

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ฉบับนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ กลุ่มประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวนค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่า T-Test Independent การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวแปรอิสระ และเมื่อพบความแตกต่างแล้ว จะใช้ค่าสถิติของ เชฟเฟ (Scheffe) ทดสอบหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ส่วนการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรจะใช้การหาค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ได้แก่

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังที่มีต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจที่มีต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.2 มากกว่าเพศชาย ซึ่งมี ร้อยละ 46.8 มีอายุ 18-25 ปี ร้อยละ 23.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 46.2 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 37.2 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 24.0

กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต 5 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 29.2 มีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้งมากกว่า 3 ชั่วโมง ร้อยละ 30.0 โดยมีระยะเวลาที่เริ่มใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้วเป็นเวลา 4-5 ปี ร้อยละ 28.5 และมีสถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตคือ ออฟฟิศ/

ที่ทำงาน ร้อยละ 42.5 ในช่วงเวลา 20.01-24.00 น. ร้อยละ 21.5 โดยกลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูล ความรู้มากที่สุด ร้อยละ 15.4

เมื่อจำแนกบริการในอินเทอร์เน็ตที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้พบว่า บริการเกี่ยวกับข่าวสารความเป็นไปในสังคม กลุ่มตัวอย่างเคยใช้เว็บไซต์ข่าวสารความเคลื่อนไหวในสังคมต่าง ๆ เช่น การเมือง บันเทิง ธุรกิจ ร้อยละ 55.3 บริการเกี่ยวกับข้อมูล ความรู้ กลุ่มตัวอย่างเคยใช้เว็บไซต์ค้นหามากที่สุด ร้อยละ 48.3 บริการเกี่ยวกับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเคยใช้เว็บไซต์สถาบันการศึกษามากที่สุด ร้อยละ 78.3 บริการเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างเคยแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว ร้อยละ 65.4 บริการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น กลุ่มตัวอย่างเคยใช้โปรแกรมสนทนา เช่น โปรแกรม msn, pirch, camfrog มากที่สุด ร้อยละ 29.6 บริการเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า-บริการ กลุ่มตัวอย่างเคยชมรายละเอียดสินค้าที่ต้องการมากที่สุด ร้อยละ 70.3 และบริการเกี่ยวกับความบันเทิง กลุ่มตัวอย่างเคยดาวน์โหลดบริการต่าง ๆ เช่น โปรแกรม เพลง คลิปวิดีโอ มากที่สุด ร้อยละ 41.1

ในส่วนของความคาดหวังเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังหน้าที่ในการให้ข้อมูลความรู้มากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังหน้าที่ในการให้ความสะดวกสบายในวิถีชีวิตน้อยที่สุด เมื่อจำแนกความคาดหวังที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในแต่ละหน้าที่พบว่า หน้าที่ในการรายงานข่าวสารความเป็นไปในสังคม กลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าจะได้ข่าวสารรวดเร็วกว่าสื่อประเภทอื่นมากที่สุด หน้าที่ในการให้ข้อมูลความรู้ กลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าจะสามารถค้นหาข้อมูลในทุกด้านมากที่สุด หน้าที่ในการเป็นช่องทางในการแสดงออกทางความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าจะได้ทราบความคิดเห็นของคนอื่นในสังคมมากที่สุด หน้าที่ในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างคนในสังคม กลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าจะสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนที่อยู่ห่างไกลมากที่สุด หน้าที่ในการให้ความสะดวกสบายในวิถีชีวิต กลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าจะได้รับความสะดวกสบายขึ้นมากที่สุด และหน้าที่ในการให้ความบันเทิง กลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าจะได้คลายเครียดมากที่สุด

สำหรับความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหน้าที่ในการให้ข้อมูล ความรู้มากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหน้าที่ในการให้ความสะดวกสบายในวิถีชีวิต เมื่อจำแนกความพึงพอใจที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในแต่ละหน้าที่พบว่า หน้าที่ในการรายงานข่าวสารความเป็นไปในสังคม กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่ได้ทราบเหตุการณ์ความเป็นไปในสังคมมากที่สุด หน้าที่ในการให้ข้อมูล ความรู้ กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่อินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มพูนความรู้ที่มีอยู่มากที่สุด หน้าที่ในการเป็นช่องทาง

ในการแสดงออกทางความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่อินเทอร์เน็ตเป็นพื้นที่แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ ในสังคมมากที่สุด หน้าที่ในการเป็นช่องทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างคนในสังคม กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่อินเทอร์เน็ตช่วยให้ติดต่อกับคนรอบข้างได้ง่ายขึ้นมากที่สุด หน้าที่ในการให้ความสะดวกสบายในวิถีชีวิต กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่อินเทอร์เน็ตช่วยให้ซื้อขายสินค้า-บริการได้สะดวกสบายขึ้นมากที่สุด และทำหน้าที่ในการให้ความบันเทิง กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่อินเทอร์เน็ตช่วยให้รู้สึกผ่อนคลายมากที่สุด

ในแง่ของการทดสอบสมมติฐาน เมื่อจำแนกผลตามสมมติฐานรายชื่อแล้ว พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ส่งผลให้มีความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นแบ่งออกเป็น 2 แ่งคือ ความบ่อยครั้งในการใช้ และระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต โดยพบว่า อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ส่งผลให้มีความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน ในขณะที่มีเพียงอายุ อาชีพ และรายได้ที่ส่งผลให้มีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังพบว่า ความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตทั้งในแง่ความบ่อยครั้งและระยะเวลาในการใช้ และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตดังกล่าว ทั้งในแง่ของความบ่อยครั้งและระยะเวลาในการใช้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต