

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับการเรียนการสอนในสถานศึกษากำลังเป็นที่แพร่หลาย และได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลให้ผู้เรียนได้ใช้เทคโนโลยีใหม่สามารถค้นคว้าความรู้จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย กว้างขวางรวดเร็ว และเป็นการเสริมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควบคู่กันอีกด้วย

การศึกษาถึงความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ในสังกัดกรุงเทพมหานคร จึงนำทฤษฎีการสื่อสารมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ดังนี้

1. ทฤษฎีการแพร่พันธุ์นวัตกรรม (Diffusion of Innovations)
2. ทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด (Technology Determinism)
3. ทฤษฎีการเปิดรับสื่อ (Media selection)
4. ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ (Expectancy – Theory)
5. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Approach)
6. แนวคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการแพร่พันธุ์นวัตกรรม (Diffusion of Innovations)

ในปัจจุบันพบว่าอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ได้เติบโตขึ้นในเวลาอันรวดเร็วมากกว่าสื่ออื่น กล่าวคือ ในการเข้าถึงผู้รับสารจำนวน 30 ล้านคน วิทยุใช้เวลาถึง 12 ปี เคเบิลทีวีใช้เวลา 7 ปี โทรทัศน์ใช้เวลา 6 ปี ในขณะที่อินเทอร์เน็ตใช้เวลาเพียง 5 ปี เท่านั้น ซึ่งเหตุผลของการเจริญเติบโตดังกล่าวเป็นเพราะอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ต่อผู้ใช้ในด้านของข้อมูลข่าวสารและความรู้ ตลอดจนความง่ายและความสะดวกสบายในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (“สำรวจงานวิจัยเกี่ยวกับสื่อใหม่ : หลากหลายงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต,” ออนไลน์, 2550)

จากการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมข่าวออนไลน์ (An electronic news product) ที่จัดทำโดยหนังสือพิมพ์ Metropolitan พบว่าการใช้สื่อใหม่มีความสัมพันธ์กับความเป็นผู้นำความคิด หรือ ผู้นำนวัตกรรม กล่าวคือ การใช้สื่อใหม่นั้นเป็นเพราะได้รับรู้ประโยชน์ของสื่อใหม่จากผู้นำความคิดมากกว่าการรับรู้ประโยชน์โดยตรงจากคอมพิวเตอร์เอง

จากการศึกษาข้างต้นสอดคล้องกับกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรมของโรเจอร์ส ที่
จำแนกองค์ประกอบการแพร่กระจายนวัตกรรมไว้ดังนี้ (พีระ จิรโสภณ, 2548, น. 174)

1. มีนวัตกรรมเกิดขึ้น
2. มีการสื่อสารผ่านสื่อหรือช่องทางใดช่องทางหนึ่ง
3. มีการแพร่กระจายเกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่ง
4. มีกลุ่มสมาชิกในสังคมที่เกี่ยวข้องหรือเป็นเป้าหมายของการแพร่กระจาย

ทั้งนี้กระบวนการยอมรับสารของผู้รับสารในสังคมใดสังคมหนึ่ง เป็นกระบวนการ
เปลี่ยนแปลงสังคมที่ประกอบด้วยขั้นตอน 3 ประการ คือ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533, น. 96-99)

1. การประดิษฐ์คิดค้น ซึ่งหมายถึงตัวนวัตกรรม โดยอาจพัฒนาขึ้นเองหรือนำเข้ามาจาก
ต่างประเทศ การประดิษฐ์คิดค้นขึ้นเองสำหรับในประเทศที่กำลังพัฒนาแล้วยังมีข้อจำกัดในด้านทุน
และความเร่งด่วนในการพัฒนา ทำให้การประดิษฐ์คิดค้นมีลักษณะเป็นวิชาการประยุกต์ (applied)
มากกว่าเป็นตัวองค์วิชา (body of Knowledge) ส่วนการนำเข้ามาานั้น นอกเหนือจากการซื้อ
เทคโนโลยีแล้ว อาจอยู่ในรูปของความช่วยเหลือจากต่างประเทศ ซึ่งสิ่งสำคัญคือ การปรับ
นวัตกรรมนั้นให้สอดคล้องกับสภาพสังคมให้มากที่สุด

2. การแพร่หรือการสื่อสาร เป็นขั้นตอนหลังจากที่เกิดนวัตกรรมขึ้นแล้ว และต้องการ
นวัตกรรมนั้นเข้าไปสู่ชุมชน เพื่อการสร้างควมทันสมัยและทำให้ชาวบ้านมีความสุข โดยอาศัย
เครื่องมือที่ประดิษฐ์คิดค้นขึ้นมา

3. ผลของการรับนวัตกรรม ความสำเร็จในการแพร่นวัตกรรมนั้น ขึ้นอยู่กับชาวบ้านว่า
จะยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือไม่และจะต้องเกิดขึ้นควบคู่กับการประเมินเสมอ ซึ่งได้แก่ การประเมิน
ว่าการยอมรับนวัตกรรมนั้นเกิดขึ้นอย่างสมัครใจหรือไม่ คุณค่าของนวัตกรรมในสายตาของชาว
บ้านเป็นอย่างไร และที่สำคัญคือ เกิดผลกระทบภายหลังมากน้อยเพียงใด เพราะบางครั้งนวัตกรรม
ไม่อาจเห็นผลได้อย่างทันทีทันใด แต่อาจเกิดขึ้นภายหลังหรือโดยอ้อมได้

สำหรับกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรม โรเจอร์ และ ชูเมคเกอร์ (Rogers and
Shoemaker, 1973 อ้างถึงใน พีระ จิรโสภณ, 2548, น. 175-176) ได้แบ่งขั้นตอนไว้ ดังนี้

1. ขั้นความรู้ (Knowledge) คือ ขั้นรับทราบ (awareness) ขั้นสนใจเรียนรู้ (interest) ซึ่ง
เป็นขั้นการสื่อสารและแสวงหาข่าวสารเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งในขั้นตอนนี้สื่อมวลชนมี
บทบาทสำคัญในการเผยแพร่ข่าวสารให้กว้างขวาง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

2. ขั้นโน้มน้าวใจ (Persuasion) คือ การสร้างทัศนคติหรือเปลี่ยนทัศนคติไปสู่การยอมรับ
นวัตกรรมนั้น ๆ ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสาร 2 ทาง โดยสื่อท้องถิ่น และสื่อบุคคลจะเข้ามามีบทบาท
สำคัญในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและย้าทัศนคติเดิม

3. ขั้นการตัดสินใจ (Decision) ขั้นตอนนี้เริ่มด้วยการประเมินและการทดลอง ผู้ที่บทบาทสำคัญคือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลภายนอก ในขั้นตอนนี้จะพบอุปสรรคในการสร้างความเชื่อใจและความเข้าใจร่วมกัน เช่น ระดับการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ ศาสนา ความเชื่อ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้แก้ไขได้โดย โน้มน้าวให้ผู้นำท้องถิ่นยอมรับก่อน

4. ขั้นการนำไปใช้ (Implementation) ขั้นตอนนี้คือบุคคลมีบทบาทเป็นผู้นำและเป็นพี่เลี้ยง และจะนำสื่อเฉพาะกิจ เช่น คู่มือ แผ่นพับ มาใช้ควบคู่กัน

5. ขั้นการยืนยัน (Confirmation) คือการใช้การสื่อสารเพื่อตอกย้ำการตัดสินใจยอมรับ และสร้างสถานะสมดุลในจิตใจของผู้รับนวัตกรรม

นอกจากนี้แล้ว ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ แต่บุคคลมีการยอมรับนวัตกรรมที่แตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการ ดังนี้ (ณรงค์ สมพงษ์, 2543, น. 94-101)

ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของนวัตกรรม

นวัตกรรมแต่ละอย่างมีลักษณะเฉพาะที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามสถานการณ์และความต้องการ โดยนวัตกรรมหนึ่งอาจได้ผลดีกว่าที่ใดที่หนึ่ง แต่อาจไม่ได้ผลดีกว่าที่อื่น ๆ ดังนั้นลักษณะของนวัตกรรมจึงมีผลต่อการโน้มน้าวใจให้เกิดการยอมรับ โดยนำไปเป็นข้อมูลในการประเมินนวัตกรรมและการตัดสินใจ คุณลักษณะของนวัตกรรมได้แก่

- ประโยชน์ที่ได้รับ (Relation advantage) คือ ระดับของความเชื่อหรือการรับรู้ถึงคุณสมบัติที่ดีกว่าสิ่งเดิม หากนวัตกรรมที่ข้อดีและให้ประโยชน์แก่ผู้ใช่มากเท่าใด โอกาสการยอมรับก็มากขึ้นด้วย

- การเข้ากันได้ดีกับสิ่งเดิม (Compatibility) คือ ความสอดคล้องกับคุณค่า ประสิทธิภาพและความต้องการที่มีอยู่เดิมในตัวผู้รับนวัตกรรม

- ความซับซ้อน (Complexity) คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความยากต่อการเข้าใจและการนำไปใช้ ความซับซ้อนอาจเกิดจากขั้นตอนการใช้ที่ยุ่งยากต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ระดับสูง อุปกรณ์ที่ใช้มีความยุ่งยาก เป็นต้น

- การทดลองได้ (Trailability) คือ นวัตกรรมนั้นสามารถมองเห็นผลจากการทดลองปฏิบัติเพื่อให้เห็นผลได้จริง นวัตกรรมที่ไม่สามารถทดลองได้ก่อนย่อมมีโอกาสที่จะได้รับการยอมรับน้อยกว่า

- การสังเกตได้ (Observability) คือ สามารถมองเห็นกระบวนการในการปฏิบัติได้ชัดเจน

ปัจจัยเกี่ยวกับผู้รับนวัตกรรม

- สถานภาพทางเศรษฐกิจสังคม (Socioeconomic) งานวิจัยส่วนใหญ่ได้ศึกษาถึงภูมิหลัง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพื่อศึกษาถึงผลการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยศึกษาถึง เพศ รายได้ การศึกษา อาชีพ ฯลฯ

- คุณลักษณะของบุคลิกภาพ (Personality) เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ได้สั่งสมและหล่อหลอมจากครอบครัว วัฒนธรรมประเพณี ตั้งแต่เด็กจนโตจนทำให้เกิดบุคลิกภาพต่าง ๆ เช่น อ่อนโยน ยอมรับฟังผู้อื่น ต่อต้านสังคม ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการยอมรับนวัตกรรม

ปัจจัยทางด้านระบบสังคม (Social system)

ระบบสังคมประกอบด้วยความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคลหรือองค์การ โดยประกอบเป็นโครงสร้างของสังคม

การแพร่กระจายนวัตกรรมจะปรากฏอยู่ในระบบสังคม เนื่องจากโครงสร้างสังคมของระบบมีผลต่อการแพร่กระจายของข่าวสาร ดังนี้

- ปทัสถานทางสังคมและการแพร่กระจายนวัตกรรม (System Norms and Diffusion) ปทัสถานทางสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการยอมรับนวัตกรรมของบุคคล เนื่องจากเป็นรูปแบบพฤติกรรมของสมาชิกในระบบสังคม และเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมที่เป็นไปได้ และช่วยกำหนดแนวทางหรือมาตรฐานของชีวิต ความเป็นอยู่ของคนในระบบสังคมหนึ่ง ปทัสถานทางสังคมอาจเป็นอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลง เช่น ชาวฮินดูในประเทศอินเดียนับถือฝูงวัวว่าเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ในขณะที่ประชาชนจำนวนมากขาดแคลนอาหาร

- ผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) ผู้นำทางความคิดในแต่ละชุมชนจะเป็นผู้ที่เปิดรับข่าวสารอยู่เสมอ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ ให้เป็นไปตามต้องการ

- ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change agents) คือผู้ทำหน้าที่ในการสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นในกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งอยู่นอกระบบสังคมในกลุ่ม

ปัจจัยทางการติดต่อสื่อสาร

กระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรมนับเป็นการติดต่อสื่อสารประเภทหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับข่าวสารที่เป็นแนวความคิดใหม่ ๆ ซึ่งข่าวสารดังกล่าวมีความแตกต่างจากข่าวสารอื่น ๆ ดังนั้น

งานวิจัยด้านการติดต่อสื่อสารในฐานะส่วนสำคัญในการแพร่กระจายนวัตกรรมจึงศึกษาถึงส่วนประกอบของกระบวนการสื่อสาร เช่น แหล่งของข่าวสาร ผู้รับสาร เช่น อิทธิพลของช่องทางหรือสื่อประเภทใดที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม เป็นต้น ผลการศึกษาจึงเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนงานเพื่อส่งเสริมเผยแพร่วัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีการแพร่วัตกรรมการได้กล่าวถึงนวัตกรรมว่าเป็นความคิด การปฏิบัติหรือสิ่งต่าง ๆ ที่สังคมยอมรับว่าเป็นสิ่งใหม่ โดยทฤษฎีนี้จะแสดงให้เห็นถึงกระบวนการตัดสินใจของผู้รับสารในการยอมรับนวัตกรรม และแสดงให้เห็นถึงการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมจากประเทศตะวันตกสู่ประเทศกำลังพัฒนา

อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันมีการนำคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับแสวงหาความรู้ และจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ดังนั้นผู้ศึกษาจึงนำทฤษฎีนี้มาใช้วิเคราะห์พฤติกรรมของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยเน้นไปในประเด็นของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษาหาความรู้ ตลอดจนตอบสนองความต้องการของแต่ละคน

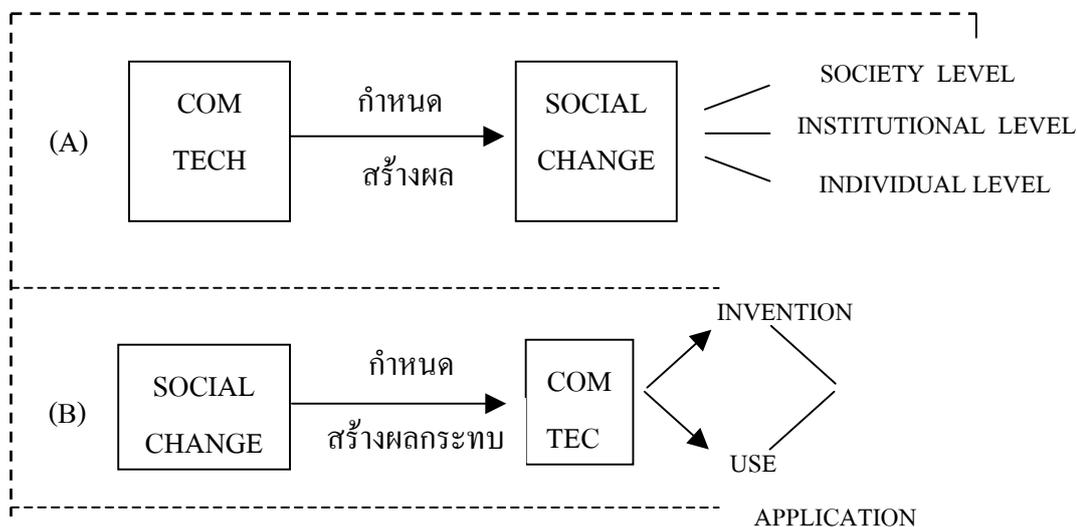
ทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด (Technology Determinism)

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีการขยายตัวไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้กลุ่มคนในสังคมนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้มากขึ้นเรื่อย ๆ จนทำให้เห็นความชัดเจนในบทบาทของการสื่อสารที่ทำหน้าที่ร่วมกับเทคโนโลยีในการประสานให้คนในสังคมสามารถแสวงหาความรู้ และข้อมูลข่าวสารได้ด้วยตนเองในระยะเวลาอันรวดเร็ว และในทุกที่ ทุกเวลา

กาญจนา แก้วเทพ (2545, น. 114-115) แสดงความคิดเห็นถึงทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเศรษฐศาสตร์การเมืองที่สนใจวิเคราะห์ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งในส่วนของสื่อสารมวลชนจะหมายถึง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารนั่นเอง

แนวทางการศึกษาเทคโนโลยีการสื่อสารกับสังคมนั้นสามารถพิจารณาได้ใน 2 มุมมองตามแผนภูมิดังต่อไปนี้

แผนภาพที่ 3.1
แบบจำลองแนวคิดทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด



ที่มา: กาญจนาน แก้วเทพ, 2545, น. 114

แนวคิดในแบบจำลอง (A) นั้น เป็นพื้นฐานของกลุ่ม Technology Determinis ที่เชื่อว่าเทคโนโลยีเป็นสาเหตุหลักในการขับเคลื่อนความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับส่วนอื่น ๆ กล่าวคือเทคโนโลยีทางการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงไป จะสร้างผลกระทบอะไรให้เกิดขึ้นกับสังคมสถาบันและปัจเจกบุคคลบ้าง

ส่วนแนวคิดในแบบจำลอง (B) นั้น จะศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เป็นจุดกำเนิดความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีแบบต่าง ๆ โดยเงื่อนไขทางสังคมจะเป็นสาเหตุหลัก และพัฒนาเทคโนโลยีนั้นจนกลายมาเป็นผลลัพธ์ ทั้งนี้สามารถแยกขั้นตอนของการพัฒนาเทคโนโลยีออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนของการประดิษฐ์ค้นคว้าทดลอง และ ขั้นตอนในการนำผลงานทางวิทยาศาสตร์มาใช้ โดยทั้งสองขั้นตอนต่างถูกกำหนดมาจากความจำเป็น ความต้องการและกฎระเบียบของสังคมเช่นกัน ตัวอย่างเช่น ในเงื่อนไขของสงคราม ทำให้เกิดการค้นคว้าเทคโนโลยีด้านอวกาศ หรือในขั้นตอนของการประยุกต์ใช้ จะเห็นได้จากสังคมจีนโบราณที่ค้นพบการระเบิดด้วยดินประสิว แต่มีการต่อต้านเมื่อนำมาใช้ในสังคมหรือการค้นคว้าพัฒนาเนื่องจากสังคมความเห็นว่าเป็นภัยต่อสันติสุขของมนุษย์ เป็นต้น

แมคควอล (McQuail, 1994 อ้างถึงใน กาญจนาน แก้วเทพ, 2545, น. 114-115) สรุปแนวคิดของทฤษฎีนี้ไว้ว่า เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นพื้นฐานของทุกสังคมโดยเทคโนโลยีแต่ละชนิดก็จะเหมาะสมกับรูปแบบโครงสร้างสังคมแต่ละอย่าง ทั้งนี้ ขั้นตอนของการผลิตและการใช้

เทคโนโลยีการสื่อสารจะเป็นตัวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคม และการปฏิบัติเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการสื่อสารในแต่ละครั้งจะทำให้เกิดการปฏิบัติเปลี่ยนแปลงสังคมตามมาเสมอ

สำหรับนักคิดกลุ่มทฤษฎีเทคโนโลยีนิยม โดย แมคลูฮันและอินนิส (กมลรัฐ อินทรทัศน, “หน่วยที่ 14,” ออนไลน์, 2540) มีทัศนคติต่อเทคโนโลยีการสื่อสารในเชิงบวก เพราะมีความเห็นร่วมกันว่าเทคโนโลยีสารสนเทศคือผู้ชี้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในสังคม เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไป ระบบการสื่อสารมวลชนก็เปลี่ยนไปด้วย แต่ยังคงทำหน้าที่และบทบาทหลักอยู่

แมคลูฮัน (McLuhan, 1994 อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ, 2545, น. 118-124) กล่าวว่าเทคโนโลยีจะช่วยขยายขอบข่ายประสบการณ์ของมนุษย์ให้กว้างขึ้น โดยเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสื่อกับประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นการเห็น การได้ยิน และการสัมผัส แนวคิดพื้นฐานของเทคโนโลยีการสื่อสาร คือ สื่อทุกชนิดช่วยขยายประสบการณ์ด้านผัสสะของมนุษย์ (Extension of experience) เช่น จดหมาย วิธีการสื่อสารในรูปแบบสื่ออักษร โทรศัพท ที่ทำให้พูดคุยได้ในรูปแบบสื่อเสียง โทรทัศน์ ทำให้มองเห็น ได้ยิน เรื่องราวที่อยู่ไกลตัว

ปัจจุบันมีการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้กันอย่างกว้างขวาง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการขยายประสบการณ์ของมนุษย์ ทำให้คนจำนวนมากสามารถรับรู้เรื่องจากที่ใดก็ได้ (space) ภายในเวลาที่รวดเร็ว (time) และเกิดขึ้นในช่วงเวลาจริง (real time) ดังนั้นพัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคปัจจุบัน ทำให้อุปสรรคด้านระยะทางและกาลเวลากลายเป็นเรื่องที่ไร้ความหมาย เพราะไม่อาจจะปิดกั้นประสบการณ์ของมนุษย์ได้อีกต่อไป

แมคลูฮันสนใจในเรื่องสื่อกับประสบการณ์ของมนุษย์ว่า “คนเรามีประสบการณ์อย่างไร” (How we experience) กล่าวคือ สนใจ “รูปแบบของสื่อ” (form/media) มากกว่า “เนื้อหาของข่าวสาร (Content) ดังข้อสรุปที่ว่า “เพียงแคตัวสื่อก็เป็นสารแล้ว” (Medium is the Message) เนื่องจากแมคลูฮันคิดว่า เพียงแค่การเปลี่ยนตัวสื่อก็จะสร้างผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับประสบการณ์ของมนุษย์ เช่น เมื่อรูปแบบหลักในการสื่อสารของมนุษย์อยู่ในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ ประสบการณ์ของมนุษย์ที่ต้องสัมผัสอยู่กับสื่อสิ่งพิมพ์จะมีลักษณะแยกตัวออกจากสังคม มีการรักษาระยะห่างระหว่างตัวเองกับเรื่องที่สามารถอ่านได้ มีการส่งเสริมวิถีคิดแบบมีเหตุผลจากการได้หยุดไตร่ตรอง และจะเป็นผู้ที่มีอิสระทางความคิด

ในทางตรงกันข้าม เมื่อมนุษย์ต้องสัมผัสกับสื่อโทรทัศน์ จะมีการนำตัวเองเข้าไปผูกพันกับเรื่องราวในระดับสูง และจะมีลักษณะการใช้อารมณ์มากกว่าใช้เหตุผล

นอกจากนี้โรเจอร์ส (1995 อ้างถึงใน พิระ จิร โสภณ, 2548, น. 497-498) ยังชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะสำคัญของสื่อชนิดใหม่ที่จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ของมนุษย์และการเปลี่ยนสังคม 3 ประการคือ

1. ลักษณะการปฏิสัมพันธ์ Interactivity แต่เดิมการตอบโต้การสื่อสารระหว่าง 2 ฝ่ายจะมีอยู่แต่เฉพาะในการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเผชิญหน้าเท่านั้น แต่เมื่อมีการใช้สื่อกลางเข้ามาเกี่ยวข้อง ลักษณะ “ตอบโต้อย่างฉับพลันทันที” จะสูญหายไป แต่ในสื่อสมัยใหม่ เช่น การใช้ E-mail Computer-Conference จะสามารถสร้างเงื่อนไขให้เกิดการตอบโต้ได้อย่างฉับพลันทันทีอันจะทำให้มิติด้านกาลและเทศะของการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไป

2. ลักษณะ Individualize/Demassified แต่เดิมการสื่อสารแบบสื่อมวลชนจะสร้างกลุ่มผู้รับสารแบบเป็น “มวลชน” โดยทุกคนจะดูรายการทุกอย่างเหมือนกัน ๆ กัน ในช่วงเวลาเดียวกัน แต่ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารจะทำให้ผู้ใช้สารสามารถเลือกได้ตามที่ตนเองต้องการได้มากขึ้น เช่นเครื่องอควิดิโอเทปการดูรายการเคเบิลทีวีแบบเสียเงินที่เลือกรายการดูได้เอง หรือแม้แต่ระบบการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบที่ผู้เรียนเลือกเรียนด้วยตัวเอง ในเวลาและ สถานที่ใดก็ได้

3. ลักษณะ Asynchronous nature of new communication คือ สามารถแบ่งแยกกันเป็นส่วน ๆ ได้ (asynchronize) เช่น ลักษณะการให้ข่าวสารที่แยกเป็นส่วน ๆ เช่นข่าวสั้นทุกชั่วโมง ลักษณะฮาร์ดแวร์ของคอมพิวเตอร์ ที่สามารถแยกชื่อเป็นส่วน ๆ แล้วนำมาประกอบหรือเพิ่มเติมภายหลังได้ นอกจากนั้นยังหมายความถึง ศักยภาพของสื่อที่สามารถเก็บรักษาข่าวสารข้อมูลโดยวิธีการเก็บข่าวสารก็ยังสามารถแยกไว้ในที่ต่าง ๆ ได้ด้วย

ลักษณะทั้ง 3 ประการนี้ จะมีความหมายที่เปลี่ยนไปในสังคมที่เรียกว่าสังคมข่าวสาร ซึ่งมีคุณสมบัติที่เด่น ๆ อยู่ 2 ประการ คือ

1. กิจกรรมทางเศรษฐกิจและสินค้าประเภท “บริการ” จะมีความสำคัญมากกว่ากิจกรรมการผลิต เพราะฉะนั้นในการขายอุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสารสมัยใหม่ เพียงการขายตัวสินค้าที่เป็นอุปกรณ์ ยังไม่สำคัญเท่ากับบริการต่าง ๆ ที่จะให้หลังการขายแล้ว

2. ในสังคมเช่นนี้ ข่าวสารจะกลายเป็นทรัพยากรที่มีค่าแทนเงินทุนและเครื่องจักรดังเช่นสมัยก่อน เพราะฉะนั้นบุคลากรที่ทำงานกับข่าวสารหรืออุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับข่าวสารก็จะกลายเป็นส่วนเสี้ยวที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจของสังคม

ทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดนี้ กล่าวได้ว่า เป็นกระบวนการพัฒนาทางนวัตกรรมด้านการสื่อสาร ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสังคม ดังจะเห็นได้จากในปัจจุบันที่เทคโนโลยีทางการสื่อสารมีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก สามารถรองรับวิถีการดำเนินชีวิตให้มีความสะดวกสบายรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถลดอุปสรรคการสื่อสารด้านต่าง ๆ เช่น ระยะทาง ระยะเวลา ตลอดจนค่าใช้จ่ายได้ลงอย่างมาก

ทั้งนี้การบริหารการศึกษาจึงมีการนำประโยชน์ และคุณสมบัติของเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าความรู้ แลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดเห็น จากทั่วทุกมุมโลกได้ในเวลาอันรวดเร็ว โดยไม่จำกัดสถานที่ และเวลา ทำให้การเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ตลอดจนเป็นการฝึกฝนทักษะการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เกิดความชำนาญขึ้นด้วย

ดังนั้นการศึกษาถึงเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเรียนรู้ของนักเรียนจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง หากผู้สอนสามารถเข้าใจความต้องการของผู้เรียน และนำมาประยุกต์กับเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างเหมาะสม ผู้เรียนจะเรียนรู้วิธีการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการค้นคว้า และเปิดโลกทัศน์ใหม่ ๆ มากขึ้นตามไปด้วย

ทฤษฎีการเลือกเปิดรับสื่อ (Media Selection)

ทฤษฎีการเปิดรับสื่อเป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่อธิบายถึงพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของแต่ละบุคคล โดยมีปัจจัยที่ทำให้การใช้สื่อมีความหลากหลาย แตกต่างกันไป หลายประการได้แก่ (ชวรัตน์ เชิดชัย, 2527, น. 170-174)

1. ความเหงา ซึ่งเป็นเหตุผลทางจิตวิทยาที่ว่า คนเราชอบที่จะรวมกลุ่มกับผู้อื่นเพื่อสังสรรค์ตามที่โอกาสจะอำนวย แต่เมื่อใดที่ไม่สามารถติดต่อสังสรรค์กับบุคคลได้โดยตรง จึงเลือกที่จะอยู่กับสื่อต่าง ๆ เพื่อแก้เหงา และไม่สร้างแรงกดดันในการสนทนาหรือทางสังคมให้แก่ตนเอง

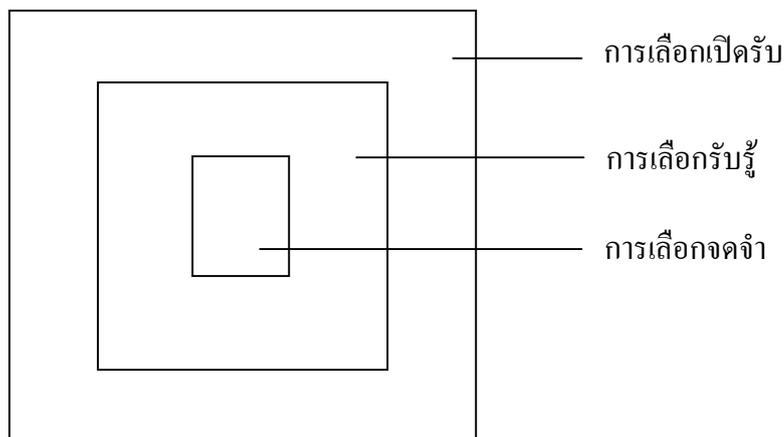
2. ความอยากรู้อยากเห็น สื่อมวลชนถือเอาความอยากรู้อยากเห็นเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งในการเสนอข่าวสาร โดยเริ่มจากสิ่งที่อยู่ใกล้ตัวที่สุดไปจนถึงสิ่งที่อยู่ไกลตัวเอง ทั้งนี้เพราะสิ่งเหล่านั้นจะมีผลกระทบต่อตนเองทั้งทางตรงและทางอ้อม

3. ประโยชน์ใช้สอยของตนเอง ผู้รับข่าวสารจะแสวงหาและใช้ข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ตนเอง เพื่อช่วยให้ความคิดของตนบรรลุผล เพื่อให้ได้ข่าวสาร รวมทั้งได้ข่าวสารที่ทำให้ตนเองเกิดความสุขสนานบันเทิง

4. “ลักษณะเฉพาะ” สื่อมวลชนมี “ลักษณะเฉพาะ” ที่ไม่เหมือนกันจึงมีส่วนทำให้ผู้รับข่าวสารจากสื่อมีจำนวนและองค์ประกอบแตกต่างกันไป ทั้งนี้เพราะผู้รับข่าวสารแต่ละคนย่อมจะค้นหาลักษณะเฉพาะบางอย่างจากสื่อที่จะสนองความต้องการ และทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ

