

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต” ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
 2. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับความคาดหวังที่มีต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
 5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจที่มีต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
- จากการประมวลผลของข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ส่วนเพศชายมีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 ส่วนใหญ่มีอายุ 18 - 25 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0

พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ต 5 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 มีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตแต่ละครั้งมากกว่า 3 ชั่วโมง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 โดยเริ่มใช้มาเป็นเวลา 4 - 5 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 โดยออฟฟิศ/ที่ทำงาน เป็นสถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 ในช่วงเวลา 20.01 - 24.00 น. จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และในส่วนบริการที่เคยใช้อินเทอร์เน็ตกลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูล ความรู้มากที่สุด จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

กลุ่มบริการเกี่ยวกับข่าวสารความเป็นไปในสังคม กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการเว็บไซต์ข่าวสารความเคลื่อนไหวในสังคมต่าง ๆ เช่น การเมือง บันเทิง ธุรกิจ มากที่สุด จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 กลุ่มบริการเกี่ยวกับข้อมูลความรู้เคยใช้บริการเว็บไซต์ค้นหา (Search Engine) มากที่สุด จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 กลุ่มบริการเกี่ยวกับการศึกษา เคยใช้บริการเว็บไซต์สถาบันการศึกษามากที่สุด จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 กลุ่มบริการเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น เคยใช้บริการแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว (Web Board) มากที่สุด จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 กลุ่มบริการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น เคยใช้บริการโปรแกรมสนทนา เช่น โปรแกรม msn, pirch, camfrog มากที่สุด จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 กลุ่มบริการเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า - บริการ เคยใช้บริการชมรายละเอียดสินค้าที่ต้องการมากที่สุด จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 และกลุ่มบริการเกี่ยวกับความบันเทิง เคยใช้บริการดาวน์โหลดบริการต่าง ๆ เช่น โปรแกรม เพลง คลิปวิดีโอ มากที่สุด จำนวน 266 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.1

ความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในการรายงานข่าวสารความเป็นไปในสังคมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยคาดหวังที่จะได้ข่าวสารรวดเร็วกว่าสื่อประเภทอื่น มากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งเป็นความคาดหวังในระดับมาก

ความคาดหวังการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในการให้ข้อมูล ความรู้ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.19 โดยคาดหวังที่จะสามารถค้นหาข้อมูลในทุกด้านมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.30 ซึ่งเป็นความคาดหวังในระดับมาก

ความคาดหวังการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในการเป็นช่องทางในการแสดงออกทางความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.53 โดยคาดหวังที่จะได้ทราบความคิดเห็นของคนอื่นในสังคมมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งเป็นความคาดหวังในระดับมาก

ความคาดหวังการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างคนในสังคม อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.66 โดยคาดหวังที่จะสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนที่อยู่ห่างไกลมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งเป็นความคาดหวังในระดับมาก

ความคาดหวังการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในการให้ความสะดวกสบายในวิถีชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.99 โดยคาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบายขึ้นมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งเป็นความคาดหวังในระดับมาก

ความคาดหวังการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในการให้ความบันเทิง อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.05 โดยคาดหวังที่จะได้คลายเครียดมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งเป็นความคาดหวังในระดับมาก

ความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45

ความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในการรายงานข่าวสารความเป็นไปในสังคมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 โดยพึงพอใจที่อินเทอร์เน็ตช่วยให้ทราบเหตุการณ์ความเป็นไปในสังคมมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งเป็นความคาดหวังในระดับมาก

ความพึงพอใจการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในการให้ข้อมูล ความรู้ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.82 โดยพึงพอใจที่อินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มพูนความรู้ที่มีอยู่มากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งเป็นความคาดหวังในระดับมาก

ความพึงพอใจการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในการเป็นช่องทางในการแสดงออกทางความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.30 โดยพึงพอใจที่อินเทอร์เน็ตเป็นพื้นที่แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ ในสังคมมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.30 ซึ่งเป็นความคาดหวังในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างคนในสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.40 โดยพึงพอใจที่อินเทอร์เน็ตช่วยให้ติดต่อกับคนรอบข้างได้ง่ายขึ้นมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งเป็นความคาดหวังในระดับมาก

ความพึงพอใจการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในการให้ความสะดวกสบายในวิถีชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.75 โดยพึงพอใจที่อินเทอร์เน็ตช่วยให้ซื้อขายสินค้า-บริการได้สะดวกสบายขึ้นมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 2.97 ซึ่งเป็นความคาดหวังในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในการให้ความบันเทิง อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.61 โดยพึงพอใจที่อินเทอร์เน็ตช่วยให้รู้สึกผ่อนคลายมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งเป็นความคาดหวังในระดับมาก

ความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ต และลักษณะทางประชากรศาสตร์อายุ อาชีพ และรายได้ มีผลต่อระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน การวิจัย
<u>สมมติฐานการวิจัยที่ 1</u> ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน - สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1.1 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน - สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1.2 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน - สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1.3 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน - สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1.4 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน - สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1.5 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน - สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1.6 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน - สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1.7 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน - สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1.8 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน - สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1.9 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน - สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1.10 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ปฏิเสธ ยอมรับ ยอมรับ ยอมรับ ยอมรับ ปฏิเสธ ยอมรับ ปฏิเสธ ยอมรับ ยอมรับ

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ล้วนมีผลต่อความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต ซึ่งสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 5.2

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน การวิจัย
<u>สมมติฐานการวิจัยที่ 2</u> ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	
- สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 2.1 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ยอมรับ
- สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 2.2 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ยอมรับ
- สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 2.3 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตต่างกัน	ยอมรับ
- สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 2.4 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ยอมรับ
- สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 2.5 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ยอมรับ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต ซึ่งสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 5.3

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน การวิจัย
<u>สมมติฐานการวิจัยที่ 3</u> ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	
- สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 3.1 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ยอมรับ
- สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 3.2 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ยอมรับ
- สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 3.3 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตต่างกัน	ยอมรับ
- สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 3.4 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ยอมรับ
- สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 3.5 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	ยอมรับ

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ต และระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 5.4

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน การวิจัย
<u>สมมติฐานการวิจัยที่ 4</u> ความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต	
- สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 4.1 ความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ต	ยอมรับ
- สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 4.2 ความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต	ยอมรับ

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ต และระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 5.5
แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 5

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน การวิจัย
<u>สมมติฐานการวิจัยที่ 5</u> พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต - สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 5.1 ความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต - สมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 5.2 ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต	ยอมรับ ยอมรับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต สามารถนำมาอภิปราย ได้ดังนี้

อภิปรายผลพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้วเป็นเวลา 4 - 5 ปี ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่ใช้อินเทอร์เน็ตมาในระยะหนึ่งแล้ว มีการใช้อินเทอร์เน็ตในแง่ความบ่อยครั้งในการใช้ถึง 5 วันต่อสัปดาห์ และในแง่ของระยะเวลาในการใช้มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง ซึ่งถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับสูง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของน้ำทิพย์ สำเภาประเสริฐ¹ ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่

¹ น้ำทิพย์ สำเภาประเสริฐ, “การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในระยะเริ่มต้นในเขตกรุงเทพมหานครกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสื่อสาร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), น. บทคัดย่อ.

เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในระยะเริ่มต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ต 2 - 3 วันต่อสัปดาห์ และมีระยะเวลาในการใช้ 2 ชั่วโมงต่อครั้ง ทำให้ตีความหมายได้ว่า ระยะเวลาที่เริ่มใช้อินเทอร์เน็ตอาจมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ โดยผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตมาเป็นเวลานานกว่าจะมีพฤติกรรมการใช้ที่สูงกว่าผู้ที่เพิ่งใช้อินเทอร์เน็ตในระยะเริ่มต้น เนื่องจาก ผู้ที่ใช้ อินเทอร์เน็ตมานานกว่า อาจมีความไว้วางใจและความพึงพอใจในสิ่งที่คาดว่าจะได้รับจาก อินเทอร์เน็ตในระดับหนึ่ง ทำให้มีการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลานาน นอกจากนี้ การใช้ในระยะยาวนานยังมีความคุ้นเคยในการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเหตุผลเหล่านี้ทำให้กลุ่มผู้ที่ใช้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในระยะที่ยาวนานกว่ามีพฤติกรรมการใช้ที่สูงกว่า

ในส่วนสถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตจากที่ทำงาน / ออฟฟิศมากที่สุด แต่ทว่าช่วงเวลาที่ใช้มากที่สุดกลับเป็นช่วง 20.01 - 24.00 น. ซึ่งเป็นช่วงหลังเลิกงาน/เลิกเรียนแล้ว อาจเป็นเพราะคำถามเกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้ในการสอบถามครั้งนี้ เป็นคำถาม แบบตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ และกลุ่มตัวอย่างมีการใช้อินเทอร์เน็ตทั้งจากที่ทำงานและที่บ้าน ควบคู่กัน แต่มีการใช้งานจากที่ทำงาน/ออฟฟิศเป็นสถานที่หลัก ดังนั้น เมื่อประกอบกับกลุ่มที่มีการใช้งานจากที่บ้านช่วงหลังเลิกงาน/เลิกเรียนเป็นหลักอยู่แล้ว ทำให้ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างใช้ มากที่สุด เป็นช่วง 20.01 - 24.00 น. ซึ่งเป็นช่วงหลังเลิกงาน/เลิกเรียน มากที่สุด

สำหรับบริการที่เคยใช้ในอินเทอร์เน็ต พบว่า บริการเกี่ยวกับข้อมูล ความรู้ เป็นบริการ ที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้มากที่สุด ซึ่งก็ถือว่าเป็นบริการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการเปิดเป็น สาธารณะของอินเทอร์เน็ตหลังจากการเป็นโครงข่ายการติดต่อภายในของหน่วยทหาร สหรัฐอเมริกา ให้กลายเป็นบริการติดต่อข้อมูล ความรู้ทางการศึกษาโดยการดำเนินการจาก มหาวิทยาลัย²

เมื่อแยกบริการที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้ ในส่วนของบริการเกี่ยวกับข่าวสารความเป็นไป ในสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เว็บไซต์ข่าวสารความเคลื่อนไหวในสังคมต่าง ๆ เช่น การเมือง บันเทิง ธุรกิจ มากกว่าเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ซึ่งมีฐานข้อมูลมาจากหนังสือพิมพ์จริงซึ่ง น่าจะมีความน่าเชื่อถือมากกว่า จึงกล่าวได้ว่าผู้ที่ใช้บริการข่าวสารความเป็นไปในสังคมมีการเปิด กว้างต่อแหล่งข่าวในอินเทอร์เน็ตมาก

² วุฒิพงษ์ พงศ์สุวรรณ, เริ่มต้นใช้งานอินเทอร์เน็ต (กรุงเทพมหานคร: ซอฟต์แวร์ ปาร์ค จำกัด, 2543), น. 13-14.

บริการเกี่ยวกับข้อมูล ความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เว็บไซต์ค้นหา (Search Engine) มากที่สุด ซึ่งเป็นบริการที่ช่วยให้ได้ข้อมูล ความรู้ที่เชิงกว้างในเวลาที่รวดเร็ว ในขณะที่บริการสารานุกรมออนไลน์เป็นบริการที่เคยใช้น้อยที่สุด ซึ่งเป็นบริการที่ให้ข้อมูล ความรู้เชิงลึก ทำให้เห็นถึงลักษณะของกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตว่าต้องการความเร็ว ตรงความต้องการ และต้องการข้อมูลความรู้กว้าง ๆ ในเรื่องทั่ว ๆ ไป มากกว่าจะต้องการรายละเอียดเชิงลึกของข้อมูล

บริการเกี่ยวกับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเคยใช้เว็บไซต์สถาบันการศึกษาสูงที่สุด อาจเป็นเพราะสถาบันการศึกษาในปัจจุบันมีการพัฒนาบริการผ่านอินเทอร์เน็ตและเน้นให้ติดต่อกับสถาบันผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น รวมถึงผู้ที่ต้องการศึกษาต่อ สถาบันการศึกษาก็มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันและวิชาหรือคณะที่เปิดผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ทำให้บริการเว็บไซต์สถาบันการศึกษากลายเป็นบริการที่จำเป็นต่อระบบการศึกษาในปัจจุบัน ต่างจากบริการการเรียนการสอนทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต และศึกษาบทเรียนล่วงหน้าซึ่งกลุ่มตัวอย่างเคยใช้ในจำนวนที่น้อยทั้งคู่ อาจเป็นเพราะไม่ใช่บริการที่มีความจำเป็นนักต่อระบบการศึกษาในปัจจุบัน

บริการเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างเคยแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว ซึ่งเป็นบริการที่เกิดขึ้นมาเพื่อการแสดงความคิดเห็นโดยตรง และมักมีการจัดหมวดหมู่ประเด็นที่จะทำการแสดงความคิดเห็นกันอย่างชัดเจนทำให้ผู้ใช้สามารถเลือกประเด็นที่ตรงกับความสนใจของตนได้มากกว่าจะแสดงความคิดเห็นต่อท้ายข่าวต่าง ๆ ในเว็บไซต์ข่าวซึ่งเป็นเพียงบริการเสริมจากวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอข่าวสารความเป็นไปมากกว่า

บริการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น กลุ่มตัวอย่างเคยใช้โปรแกรมสนทนา และการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มากเป็นอันดับ 1 และ 2 ซึ่งกลุ่มบุคคลที่จะใช้บริการเหล่านี้ติดต่อสื่อสารกันมักจะเป็นกลุ่มคนที่มีความรู้จักกันอยู่แล้วในโลกความเป็นจริงหรือเป็นเครือข่ายความสัมพันธ์จากคนที่รู้จักกันอีกที ในขณะที่บริการที่เคยใช้รองลงมาคือ กระดานข่าวและสมาคม / ชมรม / แฟนคลับต่าง ๆ ซึ่งเป็นแหล่งติดต่อสื่อสารกันของกลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องราวเดียวกัน โดยกระดานข่าวในเว็บไซต์ต่าง ๆ มักถูกจัดหมวดหมู่ความสนใจด้วยเนื้อหาของเว็บไซต์นั้น ๆ อยู่แล้ว หรือถ้าเป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการกระดานข่าวโดยเฉพาะก็จะมีการจัดหมวดหมู่ประเด็นไว้ชัดเจน บริการที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นน้อยที่สุดคือ บริการห้องสนทนาในเว็บไซต์ ซึ่งมักจะเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากในอินเทอร์เน็ตอย่างแท้จริง กล่าวคือคนส่วนใหญ่ที่ใช้บริการนี้ในการติดต่อสื่อสารมักไม่เคยรู้จักกันมาก่อนในชีวิตจริง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยชิ้นนี้ ยังมีความสัมพันธ์แบบชีวิตจริงเป็นหลักและมีอินเทอร์เน็ตเป็น

เครือข่ายที่ช่วยรักษาความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ไว้ มากกว่าจะใช้หาความสัมพันธ์หรือสร้างความสัมพันธ์ขึ้นมาใหม่

บริการเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า-บริการ กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการชมรายละเอียดสินค้าที่ต้องการมากกว่าบริการซื้อขายสินค้าบริการผ่านอินเทอร์เน็ต และการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างยังต้องการการซื้อขายและการทำธุรกรรมในชีวิตจริงหรือแบบเผชิญหน้ามากกว่าใช้บริการดังกล่าวผ่านอินเทอร์เน็ต และการชมรายละเอียดสินค้าที่ตนต้องการก็เป็นไปเพื่อสนับสนุนการซื้อขายสินค้า-บริการดังกล่าวในชีวิตจริงมากกว่า ซึ่งเป็นไปตามรายงานผลการสำรวจ สถานภาพพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ประจำปี 2549³ ผู้ใช้มีปัญหาในเรื่องของกลัวถูกขโมยข้อมูลบัตรเครดิตและข้อมูลส่วนบุคคล การขโมย ไม่เห็นสินค้า (จริง) และยังมีความต้องการพูดคุยกับผู้ขายมากกว่าการติดต่อกันทางอินเทอร์เน็ต

บริการเกี่ยวกับความบันเทิง กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการดาวน์โหลดบริการต่าง ๆ มากที่สุด รองลงมาคือ การเล่นเกมออนไลน์ ซึ่งล้วนสอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจ กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2548⁴ ซึ่งพบว่า 20 อันดับแรกของกิจกรรมที่ทำบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีการดาวน์โหลดบริการต่าง ๆ จากอินเทอร์เน็ตติดอยู่ถึง 4 อันดับ ได้แก่ การดาวน์โหลดเกม ซอฟต์แวร์ เพลง และละคร/ภาพยนตร์/การ์ตูน ส่วนบริการความบันเทิงที่กลุ่มตัวอย่างใช้น้อยที่สุดคือ สร้างเว็บไซต์/บล็อกส่วนตัว และเขียนไดอารีออนไลน์ ตามลำดับ แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บริการที่ตนจะเป็นฝ่ายเสพข้อมูลหรือเป็นผู้รับสารมากกว่าจะเป็นฝ่ายที่ส่งข้อมูล

³ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, “รายงานผลการสำรวจ สถานภาพพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ประจำปี 2549,” <<http://pld.nectec.or.th>>, 2550.

⁴ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, “รายงานผลการสำรวจ กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2548,” <<http://pld.nectec.or.th>>, 2550.

อภิปรายผลความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตโดยรวมในระดับมาก ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมาเกี่ยวกับความคาดหวังที่กลุ่มผู้ใช้มีต่ออินเทอร์เน็ตในด้านต่าง ๆ เช่น งานของอริชัย อรรคอุดม⁵ ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังประโยชน์จากบริการหาตำแหน่งงานและสมัครงานผ่านอินเทอร์เน็ตในระดับสูง หรืองานวิจัยของวัลณี โอฟารโชติสถานนท์⁶ ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังข้อมูลข่าวสารบนหนังสือพิมพ์ออนไลน์ในระดับมาก และงานวิจัยของจุฬิธา อภัยโรจน์⁷ ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังการใช้ประโยชน์จากการอ่านเว็บไซต์สุขภาพในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาอันดับความคาดหวังต่อหน้าที่ต่าง ๆ พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ หน้าที่ในการให้ข้อมูล ความรู้ หน้าที่ในการรายงานข่าวสารความเป็นไปในสังคม และหน้าที่ในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างคนในสังคม ซึ่งใกล้เคียงกับความคาดหวัง 3 อันดับแรกของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยของธนัสต์ เกษมไชยานันท์⁸ ที่มีต่อเว็บไซต์ ซึ่งได้แก่ การช่วยให้ทราบข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ ช่วยค้นหาความรู้ใหม่ ๆ ในด้านการศึกษาและงานวิจัย และช่วยประหยัดเวลาในการสื่อสาร

⁵ อริชัย อรรคอุดม, “ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการหางานและสมัครงานของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), น. บทคัดย่อ.

⁶ วัลณี โอฟารโชติสถานนท์, “ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารบนหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. บทคัดย่อ.

⁷ จุฬิธา อภัยโรจน์, “ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ของผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพ,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. บทคัดย่อ.

⁸ ธนัสต์ เกษมไชยานันท์, “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544), น. บทคัดย่อ.

เมื่อแยกเป็นความคาดหวังที่มีต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตรายหน้าที่แล้ว พบว่าหน้าที่ให้ข้อมูล ความรู้ ได้รับความคาดหวังจากกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก และคาดหวังในความสามารถค้นหาข้อมูลในทุกด้านมากที่สุดในระดับความคาดหวังมากที่สุด แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าอินเทอร์เน็ตจะเป็นศูนย์กลางทางข้อมูลที่ครอบคลุมในทุก ๆ แขนง และความคาดหวังอื่น ๆ ในลำดับต่อมา ไม่ว่าจะเป็นความคาดหวังที่จะได้มีความรู้เพิ่มขึ้น และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการเรียน/ทำงานให้มีประสิทธิภาพ ก็ล้วนอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น แสดงว่า หน้าที่ในการให้ข้อมูล ความรู้ เป็นหน้าที่ที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังมาก

หน้าที่ในการรายงานข่าวสารความเป็นไปในสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการทำหน้าที่ดังกล่าวของอินเทอร์เน็ตในระดับมาก โดยคาดหวังว่าจะได้ข่าวสารรวดเร็วกว่าสื่อประเภทอื่นมากที่สุดในระดับความคาดหวังมาก และได้ทราบข่าวสารที่เกิดขึ้นในสังคมรองลงมา และมีความคาดหวังที่จะได้ข่าวสารเชิงลึกมากกว่าสื่อประเภทอื่นในอันดับท้ายสุด ซึ่งผลดังกล่าวล้วนสอดคล้องกับคำกล่าวของดร.ปิยะ ตัณขวิเชียร ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยพัฒนาบริการ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (สบทร.) ที่กล่าวว่า จากสถิติของทางเว็บไซต์ทูลัฐศาสตร์ดอทเน็ตเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2549 พบว่า ในช่วงที่เกิดรัฐประหาร เว็บไซต์ข่าวเป็นเว็บที่มีคนเข้าเยอะมากที่สุด โดยเฉพาะในวันที่ 20 กันยายน 2549 มีคนเข้าชมเว็บไซต์เกือบแสนคน ถือว่าเป็นวันที่มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดของปี 2549⁹ แสดงให้เห็นว่า เมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้นในสังคม อินเทอร์เน็ตเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ประชาชนคาดหวังจะได้รับข่าวสารที่ต้องการในเวลาที่รวดเร็วทันสถานการณ์ และคาดหวังเพียงหัวข้อข่าวเพื่อให้ได้รับรู้ความเป็นไปของสถานการณ์นั้น ๆ มากกว่าจะต้องการรายละเอียดของข่าวที่อาจหาได้จากสื่ออื่นในภายหลัง

หน้าที่ในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างคนในสังคม ได้รับค่าเฉลี่ยความคาดหวังจากกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก โดยคาดหวังที่จะสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนที่อยู่ห่างไกล และครอบครัวที่อยู่ห่างไกลมากที่สุดในระดับความคาดหวังมาก และมีความคาดหวังที่จะได้พูดคุยกับคนที่ชอบอะไรเหมือนกัน และได้มีเพื่อนใหม่พูดคุยเพิ่มขึ้นรองลงมาตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังที่จะใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ช่วยรักษาสัมพันธภาพที่มีอยู่แล้วในชีวิตจริงมากกว่าที่จะใช้เป็นสื่อในการสร้างสัมพันธภาพกับคนแปลกหน้าหรือความสัมพันธ์ที่เริ่มจากอินเทอร์เน็ต

⁹ ปิยะ ตัณขวิเชียร, “เน็ตฮอต!! เว็บฮิต,” <<http://www.bangkokbizweek.com>>, พฤษภาคม 2550.

