

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรรมการเปิดรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์คณะ ของนักศึกษาคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ เว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ของนักศึกษาคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปี 3 และ 4 ที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์ จำนวนทั้งสิ้น 200 คน ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทกลุ่มตัวอย่างกรอกเอง (Self – Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ จากวิธีการวัดน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ตามแนวคิดของครอนบาค (Cronbach Alpha Formula) จำนวน 20 ตัวอย่าง ได้ผลทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือ ว่ามีความเชื่อถือระดับสูงมีค่าการทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือที่ 0.8895

สำหรับการวิเคราะห์ผลการศึกษา ทำการวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows Version 11.5 สรุปผลการศึกษา ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป

นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงสูงถึงร้อยละ 80.5 และชายคิดเป็นร้อยละ 19.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 ปีคิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมา ได้แก่ 20 ปี และ 22 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.0 และ 14.5 ตามลำดับ ขณะที่ผู้ที่มีอายุ 19 และ 23 ปี มีสัดส่วนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 1.0 โดยศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 53.0 และปีที่ 3 ร้อยละ 47.0

ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างศึกษาอยู่ในสาขา โฆษณา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาได้แก่ วิทยุ – โทรทัศน์ที่ร้อยละ 20.0 ตามมาด้วยสาขาสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 17.0 โดยมีรายได้ต่อเดือนร้อยละ 54.0 มีรายได้ 3,001 – 6,000 บาทต่อเดือน รองลงมาคือ 6,000 – 10,000 บาท และต่ำกว่า 3,000 บาท ตามลำดับ

พฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน

นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไป 4 – 6 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 33.0 รองมาใช้ทุกวัน และ 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 32.0 และ 21.0 ตามลำดับ โดยใช้บริการอินเทอร์เน็ตประมาณ 1 – 2 ชั่วโมง รองลงมาคือใช้มากกว่า 2 ชั่วโมง และ 31 – 60 นาที คิดเป็นร้อยละ 35.0 และ 16.5

สถานที่ใช้บริการร้อยละ 65.5 เปิดรับเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนจากบ้าน รองลงมา คือ มหาวิทยาลัย ร้อยละ 28.0 และ ร้านอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 4.0 และมีความถี่ในการเปิดรับเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด ร้อยละ 49.0 รองลงมา คือ 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 30.5 และ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 14.5 โดยร้อยละ 50.0 ใช้บริการเป็นเวลาน้อยกว่า 15 นาที ในการใช้เว็บไซต์ของคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนในแต่ละครั้ง รองลงมาคือ 15 – 30 นาที และ 31 – 60 นาที คิดเป็นร้อยละ 45.0 และ 3.5 ตามลำดับ

การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน

นักศึกษามีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยใช้ประโยชน์จากการ ติดตามข่าว เรื่องโคเวตต้าวิชาสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ เพื่อตรวจสอบตารางสอน ทั้งสองข้อนี้มีระดับการใช้ประโยชน์ในระดับมาก ตามมาด้วย เพื่อตรวจสอบปฏิทินการศึกษา ที่มีระดับการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับหัวข้อที่มีการใช้ประโยชน์ต่ำที่สุด 3 อันดับได้แก่ ดึงค์หนังสือพิมพ์ มหาวิทยาลัย มีการใช้ประโยชน์ต่ำสุด รองลงมา ได้แก่ ติดตามข่าวการอบรม สัมมนา ตามมาด้วย ติดตามข่าวการประกาศเรื่องทุนการศึกษา ซึ่งทั้ง 3 หัวข้อมีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับน้อย

ความพึงพอใจเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน

นักศึกษามีความพึงพอใจเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อข้อมูลตารางสอนสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ข่าวเรื่องโควตาวิชา และปฏิทินการศึกษา ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ข้อนี้ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับหัวข้อที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ เว็บไซต์มีการปรับปรุงข้อมูล (update) ให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีความพึงพอใจต่ำสุด รองลงมา ได้แก่ หนังสือพิมพ์มหาวิทยาลัย ตามมาด้วย ข่าวกิจกรรมนักศึกษา เช่น การรับน้อง การเชียร์กีฬา ทั้ง 3 หัวข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรเปิดรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ คณะ ของนักศึกษาคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ผู้ศึกษาได้นำมาประมวลกับแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาอภิปรายผลได้ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมกรเปิดรับเว็บไซต์คณะ ของนักศึกษาคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากการศึกษา พบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมกรเปิดรับเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนโดยใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั่วไป โดยมีระยะเวลาใช้บริการ 4 – 6 วันต่อสัปดาห์ และใช้บริการอินเทอร์เน็ตประมาณ 1 – 2 ชั่วโมง มากที่สุด โดยมีความถี่ในการเปิดรับเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน สถานที่ในการเปิดรับเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนมากที่สุด คือ บ้าน และใช้บริการใช้เว็บไซต์ของคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 15 นาที จากการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับทฤษฎีการแสวงหาข่าวสารซึ่งอธิบายว่า คนเราจะเลือกรับข่าวสารใดจากสื่อมวลชนนั้นขึ้นอยู่กับ การคาดคะเน การเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทน หรือ ผลประโยชน์ที่ได้รับ (reward value) เช่น การได้รับข่าวสาร หรือความบันเทิงที่ต้องการ กับการลงทุนลงแรง (expenditures) เช่น การลงทุนลงแรงซื้อหา หรือแสวงหาเพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสาร และพันธะผูกพัน (liabilities) ที่ตามมา ถ้าผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าการลงทุนลงแรง หรือการใช้ความพยายามที่จะรับรู้ หรือทำความเข้าใจแล้ว บุคคลนั้นย่อมแสวงหาข่าวนั้น (information seeking) แต่ถ้า