วิลรัตน์ สังคมสงวน (2544, น. 25-27) ให้ความสำคัญต่อการเปิดรับสื่อว่า เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการส่งสารไปยังผู้รับสาร การเลือกเปิดรับข่าวสารเป็นกระบวนการซึ่งเปรียบเทียบเสมือนเครื่องกรอง ประกอบด้วย 3 ชั้น ดังนี้

แผนภาพที่ 3.2
แสดงกระบวนการเลือก 3 ชั้น



ที่มา: วิมลรัตน์ สักมสงวน, 2544 น. 25

1. การเลือกเปิดหรือสนใจ (Selective Exposure or Selective Attention) แต่ละคนมีโอกาสที่จะรับสารจำนวนมากมาย แต่มีเวลาและความสามารถจำกัดในการรับสาร หรือมีความพอใจหรือไม่พอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งโดยปกติแล้วการเลือกรับหรือเลือกใช้สารจะเลือกจากแหล่งที่เสนอความคิดและทัศนคติที่สอดคล้องกับความคิด ทัศนคติและความสนใจของแต่ละคน

2. การเลือกรับรู้หรือตีความ (Selective Perception and Interpretation) เมื่อผู้รับสารเลือกให้ความสนใจต่อสารใดสารหนึ่งแล้วจะยังรับรู้และเลือกตีความสารที่ได้รับด้วยผู้รับสารแต่ละคนอาจตีความหมายข่าวสารชั้นเดียวกัน โดยเลือกตีความหมายตามความเข้าใจของตัวเอง หรือตามทัศนคติ ตามประสบการณ์ตามความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ ตามสภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์ในขณะนั้น

3. การเลือกจดจำ (Selective Retention) ผู้รับสารจะเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารไว้เป็นประสบการณ์ของแต่ละคนเพื่อนำไปใช้ในโอกาสต่าง ๆ โดยเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะที่ตรงกับ ความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ เท่านั้น

พฤติกรรมในการเลือกการสื่อสาร เป็นการอธิบายให้เห็นถึงลักษณะความสนใจ ความกระตือรือร้นของผู้รับสาร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับสารกระตือรือร้นที่จะรับผลจากการกระทำของสื่อมวลชน

อย่างไรก็ตามในกระบวนการสื่อสาร ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ การศึกษา รายได้ มีความสำคัญมากต่อพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความรู้ ความเชื่อ ค่านิยม

แรงจูงใจ ความคาดหวัง ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกัน การศึกษาถึงพฤติกรรมการเปิดรับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร จึงศึกษาภายใต้ทฤษฎีการเลือกเปิดรับสื่อ โดยเน้นการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับใน 3 ประเด็นหลักคือ ระยะเวลา ความถี่ และช่วงเวลาในการเปิดรับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) เพื่อนำมาศึกษาถึงความแตกต่างและความสัมพันธ์กับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ ที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ที่กรุงเทพมหานครจัดสรรให้แก่นักเรียนทั้ง 431 โรงเรียน และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์สำหรับการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

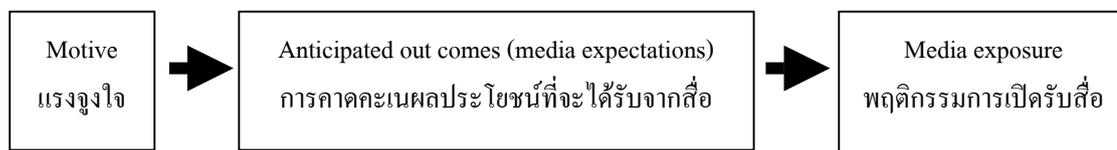
ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy – Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังเป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนามาจากทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ (Uses & Gratifications) โดยมุ่งศึกษาถึงแรงจูงใจ (Motivation) ของบุคคลในการใช้สื่อ ซึ่งแรงจูงใจในการเลือกใช้สื่อ นั้น เกิดจากการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าแล้วว่า สื่อแต่ละประเภทจะให้ผลทางบวกแก่ผู้รับสารในลักษณะใดบ้าง เช่น ความคาดหวังความบันเทิงจากหนังสือพิมพ์ จึงเลือกอ่านข่าวบันเทิงก่อนอ่านข่าวอื่น ๆ (กาญจนา แก้วเทพ, 2545, น. 314)

ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (2534, น. 92-93) กล่าวถึงพื้นฐาน 3 ประการของทฤษฎีความคาดหวังไว้ดังนี้

1. พฤติกรรมของมนุษย์เป็นอิสระไม่จำเป็นต้องมีความคิดเห็นเหมือนผู้อื่น
2. แม้ว่ามนุษย์จะมีแรงจูงใจบางอย่างอยู่ภายใน แต่ควรเลือกศึกษาเฉพาะพฤติกรรมที่ผู้รับสารสามารถอธิบายความหมายและวัตถุประสงค์ที่แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ออกมา
3. สิ่งสำคัญยิ่งสำหรับทฤษฎีนี้คือ อนาคตที่ผู้รับสารมองเห็นโดยผู้รับสารคาดการณ์ไว้ว่า หากพฤติกรรมเช่นนี้เกิดขึ้นจะมีสิ่งใดตามมาบ้าง

แผนภาพที่ 3.3
แนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง



ที่มา: ยุกต เบ็ญจรงค์กิจ, 2534, น. 93

แมคควอล และ กูเรอวิช (McQuail & Gurevitch, 1974 อ้างถึงใน ยุกต เบ็ญจรงค์กิจ, 2534, น. 93) กล่าวถึงการประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้กับการศึกษาผู้รับสารว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อเป็นพฤติกรรมอิสระ ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อได้มาซึ่งผลประโยชน์ฉับพลัน (immediate benefits) หรือผลประโยชน์ที่จะตามมาในอนาคต (delayed benefits) ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับสารมองเห็นและต้องการ ซึ่งหากนำไปใช้ในงานวิจัยมีหลักดังนี้

1. ใช้วิธีการตั้งคำถามเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้รับสาร
2. ไม่ควรด่วนสรุปว่าพฤติกรรมทุกอย่างมีความหมายได้เพียงความหมายเดียว ผู้รับสารแต่ละคนอาจให้ความหมายประสบการณ์เดียวกันแตกต่างกันไป
3. ค้นหาคำตอบจากผลที่ผู้รับสารคาดว่าจะได้รับจากการเปิดรับสื่อและมุ่งไปที่ผลในอนาคต

4. ตั้งคำถามให้อยู่ในขอบเขตของประสบการณ์ทางการสื่อสาร

การศึกษาถึงความคาดหวังการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ได้นำทฤษฎีดังกล่าวมาเป็นส่วนหนึ่งในการวิเคราะห์ความคาดหวังในทางบวกที่ต้องการได้รับจากการใช้อินเทอร์เน็ต โดยที่ผู้ใช้มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าแล้วว่าจะได้รับการตอบสนองอะไรบ้าง ไม่ว่าจะเป็นการค้นคว้าข้อมูลเพื่อประกอบรายงาน การค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือชั้นเรียน เพื่อความบันเทิง หรือแม้กระทั่งการได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่มีความทันสมัย ทันยุคและมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Approach)

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเป็นการศึกษาการใช้ประโยชน์ของเนื้อหาสารเพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับสาร ซึ่งครอบคลุมไปถึงการกระทำหรือกิจกรรม ที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับ และรวมถึงความพึงพอใจที่เกิดจากความสำเร็จในการสนองความต้องการทางจิตใจและทางสังคมด้วย เช่น ความต้องการพักผ่อนหย่อนใจ การผ่อนคลายอารมณ์ ความต้องการหนีให้พ้นจากสภาพตัวเอง (อรนุช เลิศจรยารัตน์ และคณะ, 2531, น. 51-52)

เดนนีส แมคควอล (Dennis Mcquail อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534, น. 88) ได้จำแนกความพึงพอใจไว้ 4 ประการคือ

1. สร้างความเพลิดเพลิน ชำระล้างอารมณ์ให้ผ่อนคลาย
2. สร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยนำไปเป็นหัวข้อการสนทนา และในบางครั้งสื่อก็สามารถทดแทนเพื่อนได้
3. สะท้อนตัวตนและค่านิยม
4. เป็นหูเป็นตาจับความเคลื่อนไหวในสังคม

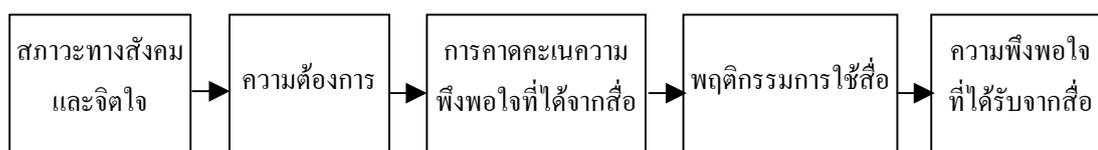
จากการศึกษาของแม็คคอมส์ และเบ็คเกอร์ (Maccomds and Becker, 1979) ได้แสดงให้เห็นว่าแต่ละบุคคลใช้สื่อมวลชนเพื่อตอบสนองความต้องการ 6 ประการ คือ

1. ต้องการทราบเหตุการณ์ (Surveillance) เพื่อติดตามความเคลื่อนไหว และสังเกตการณ์รอบตัว ตลอดจนเพื่อความทันเหตุการณ์ และทันสมัย
2. ต้องการคำแนะนำ (Guidance) ในการตัดสินใจ และปฏิบัติตัวให้ถูกต้องสำหรับการดำเนินชีวิตในระบบสังคมและการเมืองที่เป็นอยู่
3. เพื่อความตื่นเต้น (Excitement) โดยสร้างความรู้สึกว่าได้อยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น
4. เสริมความคิดเห็น (Reinforcement) เป็นการส่งเสริมความคิดเห็นเดิมให้มั่นใจยิ่งขึ้น และสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว
5. นำไปใช้ในการสนทนา (Anticipated Communication)
6. เพื่อความบันเทิง (Entertainment) ตลอดจนการผ่อนคลายอารมณ์