หน้าที่ในการเป็นช่องทางในการแสดงออกทางความคิดเห็น ได้รับค่าเฉลี่ยความคาดหวังจากกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก โดยคาดหวังที่จะได้ทราบความคิดเห็นของคนอื่นในสังคมมากที่สุด ในระดับความคาดหวังมาก และคาดหวังที่จะได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นรองลงมา และคาดหวังจะได้โต้เถียงทางความคิดน้อยที่สุดในระดับความคาดหวังปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้บริการดังกล่าวในฐานะผู้สังเกตการณ์ว่าคนในสังคมมีความคิดเห็นกันอย่างไร มากกว่าที่จะเข้าไปเป็นผู้ส่งสารหรือเป็นส่วนหนึ่งในการแสดงความคิดเห็นดังกล่าว

หน้าที่ในการให้ความบันเทิง ได้รับค่าเฉลี่ยความคาดหวังจากกลุ่มตัวอย่างในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าเป็นความคาดหวังที่น้อยกว่าความคาดหวังในหน้าที่ต่าง ๆ ที่ได้กล่าวถึงก่อนหน้านี้ โดยคาดหวังที่จะได้คลายเครียด และมีกิจกรรมทำยามว่างเป็น 2 อันดับแรกด้วยค่าเฉลี่ยความคาดหวังระดับมาก และคาดหวังจะมีพื้นที่เก็บข้อมูลส่วนตัวและได้สร้างเว็บไซต์ของตัวเองเป็น 2 อันดับรองลงมา ด้วยค่าเฉลี่ยความคาดหวังปานกลาง และคาดหวังจะได้ของฟรีและได้สินค้าละเมิดลิขสิทธิ์เป็น 2 อันดับสุดท้าย ด้วยค่าเฉลี่ยความคาดหวังในระดับน้อย แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าจะได้ผ่อนคลายด้วยบริการทั่ว ๆ ไป มากกว่าจะนำตัวตนในชีวิตจริงเข้าไปในอินเทอร์เน็ตด้วยการนำข้อมูลส่วนตัวขึ้นอินเทอร์เน็ต และท้ายที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างไม่นิยมความบันเทิงที่ผิดกฎหมาย หรือไม่แน่ใจว่าจะผิดกฎหมาย

สุดท้ายคือ หน้าที่ในการให้ความสะดวกสบายในวิถีชีวิตเป็นหน้าที่ที่ได้รับความคาดหวังจากกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดในบรรดาหน้าที่ทั้งหมดในงานวิจัยชิ้นนี้ ในระดับความคาดหวังปานกลาง โดยคาดหวังว่าจะได้รับความสะดวกสบายขึ้นมากที่สุดและเป็นความคาดหวังเดียวในหน้าที่นี้ที่ได้รับความคาดหวังในระดับมาก เนื่องจากความคาดหวังอื่น ๆ ในหน้าที่นี้ ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้า-บริการ ได้ค่าเฉลี่ยความคาดหวังในระดับปานกลาง และมีความคาดหวังที่จะช่วยสร้างรายได้น้อยที่สุดในระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อย แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างไม่ค่อยคาดหวังเกี่ยวกับการทำธุรกิจผ่านอินเทอร์เน็ต

อภิปรายผลความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตโดยรวมในระดับมาก โดยเมื่อเรียงลำดับหน้าที่ตามระดับความพึงพอใจแล้วพบว่า มีอันดับเป็นไปในทิศทางเดียวกับความคาดหวังเกือบทั้งหมด โดยเกือบทุกหน้าที่มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่า

ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ยกเว้นเพียงแต่หน้าที่ในการให้ความบันเทิงซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีระดับพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง จากที่เคยเป็นหน้าที่ที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังในอันดับที่ 5 ก็กลับเป็นหน้าที่ที่ได้รับความพึงพอใจในอันดับที่ 2 แสดงให้เห็นว่า อินเทอร์เน็ตมีการทำหน้าที่ในแง่ของการให้ความบันเทิงได้ดีที่สุดในหน้าที่ทั้งหมด

โดยหน้าที่ในการให้ข้อมูล ความรู้ ซึ่งแม้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในหน้าที่นี้จะต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวัง แต่เมื่อเทียบกับหน้าที่ต่าง ๆ แล้ว ยังคงเป็นหน้าที่ที่อยู่ในอันดับสูงสุดทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยคาดหวังว่าจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ที่มีอยู่ สามารถนำเรื่องราวไปพูดคุยกับคนอื่น สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน และช่วยถ่ายทอดความรู้จากคนหนึ่งสู่อีกคนหนึ่งในระดับมากที่สุด แสดงว่า อินเทอร์เน็ตสามารถตอบสนองความคาดหวังจากการทำหน้าที่ดังกล่าวได้ในระดับหนึ่ง

หน้าที่ในการให้ความบันเทิง เป็นหน้าที่เดียวที่มีระดับความพึงพอใจมากกว่าระดับความคาดหวัง และในทุก ๆ ความพึงพอใจในหน้าที่นี้ล้วนอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างไม่ได้คาดหวังให้อินเทอร์เน็ตทำหน้าที่ให้ความบันเทิงเท่าใดนัก แต่อินเทอร์เน็ตสามารถทำหน้าที่ให้ความบันเทิงกับกลุ่มตัวอย่างได้ดีกว่าที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังไว้

หน้าที่ในการรายงานข่าวสารความเป็นไปในสังคม ได้รับความพึงพอใจในการทำหน้าที่จากกลุ่มตัวอย่างในระดับมากที่สุดซึ่งเป็นระดับเดียวกับความคาดหวัง โดยพึงพอใจที่ได้ทราบเหตุการณ์ความเป็นไปในสังคมมากที่สุด และเป็นความพึงพอใจเดียวในหน้าที่นี้ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ความพึงพอใจที่ช่วยให้ป้องกันตัวจากอันตราย และช่วยในการตัดสินใจในชีวิตประจำวันอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า อินเทอร์เน็ตทำหน้าที่ได้ดีในการรายงานข่าวสารความเป็นไป แต่ข่าวสารความเป็นไปดังกล่าวไม่ได้ถูกนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้มากพอ

หน้าที่ในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างคนในสังคม ได้รับความพึงพอใจในการทำหน้าที่จากกลุ่มตัวอย่างในระดับปานกลางซึ่งเป็นระดับที่น้อยกว่าความคาดหวัง โดยพึงพอใจที่อินเทอร์เน็ตช่วยให้สามารถติดต่อกับคนรอบข้างง่ายขึ้นมากที่สุด และเป็นความพึงพอใจเดียวที่อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความพึงพอใจที่ช่วยให้ได้เพื่อนเพิ่มขึ้น ได้พูดคุยกับคนอื่นที่มีความชอบเหมือนกัน และช่วยให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในระดับปานกลางทั้งสิ้น และเป็นไปในทิศทางเดียวกับความคาดหวังว่า อินเทอร์เน็ตจะทำหน้าที่ช่วยรักษาความสัมพันธ์ในชีวิตจริงมากกว่าที่จะทำหน้าที่เชื่อมต่อกับคนแปลกหน้าคนอื่นในสังคม

