช้ (Selective Exposure) ในชีวิตประจำวันของคนเรามีโอกาสที่จะรับสารจากแหล่งหรือผู้ส่งสาร (Source) ต่าง ๆ จำนวนมากมายแต่เรามีเวลาและความสามารถที่จำกัดในการรับสารจากแหล่งต่าง ๆ หรือเรามีความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อแหล่งหรือผู้ส่งสาร ต่าง ๆ แตกต่างกันไป ดังนั้นเราจึงมักจะเลือกรับหรือเลือกใช้สารจากแหล่งที่เสนอความคิดและทัศนคติที่สอดคล้องกับความคิดและทัศนคติของเรา

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) มนุษย์นั้นจะเลือกให้ความสนใจต่อสาร เท่าที่สมองของคนเราที่จะรับสารนั้นได้ ดังนั้นในการอ่านหนังสือพิมพ์หรือในสถานการณ์ที่มีการสื่อสารมากกว่า 1 อย่างเช่นขณะดูทีวีก็มีเสียงกรรยาพูดด้วยเป็นต้นเราจึงต้องเลือกรับสารใดสารหนึ่งและโดยปกติเรามักจะเลือกรับสารที่น่าสนใจหนังสือพิมพ์รายวันจะมีประมาณ 20 - 25 หน้า เรามักจะเลือกอ่านบางหน้าบางข่าวบางคอลัมน์เราอาจจะอ่านเพียง 1 หน้าเพียงบางข่าวอ่านหน้าสังคมอ่านหน้าบันเทิงและหน้ากีฬาเพียงบางข่าวจะเห็นได้ว่านอกจากเราจะเลือกสารโดยอาศัยความสนใจที่เรามีต่อสารแล้วเรายังเลือกสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อดั้งเดิมของเรา และหลีกเลี่ยงที่จะรับสารที่ขัดแย้งกับทัศนคติและความเชื่อของเราด้วย

### 3. การรับข้อมูลและตีความ (Selective Perception and Selective Interpretation)

เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้วผู้รับสารอาจเลือกการรับรู้และตีความสารที่ได้รับไปด้วยตามประสบการณ์ของแต่ละคนผู้รับสารจะมีการตีความข่าวสารที่ได้รับมาตาม ความเข้าใจของตนเองหรือทัศนคติประสบการณ์ความเชื่อความต้องการและแรงจูงใจของคนใน ขณะนั้น

### 4. การเลือกจดจำ (Selective Retention)

หลังจากที่บุคคลให้ความสนใจเลือกรับรู้และตีความข่าวสารไปในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติที่สอดคล้องกับตนแล้วบุคคลยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจำเข้าไปเป็นประสบการณ์ในขณะเดียวกันก็มักจะลืมข่าวสารที่ไม่ตรงกับความสนใจของตนเอง

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าตัวแปรสำคัญในทฤษฎีการเลือกรับข่าวสารนั้นก็คือทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อความคิดเห็นและประสบการณ์ดั้งเดิมของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันไปดังปรากฏในงานของ ไจเซฟ (Klapper, Joseph T, 1969, p.19) ว่าส่วนใหญ่คนเรามีแนวโน้มในการเลือกรับสารที่มี เนื้อหาสอดคล้องกับทัศนคติและความสนใจที่ตนมีอยู่และจะเกิดความพึงพอใจเมื่อสารที่ได้รับ สอดคล้องกับ ประสบการณ์และความคิดเห็นเดิมที่มีในขณะเดียวกันก็จะหลีกเลี่ยงเนื้อหาสารที่มี ความขัดแย้งกับ ทัศนคติและความสนใจของตนสำหรับเบื้องหลังหรือปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความแตกต่างดังกล่าวก็ได้ มีผู้ที่ศึกษาหลากหลายดังต่อไปนี้

ณัฐริกา พุทธโอวาท ( 2546, หน้า12) ได้เสนอพื้นฐานและเหตุแห่งความแตกต่างของบุคคลไว้ 4 ประการคือ

1. บุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพและสถานภาพทางจิตวิทยา
2. ความแตกต่างดังกล่าวนี้เป็นเพราะบุคคลมีการเรียนรู้ทางสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน
3. บุคคลที่อยู่ต่างสภาพแวดล้อมกันจะได้รับการเรียนรู้สภาพแวดล้อมต่างกันไป
4. การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และ บุคลิกภาพแตกต่างกัน

นอกจากนี้เดอพลอร์ยังได้อธิบายเพิ่มเติมถึงตัวแปรแทรกที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารโดยเน้นให้ข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสารและเกิดผลโดยทันทีแต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่มีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้นทำให้เกิดผลไม่เหมือนกันหรือไม่เป็นไปตามเจตนาของผู้ส่งสาร

โดยปกติแล้วคนเรามักจะมีนิสัยชอบเลือกเลือกที่จะคิดเลือกที่จะเชื่อตามที่ใจปรารถนา เราเลือกของที่ดีของที่ดีของที่เราชอบของที่เราต้องการนิสัยในการชอบเลือกนี้เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ชีวิตของเราในการสื่อสารก็เช่นเดียวกัน ในสถานการณ์ของการสื่อสารแต่ละสถานการณ์เราจะทำการเลือกที่เราควรจะทำ การสื่อสารอย่างไรตามความรู้สึกตามความต้องการของเรา ซึ่งความต้องการข่าวสารจะเพิ่มขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจหรือไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งบุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างเข้ามาสู่ตนทั้งหมดแต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตนเองแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลหนึ่ง ๆ ได้มีการเลือกรับสื่อ นั้นเกิดจากคุณสมบัติพื้นฐานของผู้รับสารในด้านต่าง ๆ (ศรีหญิง ศรีศุข, 2544, หน้า 16-17) ได้แก่

1. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ เช่น กระบวนการการเลือกรับข่าวสาร เลือกรับรู้ตามทัศนคติและประสบการณ์เดิมของตน
2. องค์ประกอบทางด้านสังคม สภาพแวดล้อม เช่น ครอบครัว วัฒนธรรม ประเพณี ลักษณะทางประชากร เช่น อายุ เพศ ภูมิฐานะ การศึกษา ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

สอดคล้องกับงานของขวัญเรือน กิตติวัฒน์ (อรพินท์ ศักดิ์เอี้ยว, 2547, หน้า 25) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนผู้รับสารดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล ปัจจัยด้านนี้เกิดจากแนวคิดที่ว่าคนเรามีโครงสร้างทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่มีความเฉพาะตัวและมีความแตกต่างกันอย่างมาก ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากลักษณะการอบรมเลี้ยงดูที่ต่างกัน การดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ไม่

เหมือนกันและจะส่งผลกระทบต่อระดับสติปัญญาความคิดทัศนคติและกระบวนการเรียนรู้การรับรู้และเข้าใจ

2. ปัจจัยด้านสภาพความสัมพันธ์ทางสังคมในการอยู่ร่วมกันในสังคมคนเราจะยึดกับกลุ่มอ้างอิง (Reference Group) ที่ตนสังกัดอยู่ ดังนั้นจึงตัดสินใจแสดงพฤติกรรมใด ๆ ที่สอดคล้องกับความคิดทัศนคติและพฤติกรรมอันเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบสื่อสารได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เกิดความคล้ายคลึงกันในการเปิดรับเนื้อหาข่าวสารรวมทั้งการตอบสนองต่อเนื้อหาสารดังกล่าว

นอกจากนีวิลเบอร์ ชรามป์ (Wilbur Schramm, 1973, p.13) ยังได้กล่าวองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญต่อการเลือกข่าวสารของมนุษย์ประกอบไปด้วย

1. ประสบการณ์ทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกัน
2. การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสารผู้รับสารจะแสวงหาเพื่อสนองจุดประสงค์ของตนเองอย่างใดอย่างหนึ่ง

3. ภูมิหลังทำให้บุคคลมีความสนใจต่างกัน

4. การศึกษาและสภาพแวดล้อมทำให้ความแตกต่างในพฤติกรรมการเลือกรับสื่อและเนื้อหาข่าวสาร

5. ความสามารถในการรับข่าวสารเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจทำให้พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของบุคคลแตกต่างกัน

6. บุคลิกภาพทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโน้มน้าวใจและพฤติกรรมของผู้รับสาร

7. สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสารทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายของข่าวสารหรืออาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของข่าวสารได้

8. ทัศนคติเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือข่าวสารที่ได้พบสำหรับตัวแปรด้านเพศนั้น (ปรมะ สตะเวทิน, 2538, หน้า 114) ได้ศึกษาไว้โดยกล่าวถึงลักษณะเฉพาะทางจิตวิทยาระหว่างเพศชายและเพศหญิงซึ่งให้เกิดความแตกต่างในการเลือกรับข่าวสารไว้ว่าผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศ ไว้ต่างกันผู้หญิงมักมีจิตใจอ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์ โอนอ่อนผ่อนตามและเป็นแม่บ้านแม่เรือน ผู้หญิงมักจะโทษตัวเองเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ชายมักจะโทษผู้อื่นหรืออุปสรรคอื่น ๆ แต่ไม่โทษตัวเอง

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อนี้ จะเห็นได้ว่าข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญ ในการนำมาประกอบการตัดสินใจของบุคคล ยิ่งบุคคลเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใดบุคคลย่อมต้องการเปิดรับข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น โดยไม่จำกัดว่าจะทำการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อใด ไม่ว่าจะเป็น สื่อมวลชน สื่อบุคคล หรือสื่อเฉพาะกิจ แต่ทั้งนี้บุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่องที่ตนให้ความสนใจเท่านั้น เนื่องจากข่าวสารในปัจจุบันมีมากเกินไปที่ผู้รับสารจะรับไว้ทั้งหมดได้ จึงทำให้เกิดกระบวนการเลือกรับข่าวสารขึ้น อย่างไรก็ตามบุคคล แต่ละคน ก็จะมีเกณฑ์ในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในสังคม นั้น ๆ และวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่จะเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันยอมทำให้มีพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อที่แตกต่างกันได้ด้วย