อย่างไรก็ตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจอยู่ภายใต้กรอบทฤษฎีเชิงหน้าที่ (functional perspective) ซึ่งเชื่อว่าพฤติกรรมและปรากฏการณ์ในสังคมมนุษย์มีความเกี่ยวข้องกัน

อย่างเป็นระบบและความต้องการของแต่ละคนมีที่มาต่างกัน พฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชนจะเกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการด้านจิตใจและประสบการณ์ที่ได้รับจากสังคมของผู้รับสาร ดังแผนภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ 3.4
ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

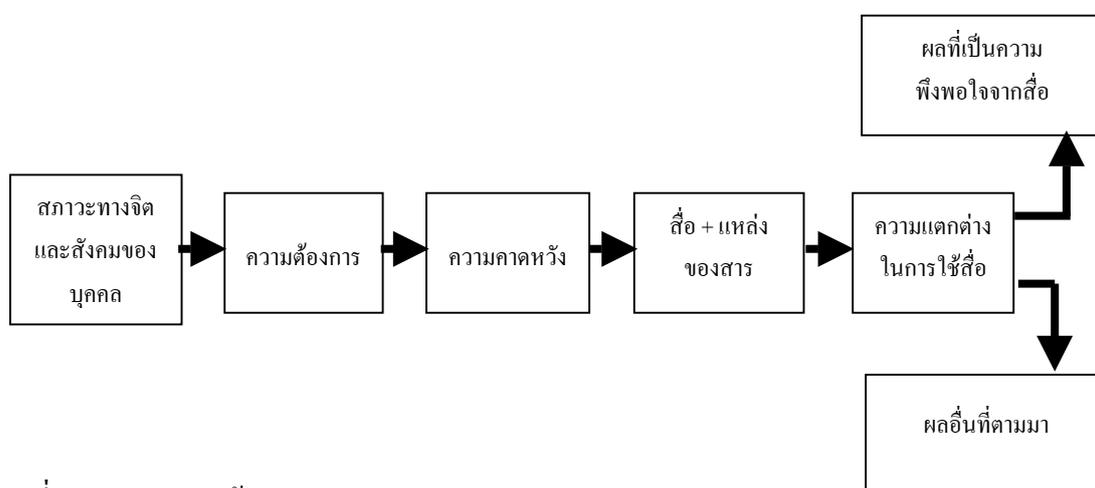


ที่มา: ชุบถ เบ็ญจรงค์กิจ, 2534, น. 88

แบบจำลองดังกล่าวอธิบายได้ว่า สภาวะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกันทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกัน ความแตกต่างนี้ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่า สื่อแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้ต่างกันไป ซึ่งทำให้ความพอใจที่เกิดขึ้นจากการใช้สื่อจะต่างกันออกไปด้วย

กาญจนา แก้วเทพ (2543, น. 306-307) ได้ให้แนวความคิดหลักของทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจไว้ว่า การเปิดรับสารของผู้รับสารส่วนใหญ่จะมีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เพื่ออาชีพการงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจ เป็นต้น ซึ่งบุคคลจะเลือกและใช้สื่อใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลนั้นและแปรมาเป็นแรงจูงใจ (Motivation) ที่จะทำให้บุคคลแสวงหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ แนวคิดดังกล่าวแสดงออกมาเป็นกระบวนการดังนี้

แผนภาพที่ 3.5
กระบวนการการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ



ที่มา: กาญจนา แก้วเทพ, 2543, น. 307)

นอกจากนี้แคท บลูมเลอร์ และ เกอร์วิทซ์ (อ้างถึงใน “การศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อนิตยสารพุทธจักรของสมาชิกและนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ออนไลน์, 2550.) สรุปพื้นฐานของทฤษฎีดังกล่าวไว้ดังนี้

1. ผู้ใช้สื่อส่วนใหญ่จะทำโดยมีจุดมุ่งหมายเสมอ แม้ว่าจะมีปัจจัยอื่น เช่น โอกาสหรือสภาพแวดล้อม อาจมีส่วนในการใช้สื่อ แต่อย่างไรก็ตามการใช้สื่อนั้นย่อมมีการหวังผลเสมอ
2. มุ่งเน้นผู้รับสารว่ามีการเลือกใช้สื่ออย่างไร มีเจตนาอย่างไร มากกว่ามุ่งเน้นว่า สื่อมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้รับสารฝ่ายเดียว
3. เป็นการศึกษาอย่างเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจที่สามารถหาได้จากสื่อแหล่งอื่น ๆ ดังนั้น จึงต้องศึกษาเปรียบเทียบถึงวิธีสำรองอื่น ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ด้วย
4. ผู้ใช้สื่อต้องสามารถอธิบายถึงความพึงพอใจได้

ทฤษฎีดังกล่าวได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ จากการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะช่วยให้วิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับสาร รวมถึงการวิเคราะห์ความพึงพอใจจากการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ได้ว่านักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัด กรุงเทพมหานคร มีความตั้งใจจะแสวงหาข่าวสารจากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านใดบ้าง ตลอดจนศึกษาถึงความพึงพอใจจากการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ซึ่งผลการวิจัยจะได้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาบริหารจัดการศึกษาได้อย่างถูกต้อง และตรงตามความต้องการของผู้เรียน เพื่อผู้เรียนได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างแท้จริง

แนวคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

ความหมายและที่มาของอินเทอร์เน็ต

คำว่าอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นคำย่อของ Internetwork หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ โดยเชื่อมโยงเครือข่ายย่อยจำนวนมากมาวมหาศาล นับตั้งแต่เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่ใช้ภายในบ้านและสำนักงานไปจนถึงคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่แบบเมนเฟรมในโรงงานอุตสาหกรรมและอินเทอร์เน็ตสามารถทำให้คนเราสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของโลก)

แต่เดิมนั้นอินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายที่ใช้ในกิจการทางทหาร ของสหรัฐอเมริกาชื่อ อาร์พานีต (ARPANET : Advanced Research Projects Agency Network) ซึ่งเริ่มใช้ในกิจการเมื่อประมาณ พ.ศ. 2512 ภายหลั้มีมหาวิทยาลัยหลายแห่งขอร่วมเครือข่าย โดยเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยกับเครือข่ายดังกล่าวเพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาและการวิจัย ต่อมาเมื่อมีการใช้เทคนิคการสื่อสารได้ตอบที่เรียกว่าโพรโทคอล (protocol) แบบเฉพาะของอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า Transmission Control Protocol/ Internet Protocol (TCP/IP) เครือข่ายนี้ จึงได้รับความนิยมต่อเนื่อง และมีคอมพิวเตอร์มาเชื่อมโยงกันมากขึ้นจนกระทั่งกลายเป็นเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก

ประเทศไทยเริ่มสนใจและติดต่อกับอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2530 โดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตหาดใหญ่) และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ซึ่งในปี พ.ศ. 2531 วิทยาเขตดังกล่าวนับเป็นที่อยู่ของอินเทอร์เน็ตแห่งแรกของประเทศไทยโดยได้รับที่อยู่ (Address) ชื่อ sritrang.psu.th

ในปี พ.ศ. 2534 เป็นปีที่มีการนำอินเทอร์เน็ตเข้ามาอยู่ในประเทศไทยอย่างสมบูรณ์แบบโดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้เข้าสายเป็นสายความเร็วสูงต่อเชื่อมกับเครือข่าย UUNET ของบริษัท เอกชนที่รัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ต่อมามหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ ได้ขอเชื่อมต่อผ่านจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเรียกเครือข่ายนี้ว่า “ไทยเน็ต” (THAIInet) นับเป็นเกตเวย์ (Gateway) แรกสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสากลของประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2535 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC: National Electronic and Computer Technology Centre) ได้จัดตั้งกลุ่มเครือข่ายประกอบด้วยมหาวิทยาลัยอีกหลายแห่ง เรียกว่า เครือข่าย “ไทยสาร” ต่อเชื่อมกับเครือข่าย UUNET ซึ่งนับเป็นเกตเวย์สู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตแห่งที่สอง

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

จากความสามารถในการติดต่อสื่อสารจึงมีการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต สรุปได้ดังนี้ (ณรงค์ สมพงษ์, 2543, น. 207-208)

ด้านการศึกษา การติดต่อผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถค้นคว้าข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ มากมาย ทั้งข้อมูลทางวิชาการ ตำรา บทความ ในทุกแขนงวิชา ตลอดจนสามารถค้นคว้าหนังสือหรือข้อมูลที่อยู่ในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้ทั่วโลก ทั้งข้อมูลภาพเสียง และภาพเคลื่อนไหว

ด้านการรับส่งข่าวสาร การรับส่งข่าวสารสามารถส่งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ด้วยเวลาอันรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายต่ำ เมื่อเทียบกับการส่งจดหมายหรือส่งข้อมูลทางไปรษณีย์ นอกจากนี้ยังส่งแฟ้มข้อมูล รูปภาพ หรือข้อมูลภาพและเสียงได้อีกด้วย

ด้านธุรกิจการค้า อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางธุรกิจที่สำคัญอีกรูปแบบหนึ่ง โดยมีการโฆษณาสินค้าผ่านจอคอมพิวเตอร์ ที่เปิดโอกาสให้ลูกค้าสั่งซื้อและจ่ายเงินผ่านบัตรเครดิตได้ทันที ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีสินค้าให้เลือกมากมายหลายประเภท และสามารถขอข้อมูลคำปรึกษาเกี่ยวกับสินค้าได้ทางเว็บไซต์

ภาพรวมการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

ศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้สรุปข้อมูลเกี่ยวกับความแพร่หลายของอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยไว้ดังนี้ (“ภาพรวมการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย” ออนไลน์, 2550)

1. ความแพร่หลายของการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยยังอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับประเทศพัฒนาแล้วเช่น อังกฤษ ที่มีอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตประมาณร้อยละ 55 ของประชากรทั้งประเทศ และเมื่อเทียบกับประเทศในเอเชียด้วยกันพบว่าเกาหลีใต้มีการใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 60 ของจำนวนประชากร รัสเซียประมาณร้อยละ 34.41 ของจำนวนประชากร

2. มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ปริมาณการไหลเวียนของข้อมูลสูงขึ้นและความเร็ว (bandwidth) ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น มีการเติบโตถึงร้อยละ 60-90 ต่อปี

