

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเปิดรับ ความสนใจ และความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ” ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับของบุคลากรของโรงเรียนมัธยมศึกษาที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาความสนใจของบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ

รูปแบบของการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 390 คน โดยเป็นการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-shot Case Study) ซึ่งปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามครบตามจำนวน นำมาวิเคราะห์หาสถิติโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างการเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ความคิดเห็นต่อเว็บไซต์ โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าตัวเลข ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยแสดงในรูปตารางค่าเฉลี่ย นอกจากนี้ยังมีข้อมูลบางส่วนที่ได้รับความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิด

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชายคือเป็นเพศหญิง 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.05 เพศชาย 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 และไม่ระบุเพศ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 สำหรับช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 35-45 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 รองลงมาได้แก่อายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 112

คน คิดเป็นร้อยละ 38.72 และอายุ 20-35 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54 โดยมีผู้ที่ไม่ระบุอายุ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64) และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นครู/อาจารย์ จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 53.59 รองลงมาเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่/พนักงาน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.05 คน และผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ระบุสถานภาพการทำงาน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ www.bic.moe.go.th

พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน พบว่า มีผู้ที่ไม่เคยรู้จักเว็บไซต์ดังกล่าวจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 40.51 ในขณะที่มีผู้ที่รู้จักเว็บไซต์นี้ 232 คน คิดเป็นร้อยละ 59.49 และเมื่อสอบถามถึงความสนใจเยี่ยมชมเว็บไซต์ www.bic.moe.go.th จากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ไม่เคยรู้จักพบว่า มีผู้สนใจที่จะเข้าไปเยี่ยมชมหากได้รับการแนะนำ จำนวน 122 คน หรือร้อยละ 77.22 ผู้ไม่ต้องการเยี่ยมชมจำนวน 7 คน หรือร้อยละ 4.43 และผู้ที่ไม่แน่ใจที่จะเข้าไปเยี่ยมชมจำนวน 29 คน หรือร้อยละ 18.35 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าหากได้เข้าเยี่ยมชมแล้วมีความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลที่มีการนำเสนอเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข่าว แผนและกิจกรรม สต.สป.ปี 2550 และความร่วมมือกับองค์กรต่างประเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่เคยเปิดรับชมเว็บไซต์ 232 คน มีผู้ที่รับชมน้อยกว่า 1 เดือนมากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 49.57 รองลงมาเป็นผู้ที่เปิดรับชม 1-2 เดือน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 42.24 ผู้ที่เปิดรับชม 3-4 เดือน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.74 และผู้ที่เปิดรับชมตั้งแต่เว็บไซต์นี้เปิดให้บริการมีจำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.45 และในจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่เปิดรับเว็บไซต์นี้ ส่วนใหญ่เปิดรับเว็บไซต์อาทิตย์ละครั้ง ซึ่งมีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 69.83 รองลงมาเป็นผู้ที่เปิดรับเว็บไซต์มากกว่าอาทิตย์ละครั้งมีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 และเปิดรับเว็บไซต์เดือนละครั้งจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.19 ส่วนระยะเวลาที่เปิดรับในการใช้บริการแต่ละครั้งส่วนใหญ่อยู่ระหว่างครึ่งชั่วโมงถึงหนึ่งชั่วโมง โดยมีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 48.28 รองลงมาเป็นระยะเวลาเปิดรับน้อยกว่าครึ่งชั่วโมง 64 คน คิดเป็นร้อยละ 27.59 ถัดมาเป็นระยะเวลาเปิดรับมากกว่า 1 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 21.12 และระยะเวลาเปิดรับตั้งแต่สองชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.02

ส่วนที่ 3 ความสนใจในการใช้บริการเว็บไซต์

กลุ่มตัวอย่างผู้เปิดรับเว็บไซต์ 232 คน มีเหตุผลความสนใจในการใช้บริการเว็บไซต์มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความต้องการทราบข่าวและความก้าวหน้าทางด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.78 รองลงมาได้แก่ ความต้องการหาข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษาต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 17.95 ถัดมาได้แก่ความต้องการหาเรื่องแปลและบทความทางการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.00 เมื่อสอบถามเกี่ยวกับหน้าของเว็บไซต์ (web page) ที่กลุ่มตัวอย่างสนใจใช้ในการค้นหาข้อมูล โดยขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามจัดเรียงลำดับหน้าเว็บที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลมากที่สุดจาก 1-8 ผลปรากฏว่า หน้า HOME เป็นหน้าเว็บที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาได้แก่หน้า UNESCO จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ถัดมาได้แก่หน้า ASEAN จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16.81 และหน้าเว็บที่กลุ่มตัวอย่างสนใจใช้บริการน้อยที่สุด คือ BILATERAL จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.16