## 2. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Theory)

การศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาผู้รับสารในแง่จิตวิทยา สังคมเกี่ยวกับความเชื่อและความคิดเห็นส่วนบุคคลในฐานะผู้กระทำการเลือกใช้สื่อ (Active Receiver) ว่ามีกระบวนการอย่างไร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง (กาญจนา แก้วเทพ, 2545, หน้า 236) ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนี้ จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษากระบวนการที่เกิดขึ้นของผู้รับสาร โดยมีประเด็นคำถามหลักว่า ทำไมบุคคลจึงเลือกใช้สื่อหนึ่งและใช้สื่อหนึ่งเพื่อสิ่งใด โดยหลักการพื้นฐานของทฤษฎีเชื่อว่า ผู้รับสารหรือผู้ที่เลือกใช้สื่อหนึ่ง ทราบดีว่าสื่อหนึ่งมีคุณลักษณะอย่างไรและสื่อใดที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ แนวทางดังกล่าวมาจากแนวคิดที่ว่า พฤติกรรมและปรากฏการณ์ในสังคมมนุษย์ต่างก็เกิดขึ้นจากความต้องการ โดยมีที่มาแตกต่างกันการเปิดรับสื่อของบุคคลจึงเกิดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการอันเกิดจากพื้นฐานจิตใจของบุคคลและประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ทางสังคมที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ (สุรพงษ์ ไสธนะเสถียร ,2533, หน้า 122) กล่าวว่า การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเป็นแนวคิดทางด้านการสื่อสาร ในแง่ที่ผู้รับสารคือตัวจักรที่จะตัดสินใจ โดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเป็นหลัก การศึกษาตามแนวคิดนี้ จึงเป็นการศึกษาที่เน้นผู้รับสารเป็นจุดเริ่มต้น โดยศึกษาว่าผู้รับสารมีกระบวนการอย่างไรในการเลือกเปิดสื่อหนึ่ง ๆ กระบวนการดังกล่าว หมายถึง พฤติกรรมการสื่อสารที่ครอบคลุมถึงภูมิหลังของผู้รับสาร ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

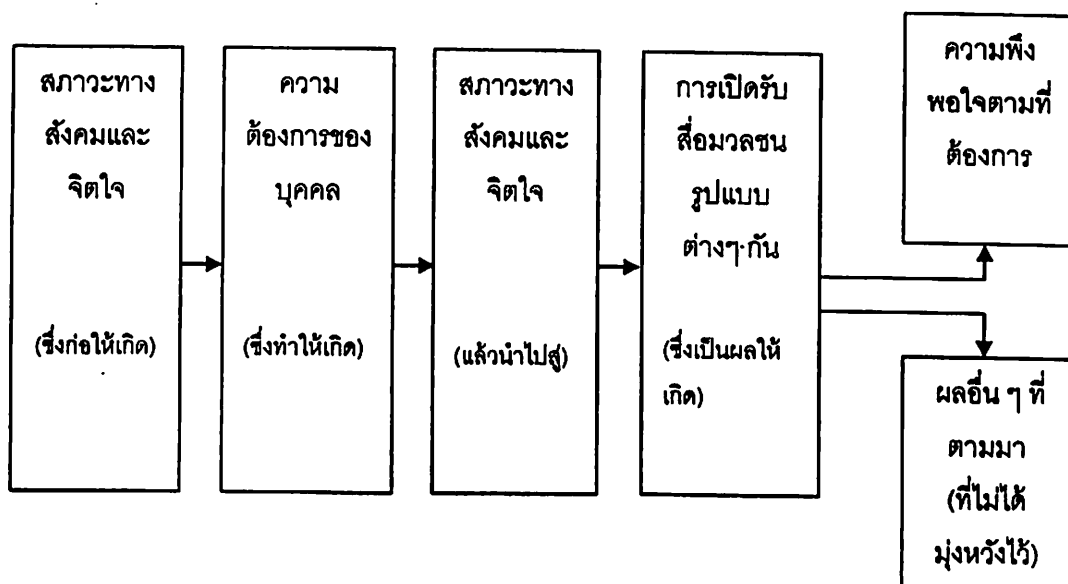
1. ผู้รับสาร ในฐานะเป็นผู้ที่มีบทบาทรุกและมีวัตถุประสงค์เสมอในการสื่อสารหรือเปิดรับสาร

2. การใช้สื่อหรือการเปิดรับสื่อหนึ่ง ๆ ที่เลือกสรรมาแล้ว ก็เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง ไม่ใช่เป็นการเปิดรับสารที่เลื่อนลอย หรือเป็นผลชักจูงใจจากผู้ส่งสารแต่เพียงอย่างเดียว

3. ความพึงพอใจในสื่อเกิดขึ้นเมื่อการเปิดรับสื่อหรือการใช้สื่อที่เลือกแล้วนั้นเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นในทางกลับกันผู้ส่งสารต่างหากที่ต้องแข่งขันกัน เพื่อบริการให้ผู้รับสารพึงพอใจ มิใช่เกิดจากตัวผู้ส่งสารเองพอใจเหมือนอย่างการสื่อสารในอดีต

อาจกล่าวได้ว่า การศึกษาในเรื่องการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจของมนุษย์เป็นแนวคิดที่มีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่าตนต้องการอะไร จากสื่อใด และสารอะไรจึงจะสนองความพอใจของตนเองได้ เป็นการเน้นความสำคัญของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร ผู้รับสารไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น หากแต่จะเลือกใช้สื่อและรับสารที่สามารถสนองความต้องการ และความพอใจของตน ดังจะเห็นว่าแนวคิดนี้ มักจะเรียกผู้รับสารว่า "ผู้ใช้" (User) แทนที่จะเรียกว่าผู้รับสาร (Audience / Receiver) อย่างที่เคยเรียกกัน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวให้ความสำคัญกับผู้รับสารในฐานะ ตัวจักรสำคัญที่สามารถตัดสินใจโดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลัก

นักวิชาการรุ่นแรกๆ ที่เริ่มพูดถึงแนวคิดที่ผู้คนมาใช้ประโยชน์จากสื่อ คือ แคทซ์ (Katz, 1959, cited by "User and Gratifications and Mass Communication Theory Overview", online, 2000) กล่าวว่างานวิจัยทางการสื่อสาร ควรจะเปลี่ยนแปลงไปจากการมุ่งหาคำตอบว่า "สื่อส่งผลกระทบต่อ ผู้รับสาร" (What the media do to people?) ไปเป็นการหาคำตอบว่า "ผู้รับสารกระทำอย่างไรกับสื่อ" (What the people do with the media?) เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวนั้น เป็นช่วงที่ ทฤษฎีกระสุนปืน (Bullet Theory) หรือทฤษฎีเข็มฉีดยา (Hypodermic Needle Theory) มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อวงการศึกษาสื่อ โดยเชื่อมั่นว่าสื่อมวลชนมีพลังอำนาจเหมือนกับกระสุนปืน ซึ่งเป็นการมองผู้รับสารเป็นผู้ถูกกระทำ (Passive) ในขณะที่ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของแคทซ์กลับมองผู้รับสาร ว่ามีส่วนร่วม ในกระบวนการสื่อสาร ในฐานะผู้กระทำ หรือร่วมกระทำ (Active) มากขึ้น โดยมองว่าผู้รับสารมีบทบาทเป็นผู้เลือกรับหรือเลือกใช้สื่อเอง ซึ่งจะทำให้สื่อมีพลังอำนาจน้อยกว่าที่เคยเชื่อกันมานั่นเอง แสดงให้เห็นตามแบบจำลองการสื่อสารของแคทซ์และคณะ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2.1 แบบจำลองการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชน  
ที่มา : แคทซ์ และคณะ (ศศิวิวัฒน์ รัตนพันธ์, 2554 ,หน้า 28 - 29)

แบบจำลองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนี้ ได้อธิบายถึงกระบวนการเปิดรับสื่อของผู้รับสาร โดยแสดงให้เห็นว่าการเลือกเปิดรับนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง ซึ่งแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์และมีความต้องการใช้ประโยชน์จากสื่อ เพื่อสนองความพึงพอใจของตนเองด้วยเหตุผลต่างกัน นักทฤษฎีในกลุ่มนี้จึงพยายามค้นหาว่า มีความต้องการและแรงจูงใจอะไรที่ทำให้คนเรามีพฤติกรรมการเปิดรับสาร และนักวิชาการแต่ละกลุ่มมีข้อเสนอต่าง ๆ กัน ดังนี้

(กาญจนา แก้วเทพ และ นิคม ชัยขุนพล, 2556, หน้า 19) เสนอว่า กลุ่มของแรงจูงใจหลักที่คนเราเปิดรับสื่อนั้นมีอยู่ 4 กลุ่มด้วยกัน คือ

1. เพื่อหลีกเลี่ยง (Diversion) จากกิจวัตรประจำวัน จากปัญหา หรือผ่อนคลายอารมณ์
2. เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่น (Personal relationship) เป็นการใช้ประโยชน์ทางสังคม เช่น นำเอาข้อมูลข่าวสารไปพูดคุยสนทนา
3. เพื่อสร้างอัตลักษณ์ของตนเอง (Personal identity) เช่น การตอกย้ำค่านิยมที่ยึดถืออยู่ เพื่อทำความเข้าใจตัวเอง เพื่อสำรวจความเป็นจริงทางสังคม และอื่น ๆ
4. เพื่อสำรวจหาข้อมูล (Surveillance) เพื่อแสวงหาข่าวสารข้อมูลที่จะมีผลกระทบต่อตนเองหรือนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการใดการหนึ่ง