4. กลุ่มผู้ใช้者在ในช่วงอายุ 15-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 52

นอกจากนี้ยังได้คาดการณ์แนวโน้มของบริการอินเทอร์เน็ตในระยะปานกลาง (พ.ศ. 2549-2551) ไว้ดังนี้

1. แนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องประมาณ 10.1 ล้านคน ในปี 2551 และมีการขยายตัวไปยังภูมิภาคมากขึ้น
2. กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และกลุ่มคนทำงาน คิดเป็นร้อยละ 60-70 ของผู้ใช้ทั้งหมด
3. มีผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น ทั้งจากกลุ่มผู้ให้บริการรายเดิมและรายใหม่ที่ยังไม่เคยขอใบอนุญาต
4. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมีความเป็นไปได้มากกว่าเทคโนโลยีการเชื่อมต่อโครงข่าย โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น
5. การใช้อินเทอร์เน็ตจะมีทั้งบริการจากภาครัฐและเอกชน โดยบริการด้านบันเทิงจะได้รับความนิยมมากขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถติดต่อได้ทันที โดยไม่ต้องติดต่อผ่านโทรศัพท์ และสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา (Always On) สามารถ รับ-ส่ง ภาพเสียง และข้อมูล ด้วยความเร็วสูงทำให้คู่สายโทรศัพท์ที่มีอยู่เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ (“แนวคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง,” ออนไลน์, 2550)

ADSL มาจากคำว่า Asymmetric Digital Subscriber Line เป็นเทคโนโลยีที่สามารถรับส่งข้อมูลความเร็วสูง (Broadband connection/access technology) โดยใช้คู่สายโทรศัพท์ที่มีอยู่เดิมสามารถให้ความเร็วด้านรับสูงกว่าความเร็วด้านส่งข้อมูล เช่น รับข้อมูลที่อัตรา 8 เมกะบิตต่อวินาที และส่งข้อมูลที่อัตรา 640 กิโลบิตต่อวินาที เป็นต้น จะเห็นว่าเป็นความเร็วที่สูงกว่าโมเด็มที่มาตรฐาน 56 kbps อยู่มาก อีกทั้งยังสามารถใช้บริการโทรศัพท์พร้อมกันได้บนคู่สายเดียวกัน

ลักษณะเด่นของบริการ ADSL

- สามารถติดต่อได้ทันที โดยไม่ต้องหมุนโทรศัพท์ และสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา (Always On)
- สามารถ รับ-ส่ง ภาพ, เสียง, ข้อมูล ด้วยความเร็วสูง ทำให้คู่สายโทรศัพท์ที่มีอยู่เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า
- บริการ ADSL มีรูปแบบความเร็วด้านรับข้อมูล สูงกว่าความเร็วด้านส่งข้อมูล ซึ่งตรงกับความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ต เช่น เรียกดู Web page, Download ข้อมูล เป็นต้น

- สามารถใช้งานโทรศัพท์ได้ตามปกติ พร้อมกับการใช้บริการ ADSL บนคู่สายโทรศัพท์เดียวกัน

ประโยชน์ของบริการ ADSL

1. ราคาถูกกว่าบริการวงจรเช่า โดยเปรียบเทียบราคาที่ความเร็วในการส่งข้อมูลที่เท่ากัน
2. สามารถใช้คู่สายโทรศัพท์ที่มีอยู่ให้บริการได้ โดยไม่ต้องใช้สายใหม่ เป็นการสร้างรายได้เพิ่มขึ้นจากบริการโทรศัพท์ปกติ (ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์คิดในอัตราปกติ แยกส่วนกับค่าบริการ ADSL)
3. เป็นการสร้างโอกาสให้กับผู้ใช้บริการทั่วไป ที่ต้องการใช้บริการสื่อสารข้อมูลที่มีความเร็วสูงขึ้นกว่าการหมุนโทรศัพท์ผ่านโมเด็ม 56Kbps และ ราคาประหยัด

การประยุกต์ใช้งาน

1. การรับ-ส่งข้อมูลระหว่างสาขา-สาขา
เป็นบริการที่เชื่อมต่อเพื่อรับ-ส่งข้อมูลได้ตลอดเวลา เมื่อต้องการรับหรือส่งข้อมูล โดยไม่ต้องรอการหมุนโมเด็ม (Dial up Modem)
2. การเข้าสู่อินเทอร์เน็ต (Internet Access)
เป็นบริการที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกว่า อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซึ่งนอกจากผู้ใช้งานสามารถใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงแล้ว ยังไม่ต้องเสียค่าโทรในการเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้วย โดยจะมีระบบการเชื่อมต่อตลอดเวลา (Always On) ซึ่งทำให้ไม่เกิดปัญหาขณะการเชื่อมต่อ
3. ระบบรักษาความปลอดภัย
การประยุกต์ ADSL เข้ากับระบบรักษาความปลอดภัย เป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยให้ระบบ มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยสามารถเชื่อมต่อกล้องวิดีโอวงจรปิดในสถานที่หนึ่งถึงศูนย์ควบคุมระบบรักษาความปลอดภัย ซึ่งการนำ ADSL ไปประยุกต์ ทำให้ผู้ใช้งานระบบสามารถเห็นภาพวิดีโอจากกล้องวงจรปิดเป็น Real-Time มากขึ้น เนื่องจาก ADSL มี Bandwidth ที่ค่อนข้างสูง ตัวอย่างกลุ่มผู้ใช้งานเช่น ธนาคาร คลังสินค้า ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

4. การประชุมทางไกล

เมื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ประกอบเข้ากับกล่องดิจิตอล ไมโครโฟน และหูฟัง ก็สามารถประชุมกับปลายทางอีกด้านได้ด้วยคุณภาพของภาพและเสียงที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะอยู่ไกลเพียงใด ซึ่งจะสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายลง เมื่อเทียบกับการหมุนโทรศัพท์ หรือผ่าน ISDN ซึ่งจะต้องเสียค่าบริการทางไกล โดยเฉพาะการประชุมระหว่างประเทศ

5. การรับส่งข้อมูลจำนวนมาก

เมื่อมีการถ่ายโอนข้อมูลจำนวนมากหรือใช้เวลานาน จะสามารถดำเนินการได้ในเวลาอันรวดเร็วเมื่อใช้บริการ ADSL

6. ผู้ขายสินค้าอัตโนมัติ

ผู้ขายเพลง ผู้ขายสินค้าอื่น ๆ ที่ต้องการตรวจสอบเอกสารที่ความเร็วค่อนข้างสูง หรือแม้กระทั่งตู้ ATM ก็สามารถใช้บริการ ADSL ได้ โดยทำงานร่วมกับ VPN (Virtual Private Network) ก็จะได้บริการที่ปลอดภัย สามารถไว้วางใจได้และราคาไม่แพง

7. ถ่ายทอดสด

Web Cam Application: In class Web Cam สำหรับผู้ปกครองที่ต้องการดูบุตรหลาน เวลาอยู่ที่โรงเรียน หรือเนอสเซอรี่

8. ชมภาพยนตร์ ฟังเพลง

สามารถชมภาพยนตร์ หรือฟังเพลงได้ด้วยภาพ และเสียงที่ต่อเนื่อง

9. สื่อโฆษณา/สื่อบันเทิง ผ่านอินเทอร์เน็ต

การโฆษณาหรือการส่งเสริมการตลาด/การขาย ซึ่งในปัจจุบันมีการลงสื่อโฆษณาบนอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมากซึ่งการนำบริการ ADSL ทำให้ขอบเขตของการโฆษณา หรือช่องทาง การประชาสัมพันธ์มีมากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้นอกจากจะนำทฤษฎีทางด้านสื่อสารมวลชนมาใช้ศึกษาควบคู่กันไป แล้ว ผู้ศึกษายังได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นส่วนหนึ่งในการอ้างอิงด้วยดังนี้

อรพิน จิรวัดนศิริ (2541) ศึกษาถึง “การใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาโท ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” จากนักศึกษาศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยรัฐ 5 แห่ง และเอกชน 5 แห่ง จำนวน 250 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ อายุและอาชีพ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ต โดยผู้มีอายุน้อยมีแนว

โน้มการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้มีอายุมาก ไม่ว่าจะเป็นการใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาหรือการใช้ประโยชน์ด้านอื่น ๆ สำหรับตัวแปรด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ถ้าเป็นการใช้ประโยชน์ด้านอื่น ๆ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา

ทั้งนี้ปัจจัยภายนอกได้แก่ ความเป็นเจ้าของสื่อ และทักษะการใช้สื่อมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ต กล่าวคือ มีแนวโน้มการใช้ประโยชน์จากสื่อมาก สำหรับผู้ที่ไม่ได้เป็นเจ้าของสื่อมีการใช้ประโยชน์จากสื่อน้อย ในขณะที่เดียวกัน ทักษะการใช้สื่อมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ต โดยผู้มีความเชี่ยวชาญในการใช้สื่อมากมีแนวโน้มการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตมาก ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญน้อยมีการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตน้อย

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตโดยรวม แต่เมื่อแยกเปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ออกเป็นการใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาและประโยชน์ด้านอื่น ๆ ปัจจัยทางเพศมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา ส่วนปัจจัยทางรายได้ ไม่มีผลต่อการใช้ประโยชน์แต่อย่างใด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตที่มหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่

การใช้ประโยชน์และการได้รับประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์ด้านอื่น ๆ มากกว่าด้านการศึกษา โดยนักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยเอกชนมีแนวโน้มการใช้ประโยชน์มากกว่านักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยรัฐ แต่เมื่อจำแนกในรายละเอียดพบว่า นักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยรัฐ มีการใช้ประโยชน์เพื่อศึกษามากกว่าด้านอื่น ๆ

สำหรับการได้รับประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อศึกษานักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยเอกชนและนักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยรัฐ ได้รับประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน โดยเป็นการได้รับประโยชน์เพื่อศึกษาก่อนข้างมาก

ส่วนความน่าเชื่อถือของสื่ออินเทอร์เน็ตพบว่า นักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยเอกชนและนักศึกษาปริญญาโทมหาวิทยาลัยรัฐมีความเห็นเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือจากสื่ออินเทอร์เน็ตไม่ต่างกัน โดยให้ความน่าเชื่อถือในระดับค่อนข้างมาก และมีความน่าเชื่อถือในแง่ความรู้ความสามารถและความคล่องตัวของสื่อสูง แต่ให้ความเชื่อถือในแง่องค์ประกอบความไว้วางใจต่ำ