เมื่อสอบถามความสนใจเนื้อหาสาระของเว็บเพจ HOME พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจต่อเนื้อหาสาระมากที่สุด ได้แก่ หัวเรื่องทุน ซึ่งมีความถี่ผู้ให้ความสนใจ 128 คิดเป็นร้อยละ 16.37 รองลงมาได้แก่ หัวเรื่องข่าว ซึ่งมีความถี่ผู้ให้ความสนใจ 89 คิดเป็นร้อยละ 11.38 ถัดมาได้แก่ หัวเรื่องวารสาร/e-book ซึ่งมีความถี่ผู้ให้ความสนใจ 59 คิดเป็นร้อยละ 7.59 โดยเนื้อหาสาระหัวเรื่องอีเมลล์ สต.สป. (BIC webmail) มีกลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจน้อยที่สุด โดยมีความถี่เพียง 9 คิดเป็นร้อยละ 1.15 และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับความต้องการให้ปรับปรุงเนื้อหาสาระจากหน้าเว็บ HOME พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงเนื้อหาในหัวเรื่องทุน จำนวน 84 คิดเป็นร้อยละ 13.95 รองลงมาได้แก่ต้องการให้ปรับปรุงเนื้อหาในหัวเรื่องเรียนภาษาอังกฤษผ่านเว็บกับ สต.สป. จำนวน 43 คิดเป็นร้อยละ 7.14 ถัดมาได้แก่ต้องการให้ปรับปรุงเนื้อหาในหัวเรื่องนโยบายและยุทธศาสตร์ จำนวน 36 คิดเป็นร้อยละ 5.98

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการเปิดให้บริการ

สำหรับความพึงพอใจต่อเนื้อหาสาระที่น่าเสนอในเว็บไซต์มากที่สุดนั้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาสาระที่น่าเสนอในเว็บไซด์นี้ในระดับมาก และระดับปานกลาง โดยเฉพาะความพึงพอใจในระดับมากเกี่ยวกับหัวเรื่องข่าวมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.84 รองลงมาเป็นหัวเรื่องทุน ค่าเฉลี่ย 3.78 ถัดมาได้แก่หัวเรื่องเรียนภาษาอังกฤษผ่านเว็บกับ สต.สป. ค่าเฉลี่ย 3.72

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเว็บไซต์ www.bic.moe.go.th จำนวน 232 คน ได้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้บริการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 29.31 ไม่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 69.83 กลุ่มตัวอย่างที่พบปัญหาของการใช้บริการเว็บไซต์ จำนวน 68 คน มีปัญหาการรอข้อมูลนานและการโหลดข้อมูลช้า จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 66.18 ตอบว่ามีปัญหาไม่สามารถเข้าใช้งานได้ในช่วงเวลา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 33.82 กลุ่มตัวอย่างที่มีข้อเสนอแนะในการใช้บริการเว็บไซต์ จำนวน 44 คน ได้เสนอให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของเว็บไซต์ให้เร็วขึ้น จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 79.55 และเสนอให้ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรเปิดรับ ความสนใจ และความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

พฤติกรรมกรเปิดรับของบุคลากรของโรงเรียนมัธยมศึกษาที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ

จากการสำรวจข้อมูลพฤติกรรมกรเปิดรับข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรของโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 390 คน ปรากฏว่ามีผู้ที่รู้จักเว็บไซต์ www.bic.moe.go.th เกือบร้อยละ 60 ซึ่งมากกว่าผู้ที่ไม่รู้จัก ซึ่งมีเพียงประมาณร้อยละ 40 และเมื่อสอบถามถึงความสนใจเยี่ยมชมเว็บไซต์หากได้รับการแนะนำ ปรากฏว่ามีผู้สนใจมากกว่าร้อยละ 77 ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เข้าเยี่ยมชมแล้วมีความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลที่มีการนำเสนอในเว็บไซต์ดังกล่าวมาก ได้แก่ ข่าว แผนและกิจกรรม สต.สป.ปี 2550 และความร่วมมือกับองค์กรต่างประเทศ

ในขณะที่เดียวกันกลุ่มตัวอย่างที่เปิดรับชมเว็บไซต์ มีการเปิดรับชมน้อยกว่า 1 เดือนมากที่สุด รองลงมา มีการเปิดรับชม 1-2 เดือน และมีผู้ที่เปิดรับชมตั้งแต่เปิดให้บริการเว็บไซต์น้อยที่สุด สำหรับความบ่อยในการเปิดรับเว็บไซต์นี้ ส่วนใหญ่เปิดรับเว็บไซต์อาทิตย์ละครั้ง รองลงมา เป็นเปิดรับเว็บไซต์มากกว่าอาทิตย์ละครั้ง และถัดมาเปิดรับเว็บไซต์เดือนละครั้ง ส่วนระยะเวลาที่เปิดรับในการใช้บริการแต่ละครั้งส่วนใหญ่อยู่ระหว่างครึ่งชั่วโมงถึงหนึ่งชั่วโมง รองลงมา เป็นระยะเวลาเปิดรับน้อยกว่าครึ่งชั่วโมง ถัดมาเป็นระยะเวลาเปิดรับมากกว่า 1 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง และระยะเวลาเปิดรับตั้งแต่สองชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 7 คน จึงสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกเปิดรับและแสวงหาข่าวสาร (Selective Exposure) ซึ่งเน้นว่าในการรับข่าวสารต่าง ๆ ผู้รับสารย่อมมีกระบวนการเลือกสรร (Selective Processes) ที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทศนคติ ความรู้สึก นึกคิด ฯลฯ ที่ไม่เหมือนกันของแต่ละบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ตามความสนใจ และความต้องการ เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหา หรือตอบสนองของความต้องการของตน จากแบบสอบถามที่สำรวจกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานครพบว่า มีผู้เปิดรับเว็บไซต์ประมาณร้อยละ 60 และกลุ่มผู้ที่ไม่เคยเปิดรับแต่หากได้รับคำแนะนำให้รู้จักแล้ว จะเข้าไปเยี่ยมชมมากขึ้น สำหรับมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวสารจากแหล่งหนึ่งแหล่งใด ผู้รับสารมักเลือกรับข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็น ความสนใจของตนเพื่อสนับสนุนทัศนคติที่มีอยู่และขณะเดียวกันก็พยายามหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ ความเข้าใจ หรือทัศนคติที่มีอยู่เดิมแล้ว ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้สึกจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ (Cognitive Dissonance) และจากการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า มีผู้สนใจเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ด้วยความสนใจของตนเองเกินกว่าครึ่งหนึ่ง และเมื่อผู้รับสารได้เลือกรับข้อมูลแล้ว ก็จะมีการรับรู้ (Perception) และการตีความหมาย (Interpretation) โดยผู้รับสารจะมีการเลือกรับรู้และการตีความหมายของสารแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ทศนคติ ความต้องการ ความหวัง แรงจูงใจ สภาวะร่างกาย หรือสภาวะอารมณ์ ซึ่งก็หันไปในทิศทางที่สอดคล้องกับประสบการณ์ หรือทัศนคติ ความเชื่อของตนเอง จากการศึกษาเรื่องนี้ทำให้ทราบว่ากลุ่มบุคคลที่ไม่ได้เปิดรับเว็บไซต์ เมื่อมีการแนะนำให้รู้จักเว็บไซต์นี้แล้ว เขาเลือกที่จะรับรู้และสามารถตีความหมายสิ่งที่มีอยู่ในเว็บไซต์ได้ว่ามีข้อมูลอะไรบ้าง เมื่อบุคคลได้ให้ความสนใจ เลือกรับรู้ และตีความข่าวสารไปในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนแล้ว บุคคลยังมีแนวโน้มในการเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ หรือเรื่องที่ขัดแย้งเรื่องที่ค้านกับความคิดหรือความเชื่อเดิมของผู้รับสารให้มั่นคงยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้ยากขึ้น