สอดคล้องกับแคทซ์ และคณะ (Katz and Others, 1974) (จรินทร์ ธนาศิลป์กุล, 2545, หน้า 4) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ซึ่งสามารถสรุปรูปแบบความต้องการใช้สื่อหรือเลือกรับสื่อ ในแง่ต่าง ๆ 5 รูปแบบ คือ

1. ความต้องการที่จะรู้ (Cognitive Needs) คือ ความต้องการด้านความข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความคิด และความเข้าใจ
2. ความต้องการด้านอารมณ์ (Affective Needs) คือ ความต้องการด้านความคิดเห็น ความบันเทิง และความสุนทรีย์
3. ความต้องการการไม่แปลกแยก (Personal Integrative Needs) คือ ความต้องการในการสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง ความน่าเชื่อถือ ความสนใจ ความมั่นคง และสถานภาพของตนเอง
4. ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Integrative Needs) คือ ความเชื่อมั่นในการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคมกับคนในครอบครัว เพื่อน และคนอื่น ๆ ในสังคม
5. ความต้องการที่ปลดปล่อยตัวจากความตึงเครียด (Tension Release Needs) คือ หลีกหนีความกดดันและปัญหาในชีวิตประจำวัน โดยหันไปหาสิ่งบันเทิงในสื่อมวลชนเพื่อลดความเครียด

เช่นเดียวกับ Lull (อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, 2550, หน้า 524) ได้อธิบายลักษณะการเลือกใช้ประโยชน์จากสื่อในทางสังคมของผู้รับสารเพิ่มเติม คือ

1. เพื่อให้เกิดการจัดวางโครงสร้างในชีวิตประจำวัน เช่น ตื่นนอนตอนเช้าด้วยเสียงปลุกของวิทยุรายการโปรด อ่านหนังสือพิมพ์ในระหว่างทานอาหารเช้า ดูข่าวโทรทัศน์ระหว่างทานอาหาร
2. เพื่อให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้างด้วยการนำเอาเรื่องราว เช่น ข่าวสาระความรู้ มาเป็นหัวข้อในการสนทนากับผู้อื่น
3. เพื่อเพิ่มการติดต่อ หรือเพื่อหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์ เช่น การนั่งล้อมวงดูโทรทัศน์อย่างพร้อมหน้าในครอบครัว หรือบางคนอาจเลี่ยงดูโทรทัศน์เพียงลำพังในห้องนอน
4. เพื่อการเรียนรู้ทางสังคม ผู้รับสารสามารถที่จะเรียนรู้รายละเอียดของประเด็นที่อ่อนไหวทางสังคมต่าง ๆ
5. เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการควบคุมสถานการณ์ เช่น การได้รับข่าวสารก่อนผู้อื่น เพื่อนำไปสู่การจัดเตรียมหรือป้องกันภัย

และเวนเนอร์ (Wenner, 1985, p.16) (วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์ และ สหทัยา ดำรงเกียรติศักดิ์ . 2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริโภคข่าวสาร (New Gratification) สามารถแบ่งความพึงพอใจในการบริโภคสื่อข่าวสารเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูลเพื่อการอ้างอิง เพื่อเป็นแรงเสริมย้ำในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสังคม (Orientation al Gratification) เป็นรูปแบบของความต้องการที่แสดงออกมา ได้แก่ การติดตามข่าวสาร (Surveillance) หรือการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decisional Utility)

2. การใช้ข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคม (Social Gratification) ซึ่งรับรู้จากข่าวสารเข้ากับเครือข่ายส่วนบุคคลของปัจเจกชน เช่น การนำข้อมูลไปใช้ในการสนทนากับผู้อื่นหรือใช้เป็นข้อมูลเพื่อการชักจูงใจ

3. กระบวนการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อดำรงเอกลักษณ์ของบุคคล (Para-social Gratification) หรือเพื่อการอ้างอิงผ่านตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสื่อหรือปรากฏในเนื้อหาของสื่อ

4. กระบวนการใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ในการลดหรือผ่อนคลายความตึงเครียดทางอารมณ์หรือเพื่อปกป้องตนเอง (Para - orientation al Gratification) เช่น เป็นการใช้เวลาให้หมดไปเพื่อความเพลิดเพลิน สนุกสนาน เพื่อหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พึงพอใจอย่างอื่น

ในปัจจุบันยังคงมีการพัฒนาแนวคิดในการวิเคราะห์ผู้รับสารอย่างต่อเนื่อง โดยยึดหลักว่าผู้รับสารนั้นมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาหรือใช้สื่อมากพอ ๆ กับผู้ส่งสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีสื่อสารมีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีสื่อที่หลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งมีลักษณะเปิดกว้างให้กับคนทุกเพศทุกวัย สามารถเข้าถึงได้อย่างไร้ข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ ทำให้ผู้รับสารมีทางเลือกในการเปิดรับสื่อและใช้สื่อมากขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎีที่เชื่อว่าสื่อมีพลังอำนาจต่อผู้รับสาร ไม่สามารถนำมาอธิบายพฤติกรรมของผู้รับสารในยุคนี้ได้อีกต่อไป ดังนั้นการใช้สื่อหรือเลือกรับสื่อของผู้รับสารในยุคนี้จึงเกิดขึ้นมาจากการรับรู้ประโยชน์ของสื่อ ความชื่นชอบ หรือการกำหนดคุณค่าสื่อ โดยไม่จำเป็นว่าสื่อเหล่านั้นจะมีคุณประโยชน์จริงหรือไม่เพราะหากผู้รับสารหรือผู้ใช้สื่อไม่รับรู้ถึงคุณค่าของสื่อหรือสารนั้นก็ไม่ได้เกิดประโยชน์

จากทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้กล่าวมานี้ จะเห็นได้ว่าผู้รับสารเป็นบุคคล ที่กระทำไม่ใช่ผู้ถูกกระทำ ในการเลือกเปิดรับและใช้ประโยชน์จากสื่อเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เนื่องจากปัจจุบันสื่อมีความหลากหลายมากขึ้นโดยไม่ได้จำกัดแค่สื่อหลักเท่านั้น หากแต่ผู้รับสารยังสามารถเปิดรับสื่อทางเลือกได้อีกมากมาย โดยผู้รับสารจะเลือกใช้

ประโยชน์จากสื่อใดนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของตนเอง เพื่อใช้ประโยชน์จากสื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ตนเองเป็นหลักซึ่งในแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไป ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีนี้มาใช้ในการศึกษาถึงการให้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ [www.eduzones.com](http://www.eduzones.com) เพื่อศึกษาว่าผู้ใช้งานมีความต้องการ มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจอย่างไรในการใช้เว็บไซต์เอ็ดดูโซนดอทคอม ซึ่งทฤษฎีนี้จะสามารถอธิบายและให้คำตอบต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ อันจะนำมาซึ่งประโยชน์ในการรักษาระดับความพึงพอใจและพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้เว็บไซต์ต่อไป

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ นับเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญต่อการพิจารณาความแตกต่างของการเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ และยอมรับสิ่งต่าง ๆ ของบุคคล ดังที่ (ยุบล เบญจรงค์กิจ , 2542) กล่าวว่า พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์จะเกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากกระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่าบุคคลที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย

1. เพศ (Sex) ความแตกต่างระหว่างเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและความต้องการที่จะส่งหรือรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้ต้องการเพียงที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับส่งข่าวสารนั้นด้วย

2. อายุ (Age) อายุของผู้รับสารเป็นลักษณะประการหนึ่งที่ใช้ในการวิเคราะห์ผู้รับสารอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนมีอายุมากขึ้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้นคนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในสาขาวิชาต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน โดยงานวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่า การศึกษาของผู้รับสารทำให้มีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกันออกไปเช่น ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสารกว้างขวาง แต่จะไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ต้องมีเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ (ปรมะ สตะเวทิน, 2538, หน้า 110 -116 )

4. อาชีพ (Occupation) คนที่มีอาชีพต่างกันย่อมมีแนวคิด อุดมการณ์ ประสบการณ์ วัฒนธรรม และค่านิยมที่แตกต่างกัน เช่น อาชีพรับราชการจะคำนึงถึงเรื่องของสวัสดิการศักดิ์ศรี

และเกียรติภูมิของความเป็นข้าราชการ ซึ่งต่างจากคนที่ทำงานธุรกิจเอกชนที่คำนึงถึงรายได้และการมีศักดิ์ศรีด้วยเงินทองคนที่มี ในขณะที่เดียวกันอาชีพครูย่อมเปิดรับสื่อเพื่อศึกษาความรู้เพิ่มเติมมากกว่าอาชีพแม่ค้า เป็นต้น

ปรมะ สตะเวทิน (2546, หน้า 112-118) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะของตน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสาร อย่างไรก็ตามในการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ กันนั้น จำนวนของผู้รับสารก็มีปริมาณแตกต่างกันด้วยการวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนน้อยคนนั้นมักไม่ค่อยมีปัญหา หรือมีปัญหาน้อยกว่าการวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนมาก เนื่องจากการวิเคราะห์คนที่มีจำนวนน้อย เราสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารทุกคนได้ แต่ในการวิเคราะห์คนจำนวนมาก เราไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารแต่ละคนได้ เพราะมีผู้รับสารจำนวนมากเกินไป นอกจากนี้ผู้ส่งสารยังไม่รู้จักผู้รับสารแต่ละคนด้วย ดังนั้น วิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากก็คือ การจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษาศาสนา สถานภาพสมรส เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการรับรู้ การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสารทั้งสิ้น (กิติมา สุรสนธิ, 2541, หน้า 15 - 17)

1. เพศ (Sex) หญิงชายมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสรีระ ความถนัด สภาวะทางจิตใจ อารมณ์ จากงานวิจัยทางด้านจิตวิทยาทั้งหลายได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาท และกิจกรรมของคนสองทั้งเพศไว้แตกต่างกัน

2. อายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล ดังคำกล่าวที่ว่าผู้ใหญ่อาบน้ำร้อนมาก่อน เกิดมาหลายฝน หรือเรียกคนที่มีประสบการณ์น้อยกว่าว่าเด็กเมื่อวานขึ้น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิด ความเชื่อ ลักษณะการได้ตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล คนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น วิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

3. การศึกษา (Education) การศึกษาหรือความรู้ เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร การที่คนได้รับการศึกษาที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่แตกต่างกัน จึงย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่ต่างกัน คนทั่ว ๆ ไปมักจะสนใจหรือยึดแนวความคิดในแนวสาขาของตนเป็นสำคัญ และบุคคลมักมีลักษณะบาง

ประการที่แสดงหรือ บ่งชี้ถึงพื้นฐานการศึกษาหรือสาขาวิชาที่เรียนมา เนื่องจากสถาบันการศึกษาเป็นสถาบันที่อบรม กล่อมเกลาให้บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกัน ทางด้านครูผู้สอนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียนโดยการสอดแทรกความรู้สึกนึกคิดของตัวเองให้แก่ผู้เรียน ดังนั้น การศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรรของผู้รับ

4. สถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ (Socio - Economic Status) อันได้แก่ เชื้อชาติ และชาติพันธุ์ พื้นฐาน ภูมิลำเนา พื้นฐานของครอบครัว อาชีพ รายได้และฐานะทางการเงิน ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อผู้รับ ซึ่งในการวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ได้ชี้ให้เห็นว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร และสารสถานะภาพทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ที่ต่างกัน มีทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

5. ศาสนา (Religion) การนับถือศาสนาเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งของผู้รับสารที่มีอิทธิพลต่อตัวผู้รับสาร ทั้งทางด้านทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมโดยศาสนาได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับคนและกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตคนตลอดทั้งชีวิต Childs (ปรมะ สตะเวทิน, 2546, หน้า 7) ได้สรุปถึงอิทธิพลของศาสนาที่มีต่อบุคคลไว้ 3 ด้าน ได้แก่ด้านศีลธรรม คุณธรรม ความเชื่อทางจรรยาของบุคคล ด้านการเมือง และด้านเศรษฐกิจ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายทั่วประเทศ ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนาที่อาศัย เพื่อนำมาศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับและการใช้ประโยชน์ด้านเนื้อหาเว็บไซต์เอ็ดดูไซนดอทคอม

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบเว็บไซต์

กิดานันท์ มลิทอง (2542, หน้า 7) ได้ให้ความหมายคำว่า "เว็บไซต์" ไว้ว่าเป็นแหล่งที่รวบรวมหน้าเว็บจำนวนมากมาหลายหน้าในเรื่องเดียวกันมารวมอยู่ด้วยกันแต่สิ่งหนึ่งในการเสนอเรื่องราวที่อยู่บนเว็บไซต์ที่แตกต่างไปจากโปรแกรมโทรทัศน์เนื้อหาเนติยสารหรือหนังสือพิมพ์คือการทำงานบนเว็บไม่มีสิ้นสุดลงโดยทั่วไปแล้วเว็บไซต์จะประกอบด้วยเว็บเพจ (Web Page) หรือหน้าเว็บที่เปรียบเสมือนหน้าหนังสือที่ประกอบด้วยข้อความและภาพจำนวนหลายหน้าและจะมีหน้าโฮมเพจ (Home Page) หรือหน้านำเข้าหรือเรียกอีกอย่างว่า "หน้าต้อนรับ" ซึ่งจะมีปรากฏเป็นหน้าแรกเมื่อเปิดเว็บไซต์ขึ้นมาหน้าโฮมเพจจึงเปรียบเสมือนเป็นหน้าสารบัญเพื่อบอกกล่าวหัวข้อเรื่องราวเกี่ยวกับเว็บไซต์นั้น

## หลักการออกแบบเว็บไซต์

ดวงพร เกียรติคำและวงศ์ประชา จันทรสมวงศ์ (2546, หน้า 26) ได้กล่าวถึงหลักการออกแบบเว็บไซต์ไว้ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายของเว็บไซต์ ว่าจุดมุ่งหมายที่สร้างเว็บไซต์ขึ้นมาเพื่ออะไรคุณจะได้เตรียมข้อมูลและวางแนวทางของเว็บไซต์ได้ตรงกับเป้าหมายที่คุณวางไว้ให้มากที่สุด
2. ให้ความสำคัญของการออกแบบเว็บไซต์ เพราะการออกแบบเว็บไซต์ที่ดีๆจึงมีส่วนสำคัญที่จะดึงดูดใจให้ผู้เข้าชมไปใช้บริการและอยู่กับเว็บไซต์นานที่สุดและกลับเข้ามาใช้บริการอีกในอนาคต
3. หากจุดเด่นของเว็บไซต์ เว็บไซต์แต่ละแห่งมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน
4. ความเรียบง่ายอ่านง่ายสบายตา เว็บไซต์ที่มีรูปแบบที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อนและใช้งานได้อย่างสะดวกการจัดหมวดหมู่ให้กับข้อมูลภาพกราฟิกหรือตัวอักษรและใช้สีอย่างเหมาะสมจะได้เปรียบเว็บที่สับสนวุ่นวาย
5. ความสม่ำเสมอ เว็บเพจในเว็บไซต์ต้องเป็นทิศทางเดียวกันตลอดทั้งเว็บไซต์อาจจะใช้รูปแบบเดียวหรือแตกต่างกันบ้างระหว่างหน้าหลักกับหน้าทั่วไป
6. เนื้อหาดีมีประโยชน์ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับเว็บไซต์ดังนั้นควรจัดเตรียมเนื้อหาให้กับเว็บไซต์ของคุณโดยนำเสนอเนื้อหาที่ถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์และควรมีการปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ
7. ความเป็นเอกลักษณ์ รูปแบบของเว็บไซต์สามารถสะท้อนถึงเอกลักษณ์และลักษณะขององค์กรนั้นได้เช่นการใช้ชุดสีชนิดตัวอักษรรูปภาพและกราฟิกที่เป็นสีขององค์กรนั้นๆ
8. มีระบบเนวิเกชันที่ดี คือระบบนำทางในเว็บไซท์ทุกทีที่มีที่ไปมีเครื่องหมายให้ติดตามเพื่อให้ผู้ที่เข้าเยี่ยมชมเว็บไซท์สามารถเลือกที่จะเข้าไปใช้บริการได้ตรงจุดที่สนใจได้อย่างสะดวกและสามารถที่จะย้อนกลับไปยังหน้าเว็บต่างๆภายในเว็บไซท์ได้
9. ระบบการใช้งานที่ถูกต้อง การทำงานต่างๆในเว็บไซท์จะต้องมีความแน่นอนและทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้องคุณต้องตรวจสอบลิงค์และการแสดงผลกับบราวเซอร์ที่แตกต่างกันต่าง ๆ ถ้ามีการใส่ Script ควรมีการทดสอบให้ดีว่าสามารถใช้งานได้จริง
10. ลดขนาดของภาพให้พอดี ภาพกราฟิกที่นำมาใช้ในเว็บเพจอย่างมีขนาดใหญ่จนเกินไปเพราะเวลาโหลดจะช้าและนานทำให้ผู้ชมเบื่อกับการรอคอยควรใช้โปรแกรมพวก Photoshop หรือโปรแกรมตกแต่งภาพช่วยในการปรับแต่งและช่วยลดขนาดของภาพให้เล็กลง

11. โหลดไม่ช้าหน้าไม่ยาว เนื้อหาภายในเว็บเพจโดยปกติไม่ควรยาวเกิน 3 หน้าจอถ้า เนื้อหายาวมากควรจะแยกหัวข้อหรือเพิ่มลิงค์ให้ดูหน้าต่อไปจะเป็นการดีกว่าเพราะถ้าหน้ายาว มากจะทำให้โหลดช้า

12. มีคำถามคำตอบ (FAQ) ทุกคำถามต้องมีคำตอบซึ่งจะทำให้ผู้ชมรู้สึกที่ติดกับเว็บไซต์ ของคุณ

13. ติดต่อสะดวก เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ได้สะดวก

14. หมั่นปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ข้อมูลต้อง Update ให้ทันสมัยอยู่เสมอทั้ง เทคโนโลยีและความนิยมของเว็บไซต์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วแนวโน้มของการออกแบบ เว็บไซต์เดี๋ยวนี้จะเหมือนกับแฟชั่น

Potter and Sargent (1999, p.45) กล่าวเกี่ยวกับการออกแบบและการสร้างเว็บไซต์ไว้ ดังนี้

1. การออกแบบหน้าเว็บไซต์และรูปภาพ เว็บไซต์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูล สารสนเทศไปยังผู้ใช้นั้นการออกแบบหน้าจอแสดงผลของเว็บไซต์จึงเป็นสิ่งที่ผู้พัฒนาเว็บไซต์ ต้องคำนึงถึงเนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดความสนใจของผู้ใช้และนำทางผู้ใช้ให้เข้าถึง สารสนเทศลักษณะของการออกแบบเว็บไซต์ที่ดีได้แก่สามารถใช้งานง่ายต่อการเข้าถึงมี รูปภาพที่เหมาะสมเนื้อหามีความถูกต้องทันสมัยและจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบนอกจากนี้ เว็บไซต์ควรมีคุณลักษณะในการโต้ตอบกับผู้ใช้และมีคำแนะนำในการใช้เว็บไซต์

2. การออกแบบเนื้อหา การออกแบบในส่วนเนื้อหาที่จัดเตรียมเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ สามารถทำได้หลายลักษณะเช่นการจัดบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม และการออกแบบเนื้อหาให้สอดคล้องกับรูปแบบของบริการที่จัดไว้เป็นต้น

อุมาวดี สิงหวิวานนท์ (2545, หน้า 43) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้เว็บไซต์มีคนเข้าชม จำนวนมากดังนี้