หน้าที่ในการเป็นช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ได้รับความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยกว่าระดับความคาดหวังเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจที่อินเทอร์เน็ตทำหน้าที่เป็นพื้นที่แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ และได้รู้สึกมีส่วนร่วมต่อปัญหาในสังคมมากที่สุด 2 อันดับแรก และเป็นเพียง 2 อันดับ ที่ได้รับค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยความพึงพอใจที่เหลือในหน้าที่นี้ล้วนอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า อินเทอร์เน็ตสามารถทำหน้าที่เป็นช่องทางในการแสดงออกทางความคิดเห็นในระดับที่ต่ำกว่าที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังไว้

สุดท้ายคือ หน้าที่ในการให้ความสะดวกสบายในวิถีชีวิต ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ได้รับทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับท้ายสุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทั้งคู่ โดยความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้าเน้นไปที่การเป็นศูนย์กลางธุรกิจผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งกลุ่มตัวอย่างไม่มีความพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ดังกล่าวในระดับมากขึ้นไปเลย แสดงให้เห็นว่า อินเทอร์เน็ตยังไม่สามารถทำหน้าที่ดังกล่าวได้ดีเพียงพอ

อภิปรายผลแยกตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน จากผลการวิจัย ชี้ให้เห็นว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ อายุ อาชีพ และรายได้ มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ทั้งในแง่ความบ่อยครั้งและระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต แต่ทว่าระดับการศึกษา มีผลต่อความบ่อยครั้งแต่ไม่มีผลต่อระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต และเพศ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ทั้งในแง่ความบ่อยครั้งและระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต

ตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์ อายุ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ทั้งในแง่ความบ่อยครั้งและระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตนั้น เป็นไปตามคำกล่าวของปรมา สตะเวทิน¹⁰ ที่ว่า คนที่มีอายุต่างกันจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม โดยผลการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มคนอายุ 18 - 35 ปี มีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด และกลุ่มคนที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไปมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะโดยทั่วไปแล้วคนที่มี

¹⁰ ปรมา สตะเวทิน, หลักนิเทศศาสตร์ (กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์, 2529), น. 107.

อายุมากมักจะมีความคิดเป็นอนุรักษ์นิยมมากกว่า มีความระมัดระวัง และเป็นกลุ่มที่ไม่ค่อยยอมให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในสังคม จึงยากที่จะปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง¹¹ ทำให้เป็นกลุ่มที่มีการเปิดรับสื่อประเภทใหม่น้อยกว่าประกอบกับเป็นกลุ่มที่มีการใช้สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ มานาน จึงเป็นการยากในยอมรับอินเทอร์เน็ตซึ่งแตกต่างไปจากลักษณะการรับข้อมูลจากสื่อมวลชน และแม้ว่าจะไม่ใช่สิ่งใหม่ในสังคมไทยแต่ก็ยังขาดการยอมรับและเชื่อถือหรืออาจเปิดรับในฐานะสื่อเสริม ไม่ได้ให้ความสำคัญเท่ากับสื่อประเภทอื่นที่เคยใช้มาก่อน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ William E. Loges and Joo-Young Jung¹² ซึ่งพบว่า คนที่มีอายุมากจะมีการใช้อินเทอร์เน็ตน้อยกว่าและมีเป้าหมายในการใช้อินเทอร์เน็ตแคบกว่ากลุ่มคนที่มีอายุน้อย

สำหรับตัวแปร อาชีพ และรายได้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของลักษณะทางประชากรศาสตร์ สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตทั้งในแง่ความบ่อยครั้งและระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตนั้น สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิด ของกาญจนา แก้วเทพ¹³ ที่กล่าวว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน ทำให้คนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน โดยยกตัวอย่างกรณีของ ผู้รับสารที่มีอาชีพแม่บ้านหรือชายของที่บ้านย่อมมีโอกาสใช้สื่อที่บ้าน แต่สำหรับผู้รับสารที่ออกไปทำงานนอกบ้านสื่อที่ใช้ย่อมมีลักษณะเปลี่ยนไป ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ก็เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ กลุ่มคนที่มีพฤติกรรมการใช้สูงที่สุด ทั้งในแง่ความบ่อยครั้งและระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต คือกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง ซึ่งสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ในเวลางาน ประกอบกับผลการวิจัย ออฟฟิต / ที่ทำงาน เป็นสถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด แสดงว่า อาชีพทำให้มีวิถีชีวิตที่ต่างกันออกไป และส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อที่ต่างกัน

¹¹ รจิตลักษณ์ แสงอุไร, นิเทศศาสตร์เบื้องต้น (กรุงเทพมหานคร: เจ้าพระยาการพิมพ์, 2530), น. 56.

¹² William E. Loges and Joo-Young Jung, "Exploring the digital divide: Internet connectedness and age", Communication Research Vol. 28, No.4 (August 2001):536-562.

¹³ กาญจนา แก้วเทพ, สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพมหานคร: Higher Press, 2547), น. 218-219.

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ในแง่ของความบ่อยครั้งในการใช้ แต่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ในแง่ของระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Nojin Kwak¹⁴ ว่า ระดับการศึกษามีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ตามที่ปรเม สตะเวทิน¹⁵ ได้กล่าวถึง คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี และคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อมากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอ คนเหล่านี้จะใช้สื่อทุกประเภทที่สามารถเข้าถึง ช่วยสนับสนุนผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า กลุ่มคนที่มีการศึกษาสูง (ระดับปริญญาตรีและระดับการศึกษามากกว่าปริญญาตรี) มีค่าเฉลี่ยความบ่อยครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตใกล้เคียงกัน และเป็นค่าเฉลี่ยที่มากกว่ากลุ่มคนที่มีการศึกษาน้อยกว่า (อาชีวศึกษา/อนุปริญญา และกลุ่มที่ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า) ส่วนระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่มีความแตกต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะระยะเวลาในการใช้นั้น ขึ้นกับตัวแปรอายุซึ่งมีผลต่อความสนใจในการใช้สื่อ และตัวแปรอาชีพและรายได้ซึ่งกำหนดความสามารถในการจ่ายค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากกว่า

ในส่วนของตัวแปรเพศนั้น เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ประการเดียวที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ทั้งในแง่ความบ่อยครั้งและระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจเป็นเพราะ ในอินเทอร์เน็ตประกอบไปด้วยข้อมูล ข่าวสาร บริการและกิจกรรมต่าง ๆ เป็นจำนวนมากในแทบจะทุกด้าน ทำให้เพศชายและเพศหญิงที่อาจมีความสนใจในสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าถึงเนื้อหาและบริการที่ตนต้องการในระดับมากเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับคำกล่าวของ ยูล เบญจรงค์กิจ¹⁶ ว่า มีผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชนหลาย ๆ ครั้ง ที่ไม่เป็นไปตามแนวคิดที่ว่าด้วยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ ทำให้นักวิจัยบางกลุ่มเริ่มมองเห็นว่า แบบแผนการเปิดรับสื่อที่แตกต่างกันไปตามกลุ่มประชากร แท้ที่จริงแล้วอาจไม่มีความลึกเพียงพอที่จะใช้อธิบายที่มาของพฤติกรรมการที่แตกต่างเหล่านั้น รวมถึง ปัจจุบันมีผู้รับสารในกลุ่มประชากรที่ไม่ได้ดำเนินพฤติกรรมการเปิดรับ

¹⁴ Nojin Kwak, "Revisiting the knowledge gap hypothesis: Education, Motivation and Media use," Communication Research, Vol. 26, No. 4 (August 1999): 385-413.

¹⁵ ปรเม สตะเวทิน, หลักนิเทศศาสตร์, น. 111.

¹⁶ ยูล เบญจรงค์กิจ, "การวิจัยเชิงสำรวจและการประเมินผลสื่อมวลชน," ใน เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสื่อมวลชน (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2547), น. 277.

ตามแบบแผนเดียวกับผู้รับสื่ออื่นในกลุ่มเดียวกัน เช่น ผู้หญิงจำนวนไม่น้อยที่นิยมชมรายการถ่ายทอดกีฬาทางโทรทัศน์เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ชาย และผู้ชายจำนวนไม่น้อยที่ติดตามชมละครโทรทัศน์เป็นประจำ เช่น ผลการวิจัยของจุฬารัตน์ อภัยโรจน์¹⁷ ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพที่แตกต่างกัน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว กลุ่มคนที่ใช้อินเทอร์เน็ตในระดับมากยังกระจุกตัวอยู่ในกลุ่มคนรุ่นใหม่ ที่มีระดับการศึกษาสูงและมีอาชีพที่ต้องมีการแข่งขันในการดำเนินชีวิต ดังนั้น การรับข้อมูล ข่าวสารจากสื่อหลากหลายประเภทจึงมีความสำคัญอย่างมาก และด้วยศักยภาพของอินเทอร์เน็ต กลุ่มคนรุ่นใหม่เหล่านี้จึงเปิดกว้างในการรับสื่ออินเทอร์เน็ตได้อย่างไม่ยากเย็น

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ล้วนส่งผลถึงความคาดหวังต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศที่ส่งผลต่อระดับความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีระดับความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมากกว่าเพศชายนั้น อาจมีสาเหตุตามคำกล่าวของรจิตลักษณ์ แสงอุไร¹⁸ ที่ให้เหตุผลว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ โดยมีสาเหตุมาจากความแตกต่างกันทางชีววิทยา โดยเฉพาะความสามารถในการตั้งครรภ์ ซึ่งทำให้สังคมมองภาพผู้หญิงว่าเป็นเพศที่นุ่มนวล อารมณ์อ่อนไหว และถูกชักจูงใจได้ง่าย นอกจากนั้นยังเผยแพร่ความคิดเห็นที่ได้รับการจูงใจนั้นให้ผู้อื่นต่อไปอีกด้วย ซึ่งความแตกต่างภายในที่กล่าวไปนั้น ช่วยสนับสนุนผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พบว่า ถึงแม้เพศจะไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ ซึ่งอาจเนื่องมาจากสภาวะการทำงาน และการใช้ชีวิตในปัจจุบันดังที่ได้อภิปรายผลไว้แล้วนั้น แต่ความแตกต่างกันอันเกิดจากปัจจัยภายในอื่น ๆ ยังคงทำให้เพศหญิงและเพศชายยังคงมีความรู้สึกนึกคิด และทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน รวมถึงความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันอีกด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องของความคาดหวังต่อสื่อประเภทต่าง ๆ หลายงานวิจัย เช่น

¹⁷ จุฬารัตน์ อภัยโรจน์, “ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ของผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพ,” น. บทคัดย่อ.

¹⁸ รจิตลักษณ์ แสงอุไร, นิเทศศาสตร์เบื้องต้น (กรุงเทพมหานคร: เจ้าพระยาการพิมพ์, 2530), น. 57.

งานวิจัยของพรณา แก้วลาย¹⁹ ที่พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังการรับฟังข่าวต้นขั้วโงงของสถานีวิทยูกระจายเสียงในเครือกองทัพบก เพื่อสนับสนุนความคิดหรือเสริมย้ำความเชื่อจายวิจัยของมารียา ไชยเศรษฐ์²⁰ ที่พบว่า ผู้ชมที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังต่อรายการที่นี้ประเทศไทยที่แตกต่างกัน และงานวิจัยของพรรณพิมล วัฒนะภราดร²¹ ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความต้องการข่าวสารกัฟ้าทางสื่อวารสารสนเทศที่แตกต่างกัน

ในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ อายุ ที่ส่งผลต่อระดับความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เนตที่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า ความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เป็นความคิดเห็นที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ และ Frame of Reference โดยกลุ่มคนที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี มีความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เนตสูงที่สุด อาจเป็นเพราะโดยทั่วไปแล้วคนอายุน้อยมักมีความคิดเสรีนิยม และมองโลกในแง่ดีกว่าคนที่มีความอายุมาก²² ทำให้คนกลุ่มนี้เปิดรับสื่อประเภทใหม่ที่มีศักยภาพรองรับความต้องการของตนและมองสื่อดังกล่าวในแง่ดีมากกว่าคนกลุ่มอื่น ในขณะที่คนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดเป็นอนุรักษ์นิยม²³ และมีโอกาสที่จะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยกว่า²⁴ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มคนที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการทำ

¹⁹ พรณา แก้วลาย, “ศึกษาความต้องการข่าวสารและความพึงพอใจในการรับฟังข่าวต้นขั้วโงงของสถานีวิทยูกระจายเสียงในเครือกองทัพบก: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539), น. บทคัดย่อ.

²⁰ มารียา ไชยเศรษฐ์, “ความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ชมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อรายการที่นี้ประเทศไทยทางสถานีวิทยูโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546), น. บทคัดย่อ.

²¹ พรรณพิมล วัฒนะภรา, “การเปิดรับและการใช้ประโยชน์ข่าวสารกัฟ้าทางสื่อวารสารสนเทศของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวารสารสนเทศ ภาควิชาวารสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543), น. บทคัดย่อ.

²² ปรมะ สตะเวทิน, หลักนิเทศศาสตร์, น. 107.

²³ เรื่องเดียวกัน, น. 107.

²⁴ Michael Bargoon, Approaching Speech / Communication (New York: Holt, Rinehart and Winston Inc., 1974), p. 58.

หน้าที่ของอินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะอินเทอร์เน็ตยังเป็นสื่อใหม่ในสายตาของคนกลุ่มนี้ ซึ่งยังไม่ให้ความไว้วางใจและเห็นความสำคัญของอินเทอร์เน็ตมากนัก

สำหรับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ระดับการศึกษา สามารถนำคำกล่าวของ สร ทองดี²⁵ ที่กล่าวไว้ว่า บุคคลยิ่งมีการศึกษาสูงก็จะมีความสนใจในข่าวสารกว้างขวาง แต่จะไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ มาอธิบายผลการวิจัยซึ่งพบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตสูงแต่กลับมีความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตต่ำกว่ากลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาต่ำ นอกจากนี้ อาจมีเหตุผลมาจากคุณลักษณะของอินเทอร์เน็ตตามแนวคิดของ อนุชา ทิรคานนท์²⁶ ที่ได้กล่าวถึงความแตกต่างของอินเทอร์เน็ตกับสื่อมวลชนว่า สื่อมวลชนนั้นเป็นผู้ผลิตเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีค่าใช้จ่ายสูง จึงมีตัวตนและความน่าเชื่อถือในระดับสูงกว่าสื่ออินเทอร์เน็ตซึ่ง “ใครก็ได้” สามารถเป็นผู้ผลิตสารในอินเทอร์เน็ต ทำให้กลุ่มคนที่มีการศึกษาสูงที่มีพื้นฐานเชื่ออะไรค่อนข้างยากและรู้ถึงลักษณะดังกล่าวของอินเทอร์เน็ตจึงยังไม่ให้ความเชื่อถือและความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมากนัก

สำหรับลักษณะทางประชากรศาสตร์ อาชีพ และรายได้ ที่ส่งผลต่อความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน เป็นตัวแปรที่เป็นส่วนหนึ่งของสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Socio-economic Status) ซึ่งทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ที่ต่างกัน มีทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน²⁷ เห็นได้จากผลการวิจัยในครั้งนี้ที่แสดงให้เห็นว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตสูงที่สุด ซึ่งกลุ่มคนดังกล่าวเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ จึงมองโลกในแง่ดีและเปิดกว้างต่อสื่อประเภทใหม่ที่มีลักษณะต่างไปจากสื่อประเภทอื่นที่เคยมีมา อีกทั้งปัจจุบันมีการใช้อินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการเรียนการสอนมากขึ้น คนกลุ่มนี้จึงเข้าใจถึงศักยภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตค่อนข้างมาก จึงมีความคาดหวังต่ออินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มอื่นซึ่งอาจคาดหวังจากสื่อประเภทอื่นซึ่งมีความคุ้นเคยมากกว่า

²⁵ สร ทองดี, “จิตวิทยาการสื่อสารประยุกต์,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสาร (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532), น. 229.

