

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ดของเว็บไซต์พันทิปดอทคอมที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดของเว็บไซต์พันทิปดอทคอม : ศึกษากรณีห้องเฉลิมไทย” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย ความคิดเห็นที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย ของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย ความคิดเห็นที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย ของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยกับความคิดเห็นที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย ของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีแนวทางการศึกษาในลักษณะวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลเพียงครั้งเดียว (One-Shot Case Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้บริการเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยของเว็บไซต์พันทิปดอทคอม จำนวน 280 คน โดยใช้เวลาเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2550

การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนในการวิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบผสมผสาน (Mixed Sampling) ประกอบด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) การสุ่มตัวอย่างตามพื้นที่ (Cluster Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบตรงตามชนิด (Typical Sampling)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการแสดงค่าข้อมูลเป็นจำนวนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ และข้อความเชิงบรรยาย เพื่ออธิบายข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย ความคิดเห็นที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independence t-test Groups) การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

### สรุปผลการวิจัย

#### ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลจากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย คือ เป็นเพศหญิง 142 คน (ร้อยละ 50.7) และเพศชาย 138 คน (ร้อยละ 49.3) มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มากที่สุด คือ มีจำนวน 161 คน (ร้อยละ 57.5) รองลงมา คือ 15-24 ปี มีจำนวน 91 คน (ร้อยละ 32.5) และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คือ มีจำนวน 191 คน (ร้อยละ 68.2) รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน (ร้อยละ 23.2)

สำหรับข้อมูลด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน (ร้อยละ 46.4) ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน รองลงมา คือ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 90 คน (ร้อยละ 32.1) โดยมีรายได้เฉลี่ย 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน จำนวนมากที่สุด คือ 79 คน (ร้อยละ 28.2) รองลงมา คือ มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 58 คน (ร้อยละ 20.7)

#### ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม

กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เท่ากับ 4.24 ครั้ง และมีระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยต่อครั้งเท่ากับ 45.09 นาที โดยมี

ประสบการณ์ในการใช้บริการเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยมากกว่า 4 ปีมากที่สุด คือ มีจำนวน 89 คน (ร้อยละ 31.8) และมีสถานะการให้บริการแบบเป็นสมาชิก (Member) มากที่สุด คือ มีจำนวน 180 คน (ร้อยละ 64.3) รองลงมา คือ ขาจร จำนวน 88 คน (ร้อยละ 31.4) และใช้บัตรผ่าน (Passport System) จำนวน 12 คน (ร้อยละ 4.3) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการให้บริการเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยโดยอ่านกระทู้เพียงอย่างเดียวมากที่สุด คือ จำนวน 120 คน (ร้อยละ 42.9) รองลงมา คือ อ่านกระทู้ แสดงความคิดเห็น และตั้งกระทู้ใหม่ จำนวน 79 คน (ร้อยละ 28.2)

### **ตอนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด ห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม**

โดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าคุณค่าของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยมีความน่าเชื่อถือมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อถือว่า "ข้อมูลข่าวสารแสดงให้เห็นถึงความกล้าในการแสดงความคิดเห็นออกสู่สาธารณชน" มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ "ข้อมูลข่าวสารล้ำสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์" ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เนื่องจากข้อความนี้เป็นข้อความในทางลบ จึงแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อถือว่าเรื่องของความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เป็นอันดับที่สอง และ "ข้อมูลข่าวสารมีความน่าสนใจ ดึงดูดผู้ใช้ให้เข้าไปอ่านและแสดงความคิดเห็น" ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เป็นอันดับที่สาม ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างให้ความเชื่อถือว่าข้อความ "ข้อมูลข่าวสารแฝงไปด้วยอคติส่วนตัวของผู้แสดงความคิดเห็น" น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 ซึ่งข้อความนี้เป็นข้อความในทางลบ จึงแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างไม่เชื่อถือว่าความเป็นกลางปราศจากอคติของข้อมูลข่าวสารมากที่สุด