1. ความสมบูรณ์ของเรื่องนั้น ๆ ที่จะทำ ยกตัวอย่างเช่นถ้าทำเว็บไซต์รวมลิงค์หรือขยาย ขนาดไปจนถึงเว็บไซต์ประเภทนี้แต่เป็นระดับมาตรฐานสากลหรือที่เรียกว่าเว็บไดเรกทอรีหรือเสิร์ช เอนจิน (Search engine) จะต้องดูว่าการให้บริการของเว็บไซต์ครอบคลุมเรื่องราวที่ควรจะเป็น แล้วหรือยังและดีกว่าเว็บไซต์อื่นหรือไม่

2. ความน่าสนใจ การออกแบบหน้าตาารวมไปถึงกิจกรรมหรือความน่าสนใจของเว็บไซต์ เพื่อให้คนที่เข้ามาเล่นรู้สึกว่ที่นี่มีอะไรน่าสนใจน่าใช้ น่าเล่นน่าที่จะเลือกเข้ามาเว็บนี้

3. ความง่ายในการใช้และการสื่อความหมายในการทำงาน สิ่งที่ต้องพิจารณาคือการนำเสนอเว็บไซต์ต้องสามารถสื่อได้ว่าเว็บไซต์นี้เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับอะไรเน้นไปทางด้านไหนถ้าเข้ามาใช้บริการแล้วจะได้อะไรบ้าง เช่น หากเป็นเว็บไซต์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวก็ต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวรวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่ นอกจากนั้นการใช้งานก็ควรจะทำให้อยู่ในลักษณะดูดีและใช้งานง่ายการใช้งานต้องไม่ยากหรือซับซ้อนเกินกว่าผู้ใช้จะเข้าใจ

4. การอัปเดตที่สม่ำเสมอ โดยธรรมชาติของเว็บไซต์ที่ต้องการให้คนเข้ามาเรื่อย ๆ นั้นมีความจำเป็นต้องหาอะไรแปลก ๆ ใหม่ ๆ ทันเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์เข้ามาใส่ไว้อย่างสม่ำเสมอเพราะคนส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้อินเทอร์เน็ตก็เพื่อต้องการหาข่าวสารซึ่งพวกเขาต้องการความรวดเร็วและได้ใจความเพื่อประหยัดเวลา

5. ความเร็วของเว็บไซต์ หมายถึง เมื่อผู้เรียกเว็บเพจแล้วเขาจะต้องใช้เวลาารอนานมากน้อยแค่ไหนถ้าเว็บไซต์ไหนก็ตามที่ใช้เวลาโหลดนานผู้ใช้ก็จะหมดความสนใจหรือไม่เข้ามาใช้บริการอีกซึ่งความเร็วของเว็บไซต์ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน เช่น เว็บเพจมีขนาดใหญ่เกินไปมีรูปภาพมากเกินไปเซิร์ฟเวอร์ที่ใช้มีประสิทธิภาพต่ำปัญหาเรื่องคอขวดของการสื่อสาร เป็นต้น

#### การประเมินเว็บไซต์ (ปรัชญนันท์ นิลสุข , 2546)

เมื่อพิจารณาแบบประเมินเว็บเพจของ แนนซี อีเวอร์ฮาร์ท ภาควิชาบรรณารักษ์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น รัฐนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา ซึ่งกำหนดระดับการให้คะแนนเอาไว้ที่น่าสนใจและน่าจะนำมาขยายความ เพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณภาพของเว็บสำหรับนักออกแบบและพัฒนาเว็บ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จะได้มีแนวทางในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพที่สามารถอธิบายเหตุผลได้ โดยแนวคิดของอีเวอร์ฮาร์ทมี 9 ด้าน ดังนี้

1. ความทันสมัย ความทันสมัยของเว็บไซต์จัดเป็นหัวข้อสำคัญของการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากข้อมูลสารสนเทศที่ปรากฏอยู่ในเว็บไซต์จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานก็เมื่อข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลที่ใหม่ ทันต่อสถานการณ์และได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามระยะเวลาอย่างเหมาะสม

2. เนื้อหาและข้อมูล เว็บไซต์ต้องมีเนื้อหาและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เป็นสิ่งที่ตรวจสอบและวัดความเป็นเว็บไซต์ที่ดีได้ง่าย รวมทั้งสามารถประเมินคุณค่าของเว็บไซต์ได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะถ้าเว็บไซต์มีเนื้อหาข้อมูลที่ตรงตามหลักสูตรและการเรียนการสอนของนักเรียนหรือทำให้เป็นเนื้อหาข้อมูลประกอบการเรียนตามหลักสูตรและน่าสนใจชวนติดตามย่อมเป็นประโยชน์



โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเนื้อหาที่นำเสนอบนเว็บไซต์เป็นเนื้อหาที่หาไม่ได้ในห้องสมุด ย่อมเป็นเนื้อหาที่มีคุณค่านำไปใช้ประโยชน์ได้โดยตรงแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างชัดเจนว่าเป็นแหล่งเนื้อหาและข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ ที่แตกต่างออกไปจากแหล่งเรียนรู้เดิม ๆ อย่างห้องสมุด เนื้อหาที่นำเสนอ นั้นย่อมมีความหมายและเป็นประโยชน์

3. ความน่าเชื่อถือ เว็บไซต์ที่มีคุณภาพไม่ใช่เพียงแต่ทันสมัย มีเนื้อหาและข้อมูลที่ดี ความน่าเชื่อถือต่อเว็บไซต์เป็นเรื่องสำคัญในจะนำเอาข้อมูลไปอ้างอิงหรือใช้ประโยชน์ เพราะข้อมูลและเนื้อหาจะได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์ก็ด้วยเหตุผลที่ว่าเว็บนั้นน่าเชื่อถือ

4. การเชื่อมโยงข้อมูล เว็บไซต์ที่ดีควรจะแสดงการเชื่อมโยงไปยังส่วนต่างๆ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และอ่านได้อย่างชัดเจน การเชื่อมโยงภายในเว็บไซต์ จะมีชื่อเรียกว่า ลิงค์ (Link) การลิงค์หรือการเชื่อมโยงนั้น ถ้าหน้าแรกสามารถบอกได้ว่า เว็บไซต์นั้นมีการจัดการอย่างไร มีเงื่อนไขในการเชื่อมโยงอย่างไร และมีอย่างไรที่จำเป็นต้องเชื่อมโยงไปยัง ลักษณะอย่างนี้อาจจะมีหน้าพิเศษต่างหากที่เรียกว่า แผนภูมิเว็บไซต์หรือ site map หรือ navigation หมายถึงเส้นทางซึ่งเมื่อเปิดเข้าสู่หน้าแรกและมีโฮมเพจ และต้องการเชื่อมโยงหรือไปในเส้นทางใดภายในเว็บไซต์ สิ่งเหล่านี้เรียกว่า navigation bar ดังนั้นผู้ที่ออกแบบเว็บไซต์และมีการเชื่อมโยงได้ดี มีการจัดองค์ประกอบได้ดีจะทำให้เว็บไซต์ นั้นสามารถเชื่อมโยงได้กับทุกเว็บและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของเว็บไซต์

5. การนำไปใช้งานจริง เว็บเพจที่ดีควรมีเนื้อหาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และมีการแสดงผลอย่างรวดเร็วในเว็บเพจต้องทำให้ผู้เข้าชมรู้สึกที่ไม่เสียเวลา ไม่ไร้ประโยชน์หรือเว็บเพจไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้ออกแบบต้องคำนึงเสมอว่า ในการนำไปใช้งานจริง ผู้สืบค้นข้อมูล หรือผู้เข้าชมเว็บเพจย่อมเข้ามาเพื่อคิดว่าเว็บเพจที่จัดทำนั้นมีวัตถุประสงค์ตามหัวเรื่องของเว็บเพจ

6. ความเป็นมัลติมีเดีย ความเป็นมัลติมีเดียสำหรับเว็บไซต์ เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก เนื่องจากเว็บไซต์ ต้องออนไลน์อยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต ในข้อจำกัดของแบนด์วิท และความเร็วในการนำเสนอ จึงยากที่จะทำให้เว็บไซต์ แต่ละเว็บไซต์ ความเป็นมัลติมีเดีย ดังนั้นองค์ประกอบที่สำคัญของความเป็นมัลติมีเดียภายในเว็บไซต์ คือ เสียง ภาพ กราฟฟิก ภาพเคลื่อนไหว ควรสอดคล้องกับเนื้อหาภายในเว็บ นอกจากนี้ควรจะเป็นมัลติมีเดียที่เพิ่มความสนใจให้ผู้เข้าชม ภาพเคลื่อนไหวที่นำเสนอควรจะมีเวลาที่เหมาะสมและไม่รบกวนเนื้อหา ภาพกราฟฟิกที่ใช้ไม่ควร มีขนาดใหญ่เกินไปสามารถแสดงผลหรือโหลดขึ้นมาได้อย่างรวดเร็ว

7. การให้ข้อมูล ในการให้ข้อมูลภายในเว็บไซต์ ข้อมูลที่สำคัญควรจะเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วโดยไม่มี ความสลับซับซ้อน แต่การนำเสนอข้อมูลควรมีการจัดรูปแบบและหมวดหมู่ของข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้ข้อมูลเป็นไปอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ข้อมูลที่ให้ควรมีเนื้อหาที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ โดยแสดงได้จากวันเวลาที่ปรับปรุง ขณะเดียวกันเมื่อจัดทำเว็บไซต์ ตามวัตถุประสงค์แล้ว เว็บไซต์ ควรจะสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายของเว็บ ถ้าเว็บไซต์ นั้นจัดทำได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มนักศึกษา หรือวัยรุ่น ก็จะทำให้เว็บนั้นได้รับความนิยมแสดงถึงคุณภาพของผู้ดำเนินการจัดทำเว็บนั่นเอง