การศึกษาในส่วนสุดท้ายคือปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ต 5 ประการแรกคือ การดาวน์โหลดข้อมูลใช้เวลานาน ไม่พบข้อมูลที่ต้องการ ติดต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ได้ ไม่ถนัดการใช้ภาษาต่างประเทศ และอัตราค่าบริการสูงเกินไป

ชรัยพร ภูมา (2543) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง “ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (SchoolNet) เพื่อพัฒนาการศึกษาและ

เรียนรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 จากโรงเรียนที่มีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (SchoolNet) สูงที่สุดจำนวน 10 โรงเรียน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวัง และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในด้าน การต้องการรับรู้เหตุการณ์ การต้องการคำแนะนำ การต้องการความตื่นเต้น การต้องการเสริมสร้างความคิดเห็นเดิมให้มั่นคงยิ่งขึ้น หรือ สนับสนุนการตัดสินใจที่ทำได้แล้ว การต้องการความบันเทิงเพลิดเพลินและผ่อนคลาย มีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้ประโยชน์จากบริการประจำบนอินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ และระยะเวลาในการใช้บริการจากอินเทอร์เน็ตต่อครั้งผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (SchoolNet)

การศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนพบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครในแต่ละกลุ่มความถี่ในการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการเรียนปกติ แต่ไม่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับการได้รับรางวัลอื่น ๆ นอกเหนือ จากการเรียนปกติในแต่ละกลุ่มความถี่ในการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการเรียนปกติ และจากการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาการศึกษาและเรียนรู้ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (SchoolNet)

นอกจากนี้ยังพบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังทั้งในปัจจุบันและอนาคตด้านการศึกษาที่มีต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (SchoolNet) โดยต้องการให้มีการเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทุกวิชาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวาง ได้รับรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่ยังไม่รู้ในการเรียนรายวิชาต่าง ๆ มากที่สุด

อุษาพรรณ ศรีสกุลประเสริฐ (2543) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการใช้สื่อ และความพึงพอใจต่อสื่ออินเทอร์เน็ตของนักเรียนระดับมัธยมปลายในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทย และโรงเรียนเซนต์คาเบรียล” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักเรียนระดับมัธยมปลายในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยและโรงเรียนเซนต์คาเบรียลคือการเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการมี e-mail address เป็นของตัวเอง

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่ออินเทอร์เน็ตคือ ความสามารถในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9286 และประโยชน์จากการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงมากกว่าเพื่อการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่ออินเทอร์เน็ตพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก โดยเห็นว่าสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่กว้าง หลากหลาย น่าเชื่อถือ นำมาประกอบการเรียนได้

นอกจากนี้พบปัญหาที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ต คือ ไม่พบข้อมูลที่ต้องการอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตสูงเกินไป ไม่สามารถติดต่อแม่ข่ายอินเทอร์เน็ตได้ จำนวนชั่วโมงในการใช้อินเทอร์เน็ตมีน้อย และไม่ชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษ

มนต์ชัย ศรีเพชรน้อย (2547) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ต พฤติกรรมการเปิดรับ และปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตของกลุ่มวัยรุ่นอายุ 15-19 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่เคยใช้อินเทอร์เน็ตในสัปดาห์ที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นเพศชาย กลุ่มเป้าหมายศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท มีความสามารถด้านทักษะการเขียนและอ่านภาษาอังกฤษ

ลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ตพบว่า กลุ่มเป้าหมายใช้อินเทอร์เน็ตในวันธรรมดามากที่สุด โดยใช้ในวันธรรมดามากที่สุด และช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ 18.01-21.00 น.

กลุ่มเป้าหมายเลือกใช้บริการการสืบค้นแบบเครือข่ายใยแมงมุม (www) โดยเว็บไซต์ที่เข้าไปใช้มากที่สุดคือ www.google.com ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการแสวงหาความรู้ และเว็บไซต์ที่กลุ่มเป้าหมายชอบมากที่สุดคือ www.sanook.com

สำหรับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารพบว่ามีการใช้อินเทอร์เน็ตจำนวน 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนทนากับบุคคลอื่นมากที่สุด และกลุ่มเป้าหมายได้รับประโยชน์จากการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตในด้านสารสนเทศมากที่สุด

อนุวรรตน์ สมถวิล (2548) ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการความพึงพอใจ และความคาดหวังประโยชน์จากบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โครงการไอพีสตาร์ กรณีศึกษา : นักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ชุมชนกะเหรี่ยง ตำบลไล่โว่ อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี” พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ช่วงอายุที่มีมากที่สุดคือ อายุ 11 ปี ระดับการศึกษาที่มีมากที่สุดคือ ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5

เมื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า นักเรียนมีการใช้อินเทอร์เน็ตที่โรงเรียนมากที่สุด โดยใช้ในช่วงเวลา 08.00-12.00 น. ซึ่งมีความถี่ในการใช้เฉลี่ย 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ และใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง

โดยกลุ่มตัวอย่างนอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการและมีความพึงพอใจจากการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) มากที่สุด

สำหรับความคาดหวังประโยชน์พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งคาดหวังจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และข้อมูลถูกต้องเชื่อถือได้

จินตนา วัฒนทลโกศล (2543) ได้ศึกษาถึง “การใช้ประโยชน์และการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 95 คน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารมากที่สุด นอกจากนี้ ยังพบว่า นักศึกษาคณะวารสารศาสตร์ฯ ที่ศึกษาต่างสาขาก็มีการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตต่างกัน คือ สาขาวิทยุโทรทัศน์ ใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในการค้นคว้าข้อมูลด้านบันเทิงมากที่สุด สาขาวิชาประชาสัมพันธ์ใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อการติดตามข่าวสารสาขาโฆษณาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในด้านการติดตามข่าวสารและหาข้อมูลประกอบการศึกษา สาขาวิชานั่งสือพิมพ์มีการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษามากที่สุด

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษา ผู้ดำเนินการวิจัยพบว่าปัญหาที่พบมากที่สุด คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ การติดต่อใช้เวลานาน ไม่มีความรู้พื้นฐานทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจากการวิจัยได้ให้ข้อเสนอไว้ คือ มหาวิทยาลัยควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการ อาจารย์ควรให้นักศึกษาคณะวารสารศาสตร์ค้นคว้าหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเพื่อมาใช้ในการศึกษามากขึ้น รวมถึงควรจัดการสอนพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตนักศึกษาด้วย

สุวรรณ มาศเมฆ (2540) ได้ทำการศึกษาถึง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ต่อการดำเนินการกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ในด้านการบริหารจัดการการเรียนการสอน การวิจัยและการบริการวิชาการ รวมถึงเผยแพร่ข้อมูลตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ตัวแทนอาจารย์จากสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย 18 แห่ง จำนวน 283 คน ได้ผลดังนี้

อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับสูง รวมถึงมีความพึงพอใจสูงจากการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่ไม่มีความพึงพอใจจากบริการที่ให้จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สำหรับความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการบริหารจัดการเรียนการสอน การวิจัย การใช้บริการทางวิชาการและการเผยแพร่ในระดับสูง

แต่หากกล่าวถึงความพึงพอใจจากการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเผยแพร่พบว่า มีความพึงพอใจในระดับต่ำ

นอกจากนี้ยังพบว่าความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วย

อย่างไรก็ตาม สภาพของการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในสถาบันอุดมศึกษาพบปัญหาเกี่ยวกับความเร็วของการแลกเปลี่ยนข้อมูล บุคลากรที่บำรุงรักษาและดูแลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตยังไม่เพียงพอสำหรับให้บริการอย่างทั่วถึงและทันเวลา ซึ่งได้มีการแก้ไขโดยการขอเพิ่มความเร็วในการแลกเปลี่ยนข้อมูลจากเนตเทค การสมัครเป็นสมาชิกจากบริษัทเอกชน ผู้ให้บริการ การจ้างบริษัทเพื่อดูแลระบบหรือเพิ่มค่าจ้างพิเศษสำหรับข้าราชการที่รับผิดชอบ

หรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541) ได้ศึกษาถึงการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี 400 คน ที่ศึกษาในคณะที่เปิดสอนไม่น้อยกว่า 4 ปี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไปในระดับไม่สูง นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์กับนักศึกษากลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเหมือนกัน คือ เพื่อการสนทนาผ่านคอมพิวเตอร์ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดและเพื่อความบันเทิง แต่แตกต่างกันในการค้นหาข้อมูลเพื่อทำรายงานประกอบการศึกษาและการหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

นักศึกษากลุ่มวิทยาศาสตร์มีความถี่ในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไปสูงกว่านักศึกษากลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

นอกจากนี้ยังพบว่า การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเชิงบวก คือ นักศึกษาที่ใช้ประโยชน์มากมีความพึงพอใจมาก นักศึกษาที่ใช้ประโยชน์น้อยมีความพึงพอใจน้อย

สำหรับข้อเสนอแนะของนักศึกษาคือควรเพิ่มศูนย์บริการและเครื่องคอมพิวเตอร์ ปรับปรุงเครือข่ายการสื่อสารข้อมูล เพิ่มเวลาการใช้บริการ และปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้นไป

สาวิตรี สีดอกบวบ (2547) ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ช่วยผู้จัดการเขต (FC-Field Counselor) ที่มีต่อการสื่อสารภายในสายปฏิบัติการของบริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเวน จำกัด มหาชน” ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ (เพศ, ระดับการศึกษา, อายุ, อายุงาน และพื้นที่การประชุม) ของผู้ช่วยผู้จัดการเขต มีความคาดหวังและ

พฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสาร ในสายปฏิบัติกาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารในสายปฏิบัติกา

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อการสื่อสารในสายปฏิบัติกา กับพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารในสายปฏิบัติกา, พฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในสายปฏิบัติกา และความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในสายปฏิบัติกา มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกและอยู่ในระดับต่ำ