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยตามองค์ประกอบของความน่าเชื่อถือ 4 องค์ประกอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความเชื่อถือว่าด้านความมีพลวัตมากที่สุด ได้แก่ ความกล้าในการแสดงความคิดเห็นออกสู่สาธารณชน ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร ความน่าสนใจดึงดูดผู้ใช้ให้เข้าไปอ่าน และแสดงความคิดเห็น สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ และความสร้างสรรค์ของข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ ความครบถ้วนสมบูรณ์ ได้แก่ ความมีประโยชน์ ความชัดเจนเข้าใจง่าย ความเกี่ยวเนื่องสอดคล้อง การใช้ถ้อยคำสุภาพสื่อความหมายไปในทางที่ดี และการให้รายละเอียดครบถ้วน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และให้ความเชื่อถือว่าในระดับปานกลางในด้านความมีประสิทธิภาพหรือความสามารถ ได้แก่ การมีประสบการณ์ มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่

นำเสนอ ความหนักแน่นที่เฉพาะไปในทางใดทางหนึ่ง ความสมเหตุสมผล และการอ้างอิงแหล่งที่มา หรือมีหลักฐานสนับสนุน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และความน่าไว้วางใจ ได้แก่ ความถูกต้องตามข้อเท็จจริง ความมีเจตนาดี ความเชื่อถือได้ ความเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น และความเป็นกลางปราศจากอคติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

#### **ตอนที่ 4 การใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย** **เว็บไซต์พันทิปดอทคอม**

กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 โดยกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์เพื่อทราบข่าวสารมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา คือ ช่วยสร้างความเพลิดเพลิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

เมื่อพิจารณาการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยของกลุ่มตัวอย่างตามองค์ประกอบแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์ในด้านสารสนเทศมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมา คือ ด้านความบันเทิง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีการใช้ประโยชน์ด้านการสร้างความเป็นตัวตนของบุคคล และด้านการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

#### **ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน**

จากสมมติฐานทั้ง 5 ข้อ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1** ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อาชีพของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยที่แตกต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมแตกต่างกัน ส่วนตัวแปรลักษณะทางประชากรอื่น ๆ ของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2** ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อาชีพของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้อง

เฉลิมไทยที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมแตกต่างกัน ส่วนตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่น ๆ ของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานปฏิบัติสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยที่แตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานปฏิบัติสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยของผู้ใช้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความถี่ในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยของผู้ใช้มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม แต่ระยะเวลาในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยของผู้ใช้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ดของเว็บไซต์พันทิปดอทคอมที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดของเว็บไซต์พันทิปดอทคอม : ศึกษากรณีห้องเฉลิมไทย” สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

#### 1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย คือ เป็นเพศหญิง 142 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 และเพศชาย 138 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตสมัยใหม่จำนวนมากที่มักพบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เช่น การสำรวจของ Georgia Institute of Technology พบว่า ผู้หญิงสนใจอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม จากร้อยละ 24.3 เป็นร้อยละ 31.5 ภายใน

ระยะเวลา 6 เดือน (Georgia Institute of Technology อ้างถึงใน สุจินดา กิจการเจริญสิน, 2542, น. 123) และยังคงคล้องกับผลการศึกษาในประเทศไทยที่ผ่านมา เช่น การศึกษาของ สุจินดา กิจการเจริญสิน (2542) มนทาจ สิงห์พันธ์ (2546) และ ชาลิตร์น จำรัสพร (2547) เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันผู้หญิงมีความตื่นตัวในการใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น

กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งมีอายุระหว่าง 25-34 ปี และร้อยละ 32.5 มีอายุ 15-24 ปี สอดคล้องกับการศึกษาของสุจินดา กิจการเจริญสิน (2542) สุปรภาณี จริยะพร (2542) และ ธนส์ถ์ เกษมไชยานันท์ (2544) ซึ่งมีผลการศึกษาในลักษณะเดียวกัน คือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนมากมีอายุ 18-35 ปี ซึ่งตามขั้นแห่งพัฒนาการของมนุษย์ (Stages of Development) ในทางจิตวิทยาจัดว่า กลุ่มตัวอย่างช่วงวัยนี้อยู่ในช่วงวัยรุ่นถึงวัยผู้ใหญ่ (สุชา จันทน์เอม, 2531, น. 46-47) ที่พร้อมจะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และสนใจติดตามสภาวะแวดล้อมปัจจุบันมากกว่าช่วงวัยอื่น ๆ และกลุ่มตัวอย่างส่วนมากยังเป็นกลุ่มที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมดี คือมีการศึกษาสูง รายได้สูง จึงเข้าใจและคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับทฤษฎีการเผยแพร่ (Diffusion Theory) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้ยอมรับนวัตกรรมหรือผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่า (Early Adopter) จะเป็นผู้ที่มีการศึกษาสูง เพราะมีความพร้อมด้านสติปัญญาในการเรียนรู้ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมได้ดีกว่า จึงเรียนรู้และพร้อมที่จะใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ เร็วกว่ากลุ่มอื่นในสังคม