8. การเข้าถึงข้อมูล สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ เว็บไซต์สามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วเมื่อผู้ใช้เข้าสู่เว็บไซต์ นั้นหมายถึง เมื่อผู้ใช้ต้องการเข้าสู่เว็บไซต์โดยการพิมพ์ที่อยู่ของเว็บเช่น URL หรือโดเมนเนม แล้วกดปุ่ม Enter การแสดงผลของหน้าแรกจะต้องปรากฏอย่างรวดเร็วโดยไม่เสียเวลานานจะทำให้ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจ แต่ถ้าเว็บได้ออกแบบให้มีกราฟิกส์ ภาพเคลื่อนไหว และเนื้อหาจำนวนมาก เว็บนั้นก็จะแสดงผลได้ช้าก็จะทำให้ผู้ใช้รอและเบื่อหน่าย การให้ผู้ใช้รอบ้างย่อมรับได้แต่ถ้าผู้ใช้รอนานเกินไปก็อาจเบื่อหน่ายและเปลี่ยนไปเว็บอื่นในที่สุด

9. ความหลากหลายของข้อมูล ประเด็นสำคัญในส่วนของข้อมูลก็คือ เว็บไซต์ควรมีความหลากหลายและมีเรื่องที่เป็นประโยชน์หลาย ๆ เรื่อง มีความน่าเชื่อถือและตรวจสอบข้อมูลได้ ข้อมูลนั้นก็จะได้รับความนิยมและแนะนำกันให้เข้ามาชมอีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าตามแนวคิดทั้ง 9 ด้านล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งจำเป็นในการออกแบบเว็บไซต์ ซึ่งเว็บไซต์ใดที่สามารถออกแบบได้ตามแนวคิดทั้ง 9 ด้านก็ถือว่าเป็นเว็บไซต์ที่ดีเยี่ยม การจัดลำดับคะแนนก็สามารถเรียงลำดับตามแนวคิด โดยแบ่งเป็นส่วนคะแนนต่าง ๆ ได้ตามลำดับ ก็จะทำให้ได้แบบประเมินคุณภาพของเว็บไซต์ในลักษณะของการประเมินทางด้านข้อมูลสารสนเทศ อันจะทำให้ทราบได้ว่าเว็บไซต์ใดเหมาะสมและเป็นประโยชน์ ผู้ให้บริการเว็บและผู้ออกแบบเว็บก็จะได้ประโยชน์ด้วยกันทุกฝ่าย เว็บไซต์ที่สร้างขึ้นก็จะมีคุณภาพและเป็นเว็บไซต์ที่ดีต่อไป

## 5. แนวคิดอินเทอร์เน็ตกับการศึกษา

ในปัจจุบันได้มีหลายประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น แคนาดา ออสเตรเลีย ต่างก็ได้มีการนำอินเทอร์เน็ตไปประยุกต์ใช้ในกิจกรรมการเรียนการสอนกันอย่างแพร่หลาย จนถือได้ว่าอินเทอร์เน็ตได้กลายเป็นสื่อการศึกษาของโลกยุคใหม่ไปแล้ว (ประสิทธิ์ สันติประภพ, 2538) ได้เสนอผลกระทบในการส่งเสริมของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการศึกษาไว้ดังนี้

1. เพิ่มโอกาสในการเรียนการสอนทางไกล สำหรับผู้ที่อยู่ห่างไกลความเจริญ
2. เพิ่มโอกาสในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ผ่านเครือข่ายสื่อสารข้อมูล เช่น อินเทอร์เน็ตทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ได้อย่างกว้างขวางและเสรีมากขึ้น (ลดช่องว่างชนชั้นและวัย)
3. การสื่อสารข้อมูลเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์
4. การสร้างและปรับปรุงองค์ความรู้ทำได้สะดวก และรวดเร็ว (เมื่อเทียบกับการพิมพ์หนังสือ)
5. ลดค่าใช้จ่ายและมลภาวะในการแจกจ่ายข้อมูลความรู้ (เมื่อเทียบกับการใช้สิ่งพิมพ์)
6. ทำให้การใช้เวลาของผู้สอนที่มีอยู่จำกัดในการเข้าถึงผู้เรียนจำนวนมาก ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด แก้ปัญหาเรื่องระยะทางและการจราจรได้ระดับหนึ่ง
7. รูปแบบขององค์ความรู้ในลักษณะของ Multimedia จะมีความน่าสนใจ ช่วยให้นำติดตามศึกษามากกว่าสิ่งพิมพ์โดยทั่วไป

นอกจากใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารแล้ว เรายังสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลในการเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื่องจากข้อมูลที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีอยู่มากมาย และกระจัดกระจายอยู่ตามที่ต่าง ๆ ดังนั้นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจึงจำเป็นต้องเรียนรู้วิธีการใช้บริการอินเทอร์เน็ต และเลือกใช้ให้เหมาะสม เพื่อการค้นคว้าข้อมูลในการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนสามารถใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูลศึกษาค้นคว้าและวิจัยได้หลายวิธีด้วยกัน วิธีที่เป็นที่นิยมมากที่สุดในปัจจุบัน คือ การสืบค้นทางเว็ลด์ไวด์เว็บ เนื่องจากเว็บไซต์สามารถรองรับข้อมูลหลาย ๆ รูปแบบ และเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันให้เราได้ศึกษาอย่างสะดวกสบาย

นักเรียนสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาและสืบค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ค้นหาค้นหาบทความวารสาร เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ ศิลปกรรม การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลและโปรแกรม หรือจากแหล่งข้อมูลทั่วโลก ห้องสมุด ศูนย์หนังสือของสถาบันการศึกษา สามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการเดินทาง (กิตานันท์ มลิทอง, 2543, หน้า 255) การใช้กิจกรรมบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับสังคมวัฒนธรรมและโลกมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอนุญาตให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารกับผู้คนทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว และสามารถสืบค้นหรือเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศจากทั่วโลกได้เช่นกัน (ถนอมพร เลาหจรัสแสง, 2541, หน้า 3-7 )

ไปรยา ลิมพิเชษฐ์ ( 2542, หน้า 15-22) ได้กล่าวถึงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นสารสนเทศในการเรียนรู้ด้วยตนเองไว้ดังนี้ สารนิเทศที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีอยู่มากมาย และกระจัดกระจายอยู่ตามที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จึงจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้วิธีการใช้บริการอินเทอร์เน็ต และเลือกใช้ให้เหมาะสมเพื่อการค้นหาสารนิเทศ ในการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ อาจารย์และนักศึกษาสามารถใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นสารนิเทศเพื่อการค้นคว้า และวิจัยได้หลายวิธีที่เป็นที่นิยมกันมากที่สุดในปัจจุบัน คือ การค้นหาสารนิเทศโดยใช้บริการเวปไซต์เวป เนื่องจากบริการเวปไซต์เวปมีการนำเสนอสารนิเทศในหลายรูปแบบ และเชื่อมโยงสารนิเทศที่เกี่ยวข้องกัน ทำให้สามารถเข้าถึงสารนิเทศได้ง่ายและสะดวก

นอกจากนี้ อาจารย์และนักศึกษายังสามารถใช้บริการอื่น ๆ ได้แก่ การเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ที่ต่ออยู่กับข่ายงาน หรือ การใช้บริการเทลเน็ต เพื่อติดต่อเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดสำหรับค้นหาหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ เป็นต้น และในปัจจุบันสถาบันการศึกษาทั้งในภาครัฐและเอกชนหลายแห่งได้จัดตั้งห้องสมุดออนไลน์บนอินเทอร์เน็ตขึ้น ในลักษณะของห้องสมุดที่อยู่ในเว็บเพจโดยให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเข้าใช้บริการค้นหาทรัพยากรของห้องสมุด เช่นหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น อินเทอร์เน็ตจึงเปรียบเสมือนพาหนะของโลก ไม่ได้เป็นของคนใดคนหนึ่ง มีศักยภาพที่จะเพิ่มความสามารถในการสื่อสารทางไกลเข้าไปในเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ ซึ่งส่งผลอย่างมากต่อการสอนและการเรียน เป็นเครือข่ายที่ความสามารถเชื่อมต่อกับความคิดของมวลมนุษยย์ทุกคนเข้ากับความรู้อันได้

แนวคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตในการศึกษาจึงเป็นแนวคิดที่สนับสนุนว่าเว็บไซต์เอ็ดดูโชนดอทคอมจะทำให้ผู้ใช้สามารถศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง เพื่อใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ด้วยตนเองและยังสามารถแบ่งปันความรู้สู่สาธารณะได้อีกด้วย

## 6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์

แนวคิดและทฤษฎีด้านการสื่อสารถือกำเนิดมาตั้งแต่กลางยุค 50 จนถึงปัจจุบันการสื่อสารในโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลาผู้วิจัยจึงได้รวบรวมข้อมูลแนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับการสื่อสารมาใช้และเชื่อมโยงเป็นการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ภัสวดี นิติเกษตรสุนทร ( 2546, หน้า 131) กล่าวถึงเดวิด เค เบอริโล (David K. Berlo) ได้จัดพิมพ์ตำราชื่อ"กระบวนการทางการสื่อสาร" หรือThe Process of Communication ขึ้นมาในปี ค.ศ. 1960 โดยได้พัฒนาแบบจำลอง S M C R ผู้ส่ง (Sender) สาร (Message) สื่อ (Channel) และ ผู้รับสาร

(Receiver) ขึ้นมาเพื่ออธิบายให้เห็นถึงซับซ้อนของกระบวนการสื่อสาร ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสื่อสารและปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดผลของการสื่อสาร