นอกจากนี้ การศึกษาทำให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้เปิดรับเว็บไซต์ จะมีการจดจำเนื้อหาสาระของหน้าเว็บเพจต่าง ๆ โดยมีการเปิดรับซ้ำ ๆ อยู่เป็นประจำ ส่วนมากเปิดรับสัปดาห์ละครั้ง ครั้งละ 1/2 - 1 ชม. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวรรณมณต์ อภัยวานนท์¹ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องบริการข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์และสาธารณสุขบนอินเทอร์เน็ต โดยพบว่าวัตถุประสงค์ที่ผู้เข้าไปเยี่ยมชมเว็บไซต์คือเพื่อการศึกษาค้นคว้า บางส่วนที่ไม่เคยเข้าไปเยี่ยมชมเนื่องจากไม่ทราบว่าเว็บไซต์ สำหรับสาเหตุที่คนส่วนใหญ่ใช้บริการเนื่องจากมีความสนใจในเนื้อหา ร่องลงมาคือการค้นหาข้อมูล และสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างสนใจเข้าเยี่ยมชมคือการให้ข้อมูลที่ครอบคลุมและตรงตามความต้องการ

ความสนใจของบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ

จากการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความสนใจในการเปิดใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลความสนใจในการใช้บริการเว็บไซต์มากที่สุด ได้แก่ ความต้องการทราบข่าวและความก้าวหน้าทางด้านการศึกษา ความต้องการหาข้อมูลเกี่ยวกับทุนการศึกษาต่างประเทศ ความต้องการหาเรื่องแปลและบทความทางการศึกษา ความสนใจเกี่ยวกับหน้าของเว็บไซต์ (web page) ที่กลุ่มตัวอย่างสนใจใช้ในการค้นหาข้อมูล ผลปรากฏว่า หน้า HOME เป็นหน้าเว็บที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่หน้า UNESCO ถัดมาได้แก่หน้า ASEAN และหน้าเว็บที่กลุ่มตัวอย่างสนใจใช้บริการน้อยที่สุด คือ BILATERAL สำหรับความสนใจเนื้อหาของเว็บเพจ HOME กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจต่อเนื้อหาของมากที่สุด ได้แก่ หัวเรื่องทุน หัวเรื่องข่าว และ หัวเรื่องวารสาร/e-book โดยหัวเรื่องอีเมลล์ สต.สป. (BIC webmail) มีกลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจน้อยที่สุด และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับความต้องการให้ปรับปรุงเนื้อหาสาระจากหน้าเว็บ HOME พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงเนื้อหาในหัวเรื่องทุนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ต้องการให้ปรับปรุงเนื้อหาในหัวเรื่องเรียนภาษาอังกฤษผ่านเว็บกับ สต.สป. และถัดมาได้แก่ ต้องการให้ปรับปรุงเนื้อหาในหัวเรื่องนโยบายและยุทธศาสตร์

¹ สวรรณมณต์ อภัยวานนท์, "บริการข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์และสาธารณสุขบนอินเทอร์เน็ต," (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), น. บทคัดย่อ.

จากแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับเว็บไซต์ ซึ่งเว็บไซต์ เป็นบริการข้อมูลในรูปแบบหนึ่งบนอินเทอร์เน็ต โดยการเชื่อมโยงเครือข่ายที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลหนึ่งไปยังอีกแหล่งข้อมูลหนึ่งที่มีวิธีการเข้าถึงและค้นหาข้อมูลผ่านเว็บเพจในลักษณะเป็นสื่อผสม จะแสดงผลแบบไฮเปอร์เท็กซ์ (Hypertext) ที่ต้องใช้โปรแกรม browser เข้าช่วยการสื่อสารข้อมูล จะเป็นในรูปแบบของข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงได้อย่างสมบูรณ์แบบ โดย เวิลด์ไวด์เว็บจะเป็นระบบที่ให้บริการข้อมูลแบบไคลเอนต์เซิร์ฟเวอร์ในลักษณะต่าง ๆ อยู่ในตัวเดียวกัน เช่น การโอนย้ายข้อมูล การบริการข้อมูลแบบไอเฟอร์ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างไกล เป็นต้น และยังมีศักยภาพในการบริการข้อมูลที่มีทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว นอกจากนี้ ยังมีการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารจำนวนมากมาให้เป็นกลุ่มและมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อย่างไรก็ตามเนื่องจากในระยะเริ่มต้นของการใช้อินเทอร์เน็ต การจัดทำข้อมูลและการใช้เว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยากซับซ้อนพอสมควร การใช้เว็บไซต์จึงค่อนข้างจำกัดอยู่ในกลุ่มบุคคลที่มีการศึกษา หรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับการอบรมหรือใช้งานให้คุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์เท่านั้น แต่ปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยีให้ก้าวหน้าเพิ่มมากขึ้น และเนื้อหาสาระไม่จำกัดเฉพาะแหล่งข้อมูลทางวิชาการและการวิจัยเหมือนในอดีต แต่ได้แผ่ขยายไปแทบทุกวงการ ทำให้การใช้อินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมกว้างขวางมากขึ้น ดังนั้น เว็บไซต์ www.bic.moe.go.th ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่เปิดให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านต่างประเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่เนื้อหาสาระส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องราวเกี่ยวข้องกับงานความร่วมมือกับต่างประเทศ และองค์กรต่างประเทศ จึงเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของบุคคลที่อยู่ในแวดวงการศึกษา โดยเฉพาะบางเรื่องมีความจำเป็นที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้ทันต่อเวลา เช่น เรื่องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทุนการศึกษาต่างประเทศ ที่กลุ่มผู้สนใจจะสามารถศึกษารายละเอียดข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างทันเวลา นอกจากนี้จากการสอบถามปัญหาของการใช้บริการเว็บไซต์ พบว่ามีปัญหาการรอข้อมูลนานและการโหลดข้อมูลช้า และปัญหาไม่สามารถเข้าใช้งานได้ในช่วงเวลา แสดงให้เห็นว่าการเปิดให้บริการดังกล่าวยังมีข้อบกพร่องเกี่ยวกับระบบการจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ (Uses and Gratification Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เน้นความสำคัญที่ผู้รับสาร โดยเน้นว่า ผู้รับสารจะเป็นตัวจักรในการตัดสินใจเลือกใช้ประเภทของสื่อและเนื้อหาที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลัก ซึ่งการตัดสินใจเลือกรับสื่อ นั้น ผู้รับสารจะพิจารณาในแง่ที่ว่า ตนต้องการอะไร จากสื่อใด สารประเภทไหน และสารนั้นตอบสนองความต้องการของตนอย่างไร ถือได้ว่าเป็นการเน้นความสำคัญ

ของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยผู้รับสารไม่ได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ ชี้ให้เห็นถึงความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับสารที่มีผลต่อพฤติกรรมด้านการสื่อสาร เพื่ออธิบายให้เห็นว่า ความต้องการบุคลิกภาพ และองค์ประกอบทางด้านสังคมอื่น ๆ ต่างมีส่วนช่วยอธิบายสิ่งที่มนุษย์แสวงหา หรือหลีกเลี่ยงการใช้ข่าวสารที่มีอยู่ในสื่อสารมวลชน เป็นการศึกษาที่มองว่า มนุษย์รู้จักที่จะเอาข่าวสารไปใช้ให้เกิดประโยชน์²

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีวัลย์ เอมะอมร ได้ศึกษาเรื่อง อินเทอร์เน็ต : การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เป็นคนไทย พบว่า คนที่ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ได้ใช้อินเทอร์เน็ตในการรับข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ และใช้เพื่อความบันเทิง รองลงมาคือการใช้เพื่อศึกษาและวิจัย โดยมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของข่าวสารที่ได้รับเพียงพอสำหรับการใช้งาน และลักษณะที่ดีที่สุดของอินเทอร์เน็ตคือคุณภาพของข้อมูลข่าวสาร³

และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุจิกา ดวงมณี ได้ศึกษาเรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่าน World Wide Web ของสื่อมวลชนไทย พบว่า สื่อมวลชนไทยทุกประเภทใช้ World Wide Web เพื่อการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์องค์กรด้วยการสร้าง web page ที่บอกกล่าวถึงประวัติความเป็นมา แนวคิด นโยบาย หรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้รับสารแสดงความคิดเห็น แนะนำ หรือสอบถามปัญหาต่าง ๆ ด้วย⁴

ความพึงพอใจของบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ

จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเนื้อหาสาระในเว็บไซต์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาสาระที่นำเสนอในเว็บไซต์อยู่ในระดับมาก และระดับปานกลาง

²ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, การวิเคราะห์ผู้รับสาร (กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534), น. 53.