²⁶ อนุชา ทิรคานนท์, “สื่อใหม่...มิติใหม่ ในทฤษฎีเก่า,” วารสารศาสตร์, เล่มที่ 1, ปีที่ 1 (พฤศจิกายน 2547): 42-43.

²⁷ กาญจนา แก้วเทพ, สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา, น. 218-219.

นอกจากนี้ พรทิพย์ วรกิจโกศาทร²⁸ ยังได้กล่าวถึง ความต้องการของผู้รับสาร 4 ประการ คือ

1. ความต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตน (Utilization) ผู้รับสารจะรับข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตนเป็นสำคัญ เช่น ฟังเพลงเพื่อความบันเทิง ฟังข่าวกีฬาที่ตนเองเล่น หรืออ่านข่าวที่จะเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ เป็นต้น

2. ความต้องการข่าวสารที่สอดคล้อง (Consistency) กับค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติ ข่าวสารใดที่ไม่สอดคล้องมักจะไม่ได้รับความสนใจหรือได้รับการปฏิเสธจากผู้รับสาร

3. ความต้องการข่าวสารที่สะดวกในการได้มา (Availability) ผู้รับสารจะมีข้อจำกัดในการรับข่าวสาร ถึงแม้ว่าข่าวสารนั้นจะเป็นประโยชน์และสอดคล้องกับตนเอง แต่ถ้าข่าวสารนั้นได้มาด้วยความยากลำบากหรือความไม่สะดวก ผู้รับสารก็อาจไม่เปิดรับข่าวสารนั้นเลยก็ได้

4. ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) เป็นความต้องการที่อยากรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งเป็นธรรมชาติมนุษย์ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้รับสารที่มีความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากความต้องการที่ผู้รับสารมีต่อสื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน เช่น กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาย่อมต้องการข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตมากเพื่อทำรายงานประกอบการศึกษา เมื่อมีความต้องการจากอินเทอร์เน็ตมากย่อมมีความต้องการในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมากไปด้วย กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างซึ่งสามารถเข้าอินเทอร์เน็ตที่ทำงานได้ตลอดเวลาและไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เมื่อสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย ก็ย่อมมีความรู้สึที่ดีและตามมาด้วยความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตที่สูงขึ้น เป็นต้น

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ล้วนส่งผลถึงความพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่ากลุ่มที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์เหมือนกันมีระดับความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตใกล้เคียงกับระดับความคาดหวังในการทำหน้าที่ของ

²⁸ พรทิพย์ วรกิจโกศาทร, “ความสำคัญของผู้รับสาร,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร (นนทบุรี: สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529), น. 290-291.

อินเทอร์เน็ต รวมถึงความแตกต่างรายคู่ของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตก็มีความใกล้เคียงกันอย่างมาก

สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ ของ Katz and other²⁹ ว่าสภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (The Social and Psychological Origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อสื่อแต่ละประเภท (Needs, Expectation of the Mass Media) ที่จะสนองความต้องการของตนแตกต่างกันออกไป และความคาดหวังนั้นก็จะส่งผลให้บุคคลเลือกที่จะใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการของตนแตกต่างกัน และนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของวัลณี โอฟาร์โชติสถานนท์³⁰ ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจข้อมูลข่าวสารบนหนังสือพิมพ์ออนไลน์ในระดับมาก เช่นเดียวกับระดับความคาดหวัง และผลการวิจัยของจุฬิธา อภัยโรจน์³¹ ที่พบว่า ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากการเปิดอ่านเว็บไซต์สุขภาพอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกับระดับความคาดหวัง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า กลุ่มคนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์คล้ายคลึงกันจะมีความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตคล้ายคลึงกัน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตที่คล้ายคลึงกันไปด้วยเช่นกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต จากผลการวิจัย ชี้ให้เห็นว่า ความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ทั้งในแง่ความบ่อยครั้งในการใช้และระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต กล่าวคือ บุคคลยิ่งมีความคาดหวังต่อการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมากเท่าไร ก็จะมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตทั้งในแง่ความบ่อยครั้งและระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้นตามไปด้วย

²⁹ Katz, Blumer and Gurevitch อ้างถึงใน ยุบล เบญจรงค์กิจ, การวิเคราะห์ผู้รับสาร. (กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534), น. 89.

³⁰ วัลณี โอฟาร์โชติสถานนท์, “ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารบนหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล,” น. บทคัดย่อ.

³¹ จุฬิธา อภัยโรจน์, “ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์ของผู้อ่านเว็บไซต์สุขภาพ,” น. บทคัดย่อ.

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถใช้ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ (Expectancy Value Paradigm) อธิบายได้ว่า การเลือกใช้สื่อของบุคคล ต้องมีแรงจูงใจหรือความคาดหวังต่อสื่อนั้น ก่อนแล้วจึงนำไปสู่การบริโภคสื่อ ในรูปแบบต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน³²

แม้ว่าอินเทอร์เน็ตจะมีความแตกต่างจากสื่อมวลชนทั้งในแง่ลักษณะของผู้ส่งสารและลักษณะการไหลของข้อมูลข่าวสาร แต่ทว่า ในแง่ของความต้องการของบุคคลในการใช้สื่อนั้น สามารถนำแนวคิดของ McCombs and Becker³³ ซึ่งกล่าวไว้ว่าบุคคลจะใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

1. ความต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) เพื่อให้ทันสมัยและรู้ถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2. ความต้องการตัวช่วยในการตัดสินใจ (Decision) ทำให้บุคคลสามารถกำหนดความคิดเห็นของตนเองต่อเหตุการณ์รอบ ๆ ตัวได้

3. ความต้องการข้อมูลเพื่อประกอบการพูดคุยสนทนาในชีวิตประจำวัน (Discussions)

4. ความต้องการการมีส่วนร่วม (Participation)

5. ความต้องการสื่อสารเพื่อเสริมความคิดเห็นหรือสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว (Reinforcement)

6. เพื่อต้องการความบันเทิง (Entertainment) เพลิดเพลินและผ่อนคลายอารมณ์

สอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ที่ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในการให้ข้อมูล ความรู้มากที่สุด ซึ่งอาจเป็นไปเพื่อช่วยในการตัดสินใจในชีวิตประจำวัน รองลงมาคือ ความคาดหวังในการทำหน้าที่รายงานข่าวสารความเป็นไปของสังคม และคาดหวังในการทำหน้าที่สร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในสังคม ซึ่งอาจเป็นไปเพื่อความรู้สึกมีส่วนร่วมในสังคมหรือความบันเทิงในการได้พูดคุยกับคนที่มีความชื่นชอบในสิ่งที่เหมือนกัน ซึ่งความคาดหวัง 3 อันดับแรกดังกล่าวนั้นล้วนเป็นความคาดหวังที่อยู่ในระดับมากทั้งสิ้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต เนื่องจาก ผู้รับสารนั้นมีแรงจูงใจหรือความคาดหวังที่มีต่อสื่ออยู่ในใจก่อนแล้ว จึงมีการตัดสินใจเลือกใช้สื่อนั้น ๆ ตามมา โดยเป็นการใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของตนเอง

³² กาญจนา แก้วเทพ, สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา, น. 385.

³³ Maxwell E. McCombs and Lee B. Becker, Using Mass communication

Theory (Eaglewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, 1979), pp. 51-52.

สมมติฐานที่ 5 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต จากผลการวิจัย ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต ทั้งในแง่ความบ่อยครั้งในการใช้และระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต กล่าวคือ บุคคลยิ่งมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตทั้งในแง่ความบ่อยครั้งและระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตมากเท่าไร ก็จะมีความพึงพอใจการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมากขึ้นตามไปด้วย

จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ของ Katz and other³⁴ ซึ่งมาอธิบายได้ว่า สภาวะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกันซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้หมายถึงความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ มีผลต่อความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่การคาดคะเนเกี่ยวกับสื่อและแหล่งที่มาของสารซึ่งในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต และความคาดหวังนี้นำไปสู่ความแตกต่างกันในการใช้สื่อและพฤติกรรมอื่น ๆ ของแต่ละบุคคล ยังผลให้เกิดความพอใจที่ได้รับจากการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตตามที่ได้คาดหวังไว้ก่อน และรวมไปถึงความพึงพอใจในการทำหน้าที่ในด้านที่อาจมิได้คาดหมายมาก่อน เช่น การทำหน้าที่ให้ความบันเทิงของอินเทอร์เน็ต ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการทำหน้าที่ดังกล่าวในระดับปานกลางแต่เมื่อกลุ่มตัวอย่างได้ใช้อินเทอร์เน็ตกลับมีความพึงพอใจในการให้ความบันเทิงของอินเทอร์เน็ตในระดับมาก

นอกจากนี้ Palmgreen and other³⁵ ก็ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ โดยยิ่งระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อมากขึ้นเท่าใด ก็จะส่งผลไปถึงทัศนคติและความคาดหวังที่ดีต่อสื่อนั้น ๆ และทำให้ยิ่งมีการใช้สื่อมากขึ้นไปด้วย

³⁴ Jay G. Blumler and Elihu Katz, The Uses of Mass Communications: Current Perspectives on Gratification Research (Beverly Hills: Sage Publications, 1974), cited by Denis McQuail and Sven Windahl, Communication Models for The Study of Mass Communications, (London: Longman, 1993), pp. 133-134.

³⁵ Philip Palmgreen, Lawrence A. Wenner and J. D. Rayburn "Gratification Discrepancies and News Program Choice." Communication Research, 8 (October 1981): 451-478.

จึงกล่าวโดยสรุปความสัมพันธ์ว่า ความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคคล และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นก็มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตต่อเนื่องกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ผลิตเนื้อหาและบริการในอินเทอร์เน็ต

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาและปรับปรุงการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มบริการเกี่ยวกับข้อมูล ความรู้ โดยภาครัฐควรร่วมมือกับผู้ให้บริการพื้นที่บนอินเทอร์เน็ตให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ที่จะผลิตเนื้อหาและบริการด้านข้อมูล ความรู้ รวมถึงภาครัฐควรให้การสนับสนุนเรื่องของเงินทุนในการพัฒนา การประชาสัมพันธ์ และความช่วยเหลือด้านข้อมูลแก่เว็บไซต์เหล่านี้ เนื่องจากเป็นบริการที่เป็นประโยชน์แก่สังคมและผู้ใช้อินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังเป็นบริการที่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีการใช้มีความคาดหวังมากที่สุด

2. ควรมีการพัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับการให้ความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นบริการด้านความสะดวกสบายในการซื้อขายสินค้า-บริการ การทำธุรกรรมทางการเงิน และการสร้างรายได้ โดยภาครัฐควรให้การสนับสนุนบริการเหล่านี้ โดยการให้เงินทุน หรือลดหย่อนภาษี เพื่อให้ผู้ประกอบการหันมาให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับผู้ให้บริการเหล่านี้ในอินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์พร้อมกับการพัฒนาศักยภาพและความปลอดภัยในการให้บริการเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการให้เพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นบริการที่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นอันดับเกือบสุดท้าย และเป็นกลุ่มหน้าที่ที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่ำที่สุด

3. ควรมีการรวมกลุ่มกันของผู้นำเสนอเนื้อหาในอินเทอร์เน็ต เพื่อสร้างมาตรฐานการนำเสนอเนื้อหาและจรรยาบรรณ และร่วมกันดูแลเนื้อหาบนอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมและรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจาก อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่เปิดกว้างให้ผู้ใช้งานทุกเพศ ทุกวัยเข้าถึงได้ ซึ่งรวมถึงเยาวชนที่ยังขาดวุฒิภาวะในการตัดสินใจ

4. ควรมีการควบคุมดูแลให้อินเทอร์เน็ตทำหน้าที่ในส่วนที่สร้างสรรค์ต่อสังคมให้มากที่สุด โดยภาครัฐควรมีความเข้มงวดในการเอาผิดกับผู้กระทำความผิด และออกบทลงโทษที่ครอบคลุมและรุนแรงขึ้น พร้อมกับการควบคุมการเข้าถึงของผู้ใช้ในรูปแบบของการควบคุมอายุของผู้ใช้

ในเนื้อหาบางประเภทที่ไม่เหมาะสมต่อเยาวชน และการรณรงค์ให้ความรู้เท่าทันภัยจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งมาตรการทั้งหลายเหล่านี้ เมื่อประกอบเข้ากับจรรยาบรรณในการนำเสนอเนื้อหาของผู้ผลิต และการร่วมกันเอาใจใส่ของคนในสังคม จะช่วยให้อินเทอร์เน็ตมีการทำหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมสูงสุด เนื่องจากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนะที่ดีเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต แต่ก็ยังมีข้อกังวลในส่วนของข้อมูลข่าวสารที่เป็นเท็จและโคมลอย การนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม ตลอดจนการเป็นช่องทางในการก่ออาชญากรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในภาพรวมเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษาเจาะจงในการทำหน้าที่แต่ละหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เข้าใจการทำหน้าที่แต่ละหน้าที่ได้ละเอียดขึ้น
2. ในการศึกษาการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาไปที่หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตโดยตรง ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงเสนอแนะให้มีการศึกษาตัวแปรในแง่ของการทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับสังคมและวัฒนธรรมด้วย เพื่อให้เข้าใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตที่ชัดเจนมากขึ้น
3. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงน่าจะศึกษากลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในส่วนภูมิภาคอื่น ซึ่งภูมิภาคที่อาศัยอาจกลายเป็นตัวแปรที่ทำให้พฤติกรรมการใช้ ความคาดหวังในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันได้
4. ควรทำการศึกษาแนวความคิด ปัจจัย อุปสรรค และความเป็นไปได้ในการพัฒนาการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต ในความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต เจ้าของเว็บไซต์ ตลอดจนผู้มีอำนาจควบคุมดูแลอินเทอร์เน็ตจากภาครัฐ เพื่อแสดงให้เห็นแง่มุมที่หลากหลายมากขึ้น

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีผลต่อความคาดหวังเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจในการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต ในขณะที่ความคาดหวังเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ตนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการใช้ก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต โดยแสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้

ภาพที่ 5.1

แสดงความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และพฤติกรรมการใช้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของอินเทอร์เน็ต