รัตนาวดี เกียรตินิยมศักดิ์ (2539, หน้า 192 - 193) ยังได้อธิบายลักษณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางอินเทอร์เน็ตผ่านองค์ประกอบการสื่อสารคือผู้ส่งสาร(Sender) สาร(Message) ช่องทาง (Channel) และผู้รับสาร(Receiver) มาเปรียบเทียบกันโดยมีเนื้อหาดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) สำหรับการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ผู้ส่งสารคือ ผู้ใช้งานที่สามารถเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารได้เพราะด้วยลักษณะเฉพาะของสื่อที่สามารถมีปฏิภิกิริยาในการสื่อสารได้ทันที (Interactive) ผู้ส่งสารที่มีลักษณะไม่เป็นทางการและไม่ต้องมีพิธีรีตองในการสื่อสารเนื่องจากการสื่อสารจากที่ส่วนตัว (Private space) ไปยังที่สาธารณะ (Public Space) ผู้ส่งสารอาจจะเป็นผู้ที่มีอาชีพในการสื่อสารมวลชนหรือไม่ได้เป็นได้ผู้ส่งสารจะเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในเรื่องที่น่าเสนอหรือไม่ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นก็ได้เพราะการสื่อสารผ่านสื่อกลาง คอมพิวเตอร์มีลักษณะไม่ปรากฏอย่างเฉพาะเจาะจงว่าใครเป็นผู้ส่งสารถือเป็นการสื่อสารแบบ

2. ทาง (Two Way Communication) ผู้ส่งสารยึดติดกับสิ่งที่นำเสนอมีอคติ (Bias) ต่อเรื่อง ที่นำเสนอ ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะมีอำนาจเท่าเทียมกันอันเป็นลักษณะของการสื่อสาร แบบแนวนอน (Horizontal Communication) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการสื่อสารได้อย่างเสรี

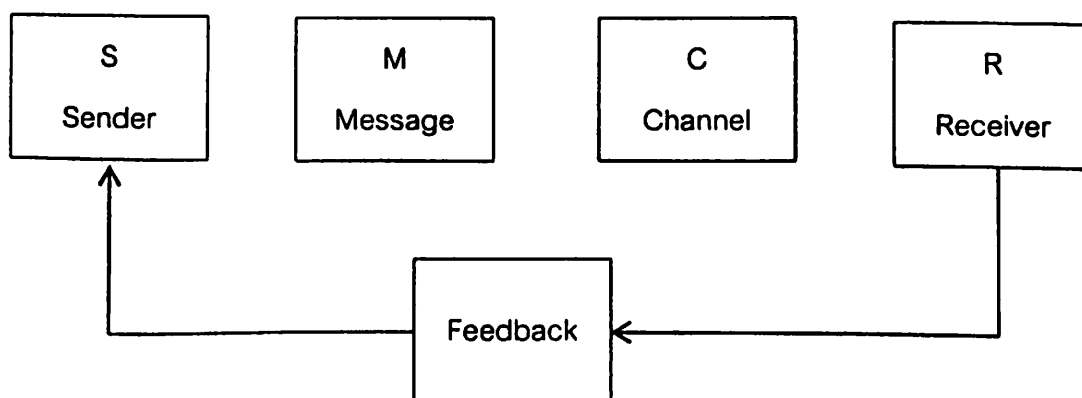
3. สาร (Message) เนื้อหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์มีลักษณะแยกย่อย (Demassified) ตามความสนใจของผู้ใช้งานสารที่เกิดขึ้นไม่จำกัดแหล่งข้อมูล (Hyper Text) และมาจากหลาย ๆ ทางไม่จำเป็นต้องมาจากผู้มีอาชีพเป็นสื่อมวลชนอย่างเดียวเนื้อหาสารที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นสินค้าทางเศรษฐกิจแต่เป็นสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานผู้ใช้งานสามารถเลือกเปิดหรือปิดรับเนื้อหาที่ต้องการหรือไม่ต้องการก็ได้เนื้อหาที่เกิดขึ้นในเว็บบอร์ดจะเน้นความสนใจเฉพาะกลุ่มและมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ใช้งานสารที่เกิดขึ้นจึงตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มคนมากกว่า

4. ช่องทาง (Channel) การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นการมีปฏิสัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine Interactivity) โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่และเวลาผู้ใช้งานสามารถเลือกเปิดรับสารในเวลาและสถานที่ใดก็ได้ นอกจากนี้แล้วผู้ใช้งานมีกิจกรรมเคลื่อนไหวในการรับสารที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เช่น การเข้าไปตั้งกระทู้หรือการเข้าไปแสดงความคิดเห็นผู้ใช้งานไม่เห็นหน้าที่ ซึ่งกันและกันแต่ก็สามารถติดต่อกันได้ผ่านสื่อคอมพิวเตอร์

5. ผู้รับสาร (Receiver) ผู้รับสารมีลักษณะเฉพาะกลุ่มที่มีความสนใจร่วมกันผู้ใช้งานสามารถมารวมกลุ่มกันถึงแม้ว่าจะไม่เห็นหน้าซึ่งกันและกันแต่ก็ทำความรู้จักกันได้ผ่านสื่อคอมพิวเตอร์มีเอกลักษณ์มีจุดประสงค์มีกิจกรรมประจำกลุ่มและเลือกที่จะกลับเข้ามาในกลุ่มหรือไม่กลับเข้ามาก็ได้ผู้ใช้งานในการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ยังมีลักษณะกระตือรือร้น (Active) แสวงหาข่าวสารตามความสนใจทำให้คาดการณ์ปฏิกิริยาโต้ตอบที่แน่นอนไม่ได้และเป็นปฏิกิริยาตอบกลับที่เกิดขึ้นโดยทันที

ทั้งนี้โดยทั่วไปการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์หรือการสื่อสารในรูปแบบใหม่ ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีจะเน้นและให้ความสำคัญต่อการโต้ตอบ (Interactive) หรือมีลักษณะของการสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) จนกลายเป็นคุณลักษณะสำคัญของสื่อ (New Media) ไป โดยปริยายจะเห็นได้ว่าการโพสต์ข้อความในกระทู้ก็ถือเป็นลักษณะหนึ่งของการสื่อสารแบบสองทาง

การสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) ก็คือกระบวนการสื่อสารที่ผู้รับสาร สามารถหรือมีโอกาสส่งถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารที่ได้รับจากผู้ส่งสาร อาทิ ความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อข่าวสารการซักถามเพื่อความเข้าใจ ฯลฯ ดังแสดงได้จากแบบจำลองการสื่อสาร ในลักษณะสองทาง (Two Way Communication)



ภาพประกอบที่ 2.1 แบบจำลองการสื่อสารในลักษณะสองทาง (Two Way Communication)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่าแนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เป็นการนำเอาแนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารมาประยุกต์ปรับปรุงให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งผู้วิจัยจึงนำเอาแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวมาบูรณาการใช้ใน งานวิจัยให้มีความร่วมสมัยมากขึ้น

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กานต์ระพี พูลพิพัฒน์ (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการข่าวสาร การเปิดรับข่าวสาร และการใช้ประโยชน์ข่าวสารด้านการศึกษาจากเว็บไซต์การศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ทางลักษณะทางประชากร ความต้องการ การเปิดรับ และความพึงพอใจกับการใช้ประโยชน์ข่าวสารจากเว็บไซต์การศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร เพื่อความต้องการทราบความต้องการข่าวสาร และผลการตอบสนองความพึงพอใจกับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารด้านการศึกษาในการนำเสนอข่าวสารด้านการศึกษาทางเว็บไซต์การศึกษาโดยใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่าลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์ข่าวสารด้านการศึกษาจากเว็บไซต์การศึกษาของนักเรียนนั้นแตกต่างกัน ความต้องการข่าวสารด้านการศึกษาจากเว็บไซต์ของนักเรียนนั้นไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายถึงความต้องการข่าวสาร กิจกรรมการเรียน การสอนผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้เรียน เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลมากมายที่ผู้เรียนจึงจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์อยู่เสมอ เพื่อคัดสรรข้อมูลแล้วจึงนำมาประมวลผลเอาแต่ข่าวสารเฉพาะที่ตนเองต้องการเท่านั้น ส่วนด้านการเปิดรับข่าวสารด้านศึกษานั้นมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ข่าวสารด้านการศึกษาจากเว็บไซต์ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ เนื่องจากพบว่านักเรียนยังมีปัญหาในการแสวงหาข้อมูลที่แตกต่างกัน และสำหรับความพึงพอใจข่าวสารด้านศึกษานั้น พบว่ามีการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความรวดเร็วและที่ทันสมัยมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการศึกษาต่อในระดับที่สูงต่อไป

เบญจวรรณ มณีเนียม (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อเว็บไซต์โรงเรียนจันทร์ประดิษฐารามวิทยาคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของลักษณะประชากร พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์โรงเรียน ความเหมาะสมของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอภายในเว็บไซต์โรงเรียน ตลอดจนการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์โรงเรียนจันทร์ประดิษฐารามวิทยาคม งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนที่กำลังศึกษาที่โรงเรียนจันทร์ประดิษฐารามวิทยาคม ปีการศึกษา 2552 จำนวน 360 คน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 14 ปี และศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 และ 2 ส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวและสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ โดยเปิดรับเว็บไซต์โรงเรียนจากที่บ้าน มีความถี่ของการเปิดรับเว็บไซต์โรงเรียนนาน ๆ ครั้ง ในการเปิดแต่ละครั้งใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที โดยเปิดรับเว็บไซต์ในช่วงเวลา 16.01 - 19.00 น. และส่วนใหญ่เปิดรับข้อมูลทางเว็บบอร์ด ทางด้านรูปแบบการ