## **2. พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม**

กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยเฉลี่ยต่อสัปดาห์เท่ากับ 4.24 ครั้ง และมีระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยต่อครั้งเท่ากับ 45.09 นาที ซึ่งถือว่ามีพฤติกรรมการใช้ในปริมาณมาก และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้บริการเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยมากกว่า 4 ปี มีสถานะการใช้บริการแบบเป็นสมาชิก (Member) และมีลักษณะการใช้บริการโดยการอ่านกระทู้เพียงอย่างเดียวมากที่สุด

จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยเฉลี่ยในปริมาณมาก อาจเนื่องจากคุณลักษณะของสื่อคอมพิวเตอร์ที่เอื้ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้ คือ ผู้ใช้สามารถเลือกใช้ได้ตามกาละ และเทศะที่ตนเองต้องการได้มากขึ้น (Rogers, อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ, 2545, น. 122) ประกอบกับคุณสมบัติของอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นสื่อที่ถูกควบคุมโดยผู้ใช้ ผู้ใช้จึงสามารถที่จะเลือกรับข้อมูลข่าวสารตามที่ต้องการ และเลือกปฏิเสธข้อมูลที่เห็นว่า

ไม่น่าสนใจได้อย่างสะดวก และการไม่มีขีดจำกัดในการเรียกหาข้อมูลข่าวสาร ทำให้คนนิยมใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น

นอกจากนี้ ลักษณะของเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยที่ประกอบไปด้วยกระทู้ และข้อความ แสดงความคิดเห็นจำนวนมาก และมีข้อความใหม่ ๆ ที่น่าสนใจแสดงเพิ่มเติมตลอดเวลา จึงทำให้ผู้ใช้ที่ต้องการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเข้าไปใช้บริการเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยบ่อยครั้งมากขึ้น และใช้ระยะเวลาในการเข้าไปใช้บริการข้อมูลข่าวสารต่อครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน

### **3. ความคิดเห็นที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย** **เว็บไซต์พันทิปดอทคอม**

โดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยมีความน่าเชื่อถือมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 โดยให้ความเชื่อถือด้านความมีพลวัตมากที่สุด ได้แก่ ความกล้าในการแสดงความคิดเห็นออกสู่สาธารณชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ ความครบถ้วนสมบูรณ์ ได้แก่ ความมีประโยชน์ของข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และให้ความเชื่อถือระดับปานกลางในด้านความมีประสิทธิภาพหรือความสามารถ ได้แก่ การมีประสบการณ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่น่าเสนอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และความน่าไว้วางใจ ได้แก่ ความถูกต้องตามข้อเท็จจริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยทั้งในองค์ประกอบของกระบวนการค้นคว้าเกี่ยวกับการเล่าเรื่อง (Narrative Paradigm) ที่ให้ความสำคัญกับความเกี่ยวเนื่องสอดคล้อง (Coherence) และความถูกต้องเที่ยงตรง (Fidelity) ของเนื้อเรื่อง การใช้ภาษาตามแนวคิดเกี่ยวกับสาร และความเชื่อถือได้ตามองค์ประกอบความน่าเชื่อถือของสารตามทฤษฎีความน่าเชื่อถือ (Credibility) ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย ที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมในการศึกษาครั้งนี้

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงคุณสมบัติเด่นของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในด้านความสามารถในการติดต่อสื่อสารโดยลดข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ ความรวดเร็วในการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ขนาดพื้นที่บนโลกอินเทอร์เน็ตที่ไม่มีจำกัด และถูกควบคุมในปริมาณน้อย ด้วยคุณสมบัติเหล่านี้จึงทำให้ผู้ใช้เห็นว่าเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยให้ความน่าเชื่อถือข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยด้านความมีพลวัตมากที่สุด เช่น การแสดงถึงความกล้า