จรินทร ธนาศิลป์กุล (2545) ศึกษาเรื่อง “การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมกาใช้เว็บไซต์ฯ ในระดับน้อย และใช้เว็บไซต์เพื่อรับทราบข้อมูล ข่าวสาร เหตุการณ์อยู่ในระดับมาก กลุ่มเป้าหมายมีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ฯ เพื่อลงทะเบียน ตรวจสอบผลการลงทะเบียน แจ้งจบการศึกษา และตรวจสอบผลการศึกษาและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับลักษณะประชากรศาสตร์นั้น พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีการเปิดรับเว็บไซต์ฯ มากกว่านักศึกษาปริญญาโท และนักศึกษาที่รายได้ต่างกันมีการเปิดรับเว็บไซต์ฯ ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า เหตุผลในการใช้เว็บไซต์ฯ มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ในทิศทางเดียวกัน, พฤติกรรมกาเปิดรับเว็บไซต์ฯ มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ในทิศทางเดียวกัน, การใช้ประโยชน์เว็บไซต์ฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ฯ ในทิศทางเดียวกัน

สุจิตรา อัมยงค์ (2548) ศึกษาเรื่อง “การใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ระดับซี 4 ขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมกาเปิดรับสารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกวัน โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้แต่ละครั้งเป็นเวลา 10-30 นาที เพื่อค้นหาประกาศ ระเบียบ คำสั่ง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้มีความพึงพอใจในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์มากที่สุด และมีความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศฯ เท่ากับการใช้สื่ออื่น ๆ ในองค์กร

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังกับพฤติกรรมกาเปิดรับสารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับงานปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้สารสนเทศฯ และเพศ อายุ ตำแหน่งงาน กลุ่มงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้สารสนเทศฯ

นอกจากนี้พบว่าภูมิหลังกับการใช้และความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศฯ ไม่มีความสัมพันธ์กัน และพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และกลุ่มงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศฯ เมื่อเปรียบเทียบกับสื่ออื่น ๆ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ และระดับงานปัจจุบันกับความพึงพอใจในการใช้สารสนเทศฯ เมื่อเปรียบเทียบกับสื่ออื่น ๆ ในองค์กร

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านของระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ด้านของข้อมูลพบว่าข้อมูลไม่ทันสมัย มากที่สุด

ชินวัตร บุณนาค (2547) ศึกษาถึงการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงเป็นผู้ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเพศชายโดยมีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน และมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท ต่อเดือน

สำหรับพฤติกรรมการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ มีเวลาในการใช้ครั้งละ 1-3 ชั่วโมง ซึ่งช่วงเวลาที่ใช้น้อยที่สุด คือ ระหว่างเวลา 18.01-24.00 น. และสถานที่ที่ใช้บริการมากที่สุด คือที่ทำงาน

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งข้อมูลและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์คิดเป็นร้อยละ 86 และมีความคาดหวังต่อประโยชน์ที่จะได้รับจากการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับสูง

สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่กลุ่มตัวอย่างประสบมากที่สุด คือ การใช้เวลาในการดาวน์โหลดข้อมูลนาน ปัญหาการขัดข้องทางเทคนิคของแม่ข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ

ที่มาของสมมติฐานการวิจัย

ศุจิตรา อัมยงค์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ระดับซี 4 ขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานใหญ่ ถนนแจ้งวัฒนะ จากการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังกับพฤติกรรมเปิดรับสารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กล่าวคือ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับงานปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเพศ อายุ ตำแหน่งงาน กลุ่มงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับลักษณะการใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ผู้วิจัยจึงนำการศึกษาดังกล่าวข้างต้นมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาเรื่องลักษณะประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการเปิดรับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ดังสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับด้านระยะเวลา และความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับด้านช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

จากการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ช่วยผู้จัดการเขต (FC-Field Counselor) ที่มีต่อการสื่อสารภายในสายปฏิบัติการของบริษัท ซี.พี.เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด มหาชน” โดยสาวิตรี สีดอกบวบ ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ช่วยผู้จัดการเขตกับความคาดหวังต่อการสื่อสารในสายปฏิบัติการพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ประกอบด้วย เพศ,ระดับการศึกษา, อายุ, อายุงาน และพื้นที่การประชุมของผู้ช่วยผู้จัดการเขต ไม่มีความสัมพันธ์กันกับความคาดหวังต่อการสื่อสารภายในสายปฏิบัติการ

การศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงนำมาประยุกต์กับการศึกษาด้านประชากรศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 กับความคาดหวังในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) โดยมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) แตกต่างกัน

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาถึงการใช้อย่างไรของเนื้อหาสาร เพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับสาร ซึ่งครอบคลุมไปถึงการกระทำหรือกิจกรรม ที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับ และรวมถึงความพึงพอใจที่เกิดจากความสำเร็จในการสนองความต้องการทางจิตใจและทางสังคมด้วย

การเปิดรับสารของผู้รับสารส่วนใหญ่จะมีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง โดยบุคคลจะเลือกและใช้สื่อใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลนั้นและแปรมาเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลแสวงหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ จึงเป็นทฤษฎีหนึ่งที่เป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐานในการวิจัยเรื่อง “ความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ จากการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร” ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) แตกต่างกัน

อุษาพรรณ ศรีสกุลประเสริฐ (2543) ศึกษา “ปัจจัยในการใช้สื่อ และความพึงพอใจต่อสื่ออินเทอร์เน็ตของนักเรียนระดับมัธยมปลายในโรงเรียนนานาชาติใหม่แห่งประเทศไทยและโรงเรียน เซนต์คาเบรียล” โดยพบว่า กลุ่มที่มีความสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ทุกบริการมีความพึงพอใจต่อสื่ออินเทอร์เน็ตต่างกัน

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่ออินเทอร์เน็ตในระดับค่อนข้างมาก โดยเห็นว่าสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่กว้าง หลากหลาย น่าเชื่อถือ นำมาประกอบการเรียนได้ และพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ตความบันเทิงมากกว่าเพื่อการศึกษา

จากผลการวิจัยดังกล่าวนำไปสู่การตั้งสมมติฐานระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจจากการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) แตกต่างกัน

ชรัยพร ภูมา (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (School Net) เพื่อพัฒนาการศึกษาและเรียนรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” ที่ศึกษาความคาดหวังตามองค์ประกอบทั้ง 5 ได้แก่ ความคาดหวังเพื่อต้องการรับรู้เหตุการณ์ เพื่อต้องการคำแนะนำ เพื่อต้องการความตื่นเต้น เพื่อต้องการเสริมสร้างความคิดเห็นเดิม เพื่อต้องการความบันเทิง มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ และระยะเวลาในการใช้บริการจากอินเทอร์เน็ตต่อครั้งผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย

การศึกษาดังกล่าวจึงเป็นที่มาของสมมติฐานด้านพฤติกรรมการเปิดรับและความคาดหวัง ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 พฤติกรรมการเปิดรับด้านระยะเวลา และความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

มนต์ชัย ศรีเพชรนัย (2547) ศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตของกลุ่มวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ลักษณะการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตพบว่า กลุ่มเป้าหมายใช้อินเทอร์เน็ตในวันธรรมดามากที่สุดและช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 18.01-21.00 น. และกลุ่มเป้าหมายได้รับประโยชน์จากการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตในด้านสารสนเทศมากที่สุด ผลการศึกษาดังกล่าวจึงเป็นที่มาของสมมติฐานการวิจัยที่ 7 และ 9 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 7 นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีพฤติกรรมการเปิดรับด้านช่วงเวลาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 9 นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีพฤติกรรมการเปิดรับด้านช่วงเวลาที่แตกต่างกัน มีการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) แตกต่างกัน

จากการศึกษาเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” โดย จรินทร์ ธนาศิลป์กุล (2545) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์เพื่อรับทราบข้อมูล ข่าวสาร เหตุการณ์อยู่ในระดับมาก และพบความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์กับการใช้ประโยชน์เว็บไซต์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ นักศึกษาที่มีการเปิดรับเว็บไซต์มากจะมีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์มากเช่นกัน

การศึกษาดังกล่าวจึงนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับกับความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) หากกลุ่มเป้าหมายมีพฤติกรรมการเปิดรับสูง ซึ่งน่าจะเป็นไปได้ว่ากลุ่มเป้าหมายจะมีความพึงพอใจจากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) เป็นไปในทางเดียวกัน ดังสมมติฐานการวิจัย ต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 8 พฤติกรรมการเปิดรับด้านระยะเวลาและความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

สมมติฐานการวิจัยที่ 10 พฤติกรรมการเปิดรับด้านระยะเวลาและความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

ชรีพร ภูมา (2543) ทำการศึกษา เรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (School Net) เพื่อพัฒนาการศึกษาและเรียนรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร” โดย ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับลักษณะการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาการศึกษาและเรียนรู้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (School Net) ของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่ง ทำการศึกษาใน 3 ประเด็น ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการรับรู้เหตุการณ์กับลักษณะการใช้ประโยชน์จากบริการประจำบนอินเทอร์เน็ต ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการรับรู้เหตุการณ์กับความถี่ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการรับรู้เหตุการณ์กับระยะเวลาในการใช้บริการจากอินเทอร์เน็ต

การศึกษาดังกล่าวเป็นแนวทางในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยระหว่างพฤติกรรมกรเปิดรับด้านช่วงเวลากับความพึงพอใจจากการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 11 นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีพฤติกรรมกรเปิดรับด้านช่วงเวลาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจจากการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) แตกต่างกัน

สุวรรณ มาศเมฆ (2540) ทำการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย” ซึ่งการศึกษาพบว่า อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับสูง รวมถึงมีความพึงพอใจสูงจากการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่ไม่มีความพึงพอใจจากบริการที่ให้จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สำหรับความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการบริหารจัดการเรียนการสอน การวิจัย การใช้บริการทางวิชาการและการเผยแพร่ในระดับสูง แต่หากกล่าวถึงความพึงพอใจจากการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเผยแพร่พบว่า มีความพึงพอใจในระดับต่ำ

จากการศึกษาดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวังกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 12 ความคาดหวังในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

สมมติฐานการวิจัยที่ 13 ความคาดหวังในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)