³มณีวัลย์ เอมะอมร, “อินเทอร์เน็ต : การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เป็นคนไทย,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2541), น. บทคัดย่อ.

⁴ศุจิกา ดวงมณี, “การเผยแพร่ข้อมูลผ่าน World Wide Web ของสื่อมวลชนไทย,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539), น. บทคัดย่อ.

มีความพึงพอใจในระดับมากเกี่ยวกับเรื่องข่าวมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องทุน และถัดมาได้แก่ เรื่องเรียนภาษาอังกฤษผ่านเว็บกับ สต.สป. ส่วนความพึงพอใจในเนื้อหาสาระในระดับปานกลางมีดังต่อไปนี้ ผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงศึกษาธิการ MOU/Framework สุนทรพจน์ในโอกาสต่าง ๆ เรื่องแปลที่น่าสนใจ UNESCO Courier KM การจัดการความรู้ สต.สป. e-libraries เว็บไซต์ ผู้สนใจสมัครเป็นครู EP เบอร์ติดต่อกลุ่มต่าง ๆ ในสำนักฯ, APEC, United Nations, ASEAN และ ABOUT US สอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เน้นการตัดสินใจเลือกรับสื่อ โดยผู้รับสารจะพิจารณาในแง่ที่ว่า ตนต้องการอะไร จากสื่อใด สารประเภทไหน และสารนั้นตอบสนองความต้องการของตนอย่างไร ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อยังชี้ให้เห็นถึงความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับสารที่มีผลต่อพฤติกรรมด้านการสื่อสาร เพื่ออธิบายให้เห็นว่า ความต้องการ บุคลิกภาพ และองค์ประกอบทางด้านสังคมอื่น ๆ ต่างมีส่วนช่วยอธิบายสิ่งที่มนุษย์แสวงหา ดังนั้น เนื้อหาสาระที่น่าสนใจในเว็บไซต์ www.bic.moe.go.th ที่เนื้อหาสาระเกี่ยวข้องกับงานความร่วมมือกับต่างประเทศ และองค์กรต่างประเทศ จึงเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของบุคคลที่อยู่ในแวดวงการศึกษา โดยเฉพาะความพึงพอใจในระดับมากเกี่ยวกับเรื่องข่าวเรื่องทุน และเรื่องเรียนภาษาอังกฤษผ่านเว็บกับ สต.สป. ได้รับความพึงพอใจในระดับสูงสุด จากผลการศึกษาดังกล่าวทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของบุคลากรของโรงเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้นด้วย

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ว่าการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เป็นการติดต่อสื่อสาร (Communication) หรือการสื่อความหมายทางด้านความคิดเห็น และข่าวสารจากหน่วยงานหรือองค์การสถาบันไปสู่กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นหรือประชามติ (Public Opinion) ที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานหรือองค์การด้วยความพยายามอย่างจริงจัง โดยมุ่งหวังจะสร้างผลประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย คือ องค์การสถาบันและกลุ่มประชาชน อีกทั้งยังเป็นการช่วยให้สถาบันสามารถปรับตัวเองให้สอดคล้องกลมกลืนกับสังคมได้ ฉะนั้น วัตถุประสงค์สำคัญของการประชาสัมพันธ์คือการสร้างสรรค์ความเข้าใจอันดีกับประชาชน ตลอดจนการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (Favourable Image) ให้แก่หน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนมีความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อหน่วยงาน และให้ความร่วมมือสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์การสถาบัน⁵ นั่นคือสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวง

⁵วีรัช ลิขิตธนกุล, การประชาสัมพันธ์, พิมพ์ครั้งที่ 3 (แก้ไขและเพิ่มเติม)

(กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529), น. 145-148.