ในการแสดงความคิดเห็นออกสู่สาธารณชน ข้อมูลข่าวสารมีความน่าสนใจ ดึงดูดผู้ใช้ ให้เข้าไปอ่านและแสดงความคิดเห็น หรือข้อมูลข่าวสารทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์

ส่วนสาเหตุที่อาจทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความน่าเชื่อถือในองค์ประกอบด้านความมีพลวัตร และความครบถ้วนสมบูรณ์มากกว่าความมีประสิทธิภาพหรือความสามารถ และความน่าไว้วางใจ เพราะการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้าค่าตา และการที่มีผู้เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ และแสดงความคิดเห็นไว้เป็นจำนวนมากและหลากหลาย จึงเป็นการยากที่กลุ่มตัวอย่างต้องซึ้งน้ำหนักความน่าเชื่อถือด้านความมีประสิทธิภาพหรือความสามารถ และความน่าไว้วางใจของข้อมูลข่าวสารด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกับข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นจากบุคคลที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน ทำให้กลุ่มตัวอย่างขาดความไว้วางใจในข้อมูลข่าวสารแหล่งที่มา ความมีประสิทธิภาพของข้อมูล และการนำข้อมูลไปใช้

สอดคล้องกับการศึกษาของอรพิน จิรวัดมนตรี (2541) เรื่อง “การใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาโท ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความเชื่อถือสื่ออินเทอร์เน็ตในเรื่องความคล่องตัวมากที่สุด โดยเห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่สามารถสื่อสารได้รวดเร็ว รองลงมา คือ มีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ และเนื้อหาที่น่าสนใจมีความทันสมัยทันเหตุการณ์ เช่นเดียวกับการศึกษาของเสริมศิริ ภูศรี (2548) พบว่า คุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างประเมินว่ามีอยู่ในข่าวสารที่ส่งมาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ ความรวดเร็ว รองลงมา คือ ความทันสมัย และคุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในข่าวสารที่ส่งมาทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์น้อยที่สุด คือ การปราศจากความรู้สึกส่วนตัว

ผลการศึกษายังสอดคล้องกับเบอแกน และรัฟเนอร์ (Burgoon and Ruffner 1978, p. 55 อ้างถึงใน สุภวรรณ สัจจงพงศ์, 2532, น. 19) และชู (Choo, 1964 อ้างถึงใน Busbin and Walker, 1981, p. 43) ได้อธิบายไว้ว่า องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการประเมินความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารหรือแหล่งสารนั้นแยกออกจากกันเป็นอิสระ แหล่งสารหนึ่งอาจจะได้รับการประเมินว่ามีความน่าเชื่อถือในองค์ประกอบหนึ่งแต่ไม่ได้รับความเชื่อถือในองค์ประกอบอื่น ๆ ก็ได้ ซึ่งจากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้เว็บไซต์ห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมให้ความเชื่อถือในองค์ประกอบด้านความมีพลวัตรมากที่สุด รองลงมาคือความครบถ้วนสมบูรณ์ และให้ความเชื่อถือด้านความมีประสิทธิภาพหรือความสามารถ และความน่าไว้วางใจในระดับปานกลางเท่านั้น

#### 4. การใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม

กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยของกลุ่มตัวอย่างตามองค์ประกอบแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์ในด้านสารสนเทศมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ด้านความบันเทิง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีการใช้ประโยชน์ด้านการสร้างความเป็นตัวตนของบุคคล และด้านการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ซึ่งผลการศึกษาในส่วนนี้อาจเป็นผลสืบเนื่องจากการที่ผู้ใช้มีความความคิดเห็นว่า ข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยมีความน่าเชื่อถือในระดับมาก ส่งผลให้ผู้ใช้มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยในระดับมากด้วยเช่นกัน