ประโยชน์ที่ได้รับน้อยกว่าการลงทุนลงแรง บุคคลก็อาจจะเฉยเมยต่อสารนั้น (information ignoring)

2. การใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์เว็บไซต์คณะ ของนักศึกษาคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้ประโยชน์จากการติดตามข่าวเรื่องโคเวต้าวิชาสูงที่สุด ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Schramm (1973, p. 59) ที่กล่าวว่า การแสวงหาข่าวสารจะเป็นไปตามหลักที่ใช้ ความพยายามในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารให้น้อยที่สุด แต่สามารถบรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้ได้ ให้สูงที่สุด และแนวคิดของ Charles K. Atkin (พีระ จิระโสภณ, 2529, น. 123) ที่กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากเท่าใด ก็จะมีทักษะในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น และก็จะมีความรู้ มีความรู้เท่าทันสภาพแวดล้อม สอดคล้องกับงานวิจัยของ หรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541, น. บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษามีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั่วไปในระดับไม่สูง แต่มีความพึงพอใจต่อการใช้ในระดับสูง โดยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเชิงบวก คือนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์มากก็จะมี ความพึงพอใจมาก และนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์น้อยก็จะมี ความพึงพอใจน้อย ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ลักษณะการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนของนักศึกษามีผลต่อ ความพึงพอใจในการใช้บริการจากเว็บไซต์เว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนของ นักศึกษา

3. ความพึงพอใจจากเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ของนักศึกษา คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษามีความ พึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์เว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ในระดับ ปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อข้อมูลตารางสอนสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541, น. บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยี สารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษามี การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไปในระดับไม่สูง แต่มีความพึงพอใจต่อการใช้ในระดับสูง โดยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเชิงบวก คือนักศึกษา ที่มีการใช้ประโยชน์มากก็จะมี ความพึงพอใจมาก และนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์น้อยก็จะมี ความพึงพอใจน้อย ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ลักษณะการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์

และสื่อสารมวลชนของนักศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการจากเว็บไซต์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ในระดับปานกลาง ดังนั้นคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาข้อมูลให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านการปรับปรุงเรื่องเนื้อหา เทคโนโลยี เทคนิคการนำเสนอ ควรพัฒนาโปรแกรมการอ่านบทเรียนคอมพิวเตอร์บนเว็บไซต์ และควรมีการพัฒนาความพร้อมและความสมบูรณ์ของข้อมูล และเนื้อหาในการนำเสนอให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และควรมีการพัฒนารูปแบบและวิธีการเข้าสู่ระบบการเรียนการสอนสารสนเทศแบบ E-learning บนเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน

นอกจากนี้คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้มีช่องทางในการให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนของนักศึกษาในแต่ละด้านด้วยเพื่อให้ นักศึกษาได้เป็นส่วนหนึ่งของการเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ รวมทั้งการนำคำแนะนำต่าง ๆ นักศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ให้ดียิ่งขึ้น

2. จากการศึกษพบว่า นักศึกษามีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์เว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนในระดับปานกลาง ดังนั้นเพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มากยิ่งขึ้นควรให้ความสำคัญกับการลักษณะการออกแบบควรมีการสร้างเว็บเพจ ระบบการเรียนการสอน ให้น่าสนใจโดยการใช้การเชื่อมโยงภาพในการที่จะดึงดูดความสนใจของผู้ใช้การเชื่อมโยงภาพในการที่จะดึงดูดความสนใจของผู้ใช้โดยการใช้ภาพและการวางแบบ การใช้ง่ายและให้คุณค่าในการเรียนรู้ของนักศึกษาที่ต้องการศึกษา

3. จากการศึกษพบว่า เนื้อหาที่นำมาลงในเว็บไซต์ควรสอดคล้องกับที่นักศึกษาต้องการ เช่น อาจเพิ่มเติมในเรื่องของเนื้อหาวิชาที่ได้มีการเรียนการสอนไปแล้ว ในกรณีที่นักศึกษาอยากกลับไปทบทวนเนื้อหาวิชาที่เรียนมา เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ตัวนักศึกษามากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมกาารเปิดรับและความพึงพอใจและทัศนคติต่อเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำแนกตามปีที่ศึกษา เพื่อผลการศึกษาจะรับทราบพฤติกรรมของนักศึกษาที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกันว่าจะมีพฤติกรรมกาารเปิดรับและความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนต่างกัน เช่นไร อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเว็บไซต์คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพในการให้บริการสูงสุด

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความต้องการของนักศึกษาในเรื่องเว็บไซต์ ทั้งในส่วนของเนื้อหาบนเว็บไซต์ ห้องสนทนาให้นักศึกษาและคณาจารย์สามารถเข้ามาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ทั้งยังช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงสังคมภายในคณะให้มีมากขึ้นด้วย อีกทั้งยังควรเพิ่มเติมในส่วนของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้นักศึกษาสามารถติดต่อ หรือหากมีคำถาม ข้อเสนอแนะ นักศึกษาก็จะฝากจดหมายไว้ให้เจ้าหน้าที่คณะช่วยตอบคำถามให้