นำเสนอภายในเว็บไซต์ พบว่า นักเรียนมีความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของความชัดเจนของขนาดตัวอักษร มีความเหมาะสมที่สุด รองลงมาคือ การวางตำแหน่งเมนู ความทันสมัยของเนื้อหา การใส่สีพื้นของเว็บ และความยาวของโฮมเพจ มีความเหมาะสมของรูปแบบการนำเสนอภายในเว็บไซต์น้อยที่สุด นักเรียนมีการเปิดรับเว็บไซต์ในระยะเวลาแตกต่างกันมีผลทำให้มีการใช้ประโยชน์ต่างกัน โดยนักเรียนที่เปิดรับ 30 นาที - 1 ชั่วโมง จะมีการใช้ประโยชน์น้อยกว่านักเรียนที่เปิดรับเว็บไซต์เป็นระยะเวลา 2 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนเนื้อหาภายในเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเว็บไซต์ โดยข้อมูลกฎระเบียบโรงเรียน มีความสัมพันธ์มากที่สุด และข้อมูล Web board มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด และรูปแบบภายในเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยพบว่า ความถูกต้องและความชัดเจนของเนื้อหา มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด ส่วนความชัดเจนของขนาดตัวอักษรมีความสัมพันธ์น้อยที่สุด

กัลยานี เลื่องสุนทร (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกับพฤติกรรมการเยี่ยมชมเว็บไซต์การศึกษา กรณีศึกษา : เว็บไซต์วิชาการดอทคอม (www.vcharkarn.com) เพื่อศึกษาลักษณะผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต และประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต ทศนคติของผู้ใช้บริการเว็บไซต์วิชาการดอทคอม ได้แก่ การออกแบบ แรงจูงใจ ความเชื่อมโยงของข้อมูล เนื้อหา ปฏิสัมพันธ์ การใช้งาน และระยะเวลาใช้บริการเว็บไซต์ และพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ใช้ ได้แก่ ความถี่ ระยะเวลา ช่วงเวลาในการใช้บริการ และการสมัครเป็นสมาชิก โดยเครื่องมือที่ใช้การวิจัยคือแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์วิชาการดอทคอม และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือผู้ใช้บริการของเว็บไซต์วิชาการดอทคอมจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ ส่วนอายุ การศึกษา ที่อยู่ปัจจุบัน สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต และประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ ในขณะที่ทัศนคติที่มีต่อบริการของเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์ ส่วนทัศนคติด้านการเชื่อมโยงข้อมูล เนื้อหา และระยะเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเว็บไซต์

พรณรงค์ พงษ์กลาง (2553) ศึกษาวิจัยเรื่อง การเปิดรับความรู้ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการเรียนแบบออนไลน์ (E - Learning) เพื่อศึกษาลักษณะการเปิดรับความรู้ ลักษณะการใช้ประโยชน์ และระดับความพึงพอใจต่อการเรียนแบบออนไลน์ (E - Learning) ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยทั้ง



ของรัฐและเอกชนในเขตจังหวัดเชียงใหม่ รวม 7 สถาบัน จำนวน 400 ราย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่องทางการเปิดรับข่าวสารการศึกษาด้วยการเรียนแบบออนไลน์จากอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย รองลงมา คือ จากอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย และสื่อบุคคล (เพื่อน คนรู้จัก หรือญาติ) ส่วนใหญ่มีการเปิดรับความรู้ด้วยการเรียนแบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัยที่กำลังศึกษาเพื่อเสริมการเรียนรู้เพิ่มเติมจากในห้องเรียน ส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์ในการเรียนแบบออนไลน์ เพื่อให้เข้าใจบทเรียนเพิ่มนอกเหนือจากการเรียนในห้องมากขึ้น โดยรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการใช้ประโยชน์ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนแบบออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการประยุกต์ใช้ความสามารถของการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายในการเรียนได้อย่างเหมาะสม ซึ่งพบว่าโดยรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการเรียนแบบออนไลน์อยู่ในระดับน้อย และส่วนใหญ่มีระดับปัญหา และอุปสรรคต่อการเรียนแบบออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยในแต่ละระดับกลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ ผู้เรียนไม่เข้าใจบทเรียนและไม่สามารถได้รับคำตอบทันทีเหมือนกับการนั่งเรียนในห้องเรียน การเรียนผ่านทางเว็บไซต์ค่อนข้างจะยากกว่าการเรียนในห้องเรียน ผู้สอนไม่สามารถทราบได้ว่าผู้เรียนมีความเข้าใจกับเนื้อหาในทางเดียวกันหรือไม่ ผู้เรียนมีความโดดเดี่ยว ขาดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่สมบูรณ์ ซึ่งการเรียนในห้องเรียนจะมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้มากกว่า และด้านคุณภาพของการเรียนที่ได้รับไม่เท่ากับการนั่งเรียนในห้องเรียน

ก่อกองศ์ เข็มมุกด์ (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์สารสนเทศทางการศึกษาจากเว็บไซต์โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับ การใช้ประโยชน์จากสารสนเทศทางการศึกษาจากเว็บไซต์โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย ของนักเรียนโรงเรียนยุพราชวิทยาลัยในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย จำนวน 262 คน โดยกำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนผลวิจัยพบว่านักเรียนโรงเรียนยุพราชวิทยาลัยมีวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เพื่อการค้นหาข้อมูล เพื่อความบันเทิง และเพื่อการศึกษาตามอัธยาศัย ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการเว็บไซต์โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย คือ ปัญหาด้านการออกแบบเว็บไซต์ รองลงมาคือ การรอข้อมูลนาน และสารสนเทศที่น่าเสนอบนเว็บไซต์ขาดความสมบูรณ์ไม่ครอบคลุม ดาวโหลดข้อมูลต่าง ๆ ได้ช้า และปัญหาที่ในบางหน้าไม่บอกวันที่ที่ปรับปรุงตามลำดับโดยความต้องการในเรื่องการพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์มากที่สุด คือ ด้านความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลมีการปรับปรุงข้อมูล

ให้ทันสมัยอยู่เสมอ การออกแบบตกแต่งและจัดหมวดหมู่ให้ง่ายแก่การสืบค้น การเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารกับอาจารย์และผู้บริหารโรงเรียนตามลำดับ

พรรณทิวา จันทร์สกุล (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทเว็บไซต์การศึกษา [www.thaigoodview.com](http://www.thaigoodview.com) กับการสื่อสารความรู้ เพื่อศึกษาถึงรูปแบบและเนื้อหาของเว็บไซต์ไทยกู๊ดวิว ลักษณะการสื่อสารความรู้ การใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจรวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้ใช้เว็บไซต์ไทยกู๊ดวิว โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาของเว็บไซต์ และการสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของเว็บไซต์มีคุณภาพในระบบเว็บ 1.0 โดยมีการจัดการระบบในด้านเซิร์ฟเวอร์ ด้านซอฟต์แวร์ และการจัดการเนื้อหา ซึ่งเนื้อหาส่วนใหญ่ในเว็บไซต์ คือ บทเรียนและบทความ ที่มีการนำเสนอกลยุทธ์การนำเสนอที่น่าสนใจด้วยมัลติมีเดียต่าง ๆ มีรูปแบบการสื่อสารแบบต่างเวลา ส่วนใหญ่เป็นความรู้ที่ปรากฏชัดเจน ซึ่งเป็นการเผยแพร่โดยการถ่ายโอนความรู้ผ่านเครือข่ายการสื่อสารแบบทุกช่องทาง ผู้ใช้เว็บไซต์มีการใช้ประโยชน์เพื่อประกอบการศึกษามากที่สุด มีความพึงพอใจในการใช้งานมาก และมีส่วนร่วมในเว็บไซต์ระดับปานกลาง

ณัฐริกา พุทธโอวาท (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากเว็บไซต์ "Sex Must Say" ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากเว็บไซต์ "Sex Must Say" ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ของการเปิดรับเว็บไซต์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจและการเปิดรับเว็บไซต์ของประชากรที่มีความแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 420 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว โดยวิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิธีการทางสถิติ T-Test การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC ผลการวิจัยพบว่า 1. นักเรียนมีการเปิดรับเว็บไซต์ "Sex Must Say" ในระดับที่ต่ำ 2. คอรัลมันในเว็บไซต์ "Sex Must Say" 3 อันดับแรกที่นักเรียนมีความสนใจมากที่สุดคือ คอรัลมัน Sex Box, คอรัลมัน Sex Stories และคอรัลมัน Hot Topics 3. นักเรียนที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีการเปิดรับเว็บไซต์ "Sex Must Say" ไม่แตกต่างกัน 4. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในเว็บไซต์ "Sex Must Say" ของนักเรียนอยู่ในระดับสูง 5. การเปิดรับเว็บไซต์ "Sex Must Say" มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์ของนักเรียนแต่ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ 6. การเปิดรับเว็บไซต์ "Sex Must Say" ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ใน

ระดับปานกลาง 7. ความพึงพอใจเว็บไซต์ "Sex Must Say" มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์ของนักเรียนและความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

จรินทร์ ธนาศิลปะกุล (2545) ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมกาเปิดรับ เหตุผล ในการใช้ ลักษณะการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมกาเปิดรับ ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลในการใช้กับการใช้ประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับกับการใช้ประโยชน์ และความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์กับความพึงพอใจ รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษา คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโทที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์และศูนย์รังสิต จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมกาใช้เว็บไซต์ในระดับน้อย โดยส่วนใหญ่มีเหตุผลในการใช้เพื่อรับทราบข้อมูล ข่าวสาร เหตุการณ์ต่าง ๆ รองลงมา คือ เพื่อประโยชน์ของตนเองในการติดต่อสื่อสารกับมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังเห็นว่าการรอข้อมูลนานและการโหลดข้อมูลช้าเป็นปัญหาและอุปสรรคในการใช้เว็บไซต์มากที่สุด รองลงมา คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอต่อความต้องการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยเสมอมากที่สุด รองลงมา คือ ควรปรับปรุงการออกแบบตกแต่งเว็บไซต์ และจัดหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบเพื่อสามารถสืบค้นได้ง่าย โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้ปรับปรุงระบบให้สามารถรองรับความต้องการเข้าใช้ และปรับปรุงให้รวดเร็วขึ้น