ศึกษาดูการได้ใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์เป็นช่องทางในการเสนอข้อมูลและข่าวสารไปสู่ผู้รับบริการ โดยมุ่งประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ และช่วยให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างเสมอภาคกัน อันเป็นการสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างองค์กรของรัฐกับประชาชน

นอกจากนี้ การศึกษาเนื้อหาจากหน้าเว็บ HOME ที่ผู้ให้บริการต้องการให้ปรับปรุงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ปรับปรุงเนื้อหามากที่สุด 3 หัวข้อตามลำดับ ได้แก่ ทูน รองลงมา ได้แก่ ข่าว และถัดมาได้แก่ เรียนภาษาอังกฤษผ่านเว็บกับ สต.สป.และ จากการศึกษาเนื้อหาจากหน้าเว็บ HOME ที่ผู้ให้บริการให้ความสนใจ พบว่าเมื่อสอบถามความสนใจในส่วนหนึ่งของเว็บเพจ HOME ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจต่อเนื้อหามากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทูน รองลงมาคือ ข่าว ถัดมาคือวารสาร/e-book

ส่วนปัญหาที่ผู้ให้บริการประสบมากที่สุด ได้แก่ ความล่าช้าในการตอบสนองการให้บริการเว็บไซต์ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะข้อจำกัดของเวิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการ หรือข้อจำกัดของผู้รับบริการเอง ปัญหาถัดมาเป็นการไม่สามารถเปิดใช้งานได้ในบางช่วงเวลา ซึ่งในเรื่องนี้เป็นข้อจำกัดของผู้เปิดให้บริการ เนื่องจากเว็บไซต์ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศได้อาศัยเซิร์ฟเวอร์เดียวกับกระทรวงศึกษาธิการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรเปิดรับ ความสนใจ และความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร” กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 390 คน ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงในการให้บริการเว็บไซต์ โดยพบว่า เนื้อหาจากหน้าเว็บ HOME ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด 3 หัวข้อ ได้แก่ ทูน ข่าว และเรียนภาษาอังกฤษผ่านเว็บกับ สต.สป. ส่วนปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างประสบมากที่สุด ได้แก่ ความล่าช้าในการตอบสนองการให้บริการเว็บไซต์ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะข้อจำกัดของเซิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการ หรือข้อจำกัดของผู้รับบริการเอง ปัญหาถัดมาเป็นการไม่สามารถเปิดใช้งานได้ในบางช่วงเวลา ซึ่งในเรื่องนี้เป็นข้อจำกัดของผู้เปิดให้บริการ เนื่องจากเว็บไซต์ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศได้อาศัยเซิร์ฟเวอร์เดียวกับกระทรวงศึกษาธิการ และมีข้อเสนอให้ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของเว็บไซต์ และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงใช้ข้อมูล

ดังกล่าวเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาเว็บไซต์ www.bic.moe.go.th ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. การปรับปรุง Server ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการรอข้อมูลและการโหลดข้อมูลล่าช้า และถัดมาเป็นปัญหาไม่สามารถเปิดเว็บไซต์ได้ในบางช่วงเวลา ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงขอเสนอให้ปรับปรุงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของ server ให้สามารถรองรับความต้องการในการใช้บริการ

2. การปรับปรุงข้อมูล ซึ่งจากผลการสอบถามข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดได้มีการเสนอให้ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย และผู้ศึกษาเห็นพ้องด้วยกับข้อเสนอดังกล่าว เนื่องจากผู้ให้บริการต่างก็มีความต้องการที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในลักษณะภาพรวมของการรับรู้ของบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยเป็นบุคลากรของโรงเรียนเฉพาะครู อาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ แต่มิได้ก้าวล่วงไปถึงตัวนักเรียน และผู้ปกครองที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารอีกกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะบุคคลกลุ่มนี้จะมี ความสนใจในเรื่องราวของต่างประเทศหลายเรื่อง เช่น ทุนการศึกษา การเรียนภาษาอังกฤษ หรือ บทความแปลกที่ น่าสนใจ เป็นต้น ดังนั้น ในโอกาสต่อไปจึงควรศึกษาให้ครอบคลุมกลุ่มบุคคลเหล่านี้ด้วย

2. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมของบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีได้แยกผลการศึกษาไปยังสถานศึกษาอื่น ๆ ซึ่งมีบุคลากรในระดับเดียวกัน เช่น โรงเรียนสาธิตในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา วิทยาลัยหรือสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โรงเรียนนานาชาติ โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรจะพิจารณาให้ครอบคลุมสถานศึกษาต่าง ๆ เหล่านี้ด้วย