อีกทั้ง การที่กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความรู้สูง มีอายุอยู่ในช่วงวัยรุ่นถึงวัยผู้ใหญ่ และยังเป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา หรือเพิ่งเริ่มทำงาน จึงทำให้มีการใช้ประโยชน์ในด้านสารสนเทศและความบันเทิง มากกว่าการใช้ประโยชน์ด้านการสร้างความเป็นตัวตนของบุคคล และด้านการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของอรพิน จิรวัดมนศิริ (2541) เรื่อง “การใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาโท ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาค่อนข้างมาก โดยเห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่มีฐานข้อมูลการศึกษาที่กว้างและหลากหลาย ซึ่งเป็นไปตามคุณลักษณะเฉพาะตัวของสื่ออินเทอร์เน็ตผสมกับเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายที่ทำให้ผู้ใช้สามารถเชื่อมต่อ (Link) ค้นหา (Search) และได้ตอบ (Interact) ได้พร้อม ๆ กัน (ไชยรัตน์ เจริญสินโอฟาร, 2549, น. 50) จึงเป็นการถ่ายทอดทุกคนที่ต้องการเข้ามาแสวงหาข้อมูลข่าวสารและใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของมนต์ชัย ศรีเพชรน้อย (2547) เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตของกลุ่มวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตในด้านสารสนเทศมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก และได้รับประโยชน์ด้านการสร้างความเป็นตัวตนของบุคคลน้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาของรัตนาวลี เกียรตินิยมศักดิ์ (2542) เรื่อง “มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์: กรณีศึกษา www.pantip.com และ www.sanook.com.” พบว่า การใช้มณฑลสาธารณะของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตัว เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น เพื่อนำไปเป็นประโยชน์ต่อตัวเอง และเพื่อเป็นตัวกลางในการสร้างสัมพันธ์กับคนอื่น

การศึกษาของปรเมศวร์ รัมยาภูร (2546) เรื่อง “พฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ทศนคติ และการใช้ประโยชน์จากบริการกระดานข่าวผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากกระดานข่าวในระดับสูง โดยมีการใช้ประโยชน์เพื่อติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ มากที่สุด รองลงมาคือ การใช้เพื่อหาความบันเทิง และเพื่อรับทราบความคิดเห็นของคนอื่นต่อประเด็นที่ตนเองสนใจ

##### 5. การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อาชีพเป็นเพียงตัวแปรเดียวที่พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันจะมีความถี่ในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่น ๆ เช่น ลูกจ้างอิสระ แม่บ้าน ไม่ได้ทำงาน และกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความถี่ในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ตามลำดับ อาจมีสาเหตุเนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่น ๆ เช่น ลูกจ้างอิสระ แม่บ้าน ไม่ได้ทำงาน มีเวลาว่างมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ที่อาจมีข้อจำกัดทั้งในด้านโอกาส เวลา และความสะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ตในระหว่างวันทำงานหรือเรียนหนังสือ จึงมีความถี่ในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมน้อยกว่า ส่วนอาชีพอื่น ๆ มีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับการศึกษาของสุจินดา กิจการเจริญสิน (2542) เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ของผู้ใช้ระบบสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในกรุงเทพมหานคร และการศึกษาของธนัสถ์ เกษมไชยานันท์ (2544) เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ (Web Sites) ของใช้อินเทอร์เน็ต”

ส่วนตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่น ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือน ของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยที่แตกต่างกัน จะมีความถี่ในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยเว็บไซต์พันทิปดอทคอมไม่แตกต่างกัน และเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยที่แตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมไม่แตกต่างกัน เช่นกัน

แสดงให้เห็นว่าแม้ว่าจะมีการแบ่งกลุ่มความแตกต่างของตัวแปรทางประชากรศาสตร์ แต่พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมของกลุ่มตัวอย่างก็ยังไม่แตกต่างกัน ทำให้เห็นข้อจำกัดของแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความเชื่อพื้นฐานว่าพฤติกรรมโดยส่วนใหญ่ของมนุษย์จะเป็นไปตามแบบฉบับที่สังคมวางไว้ และบุคคลที่มีคุณสมบัติทางประชากรแตกต่างกันก็มีแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงพฤติกรรมการใช้สื่อ และการรับสารแตกต่างกันด้วย (กาญจนา แก้วเทพ, 2545, น. 302) หรือที่เดอ เฟลอร์ และเดนนิส (DeFleur and Dennis, 1996) กล่าวไว้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของบุคคล ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงความไม่สอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว

วิเมอร์ และโดมินิค (Wimmer and Dominick, 1997 p. 269) ได้แนะนำว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์เพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอในการอธิบายพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ควรศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยา และวิถีชีวิตในด้านอื่น ๆ ของบุคคลควบคู่ไปด้วย เช่นเดียวกับโบการ์ต (Bogart, 1985 อ้างถึงใน อรพิน จิรวัดมนตรี, 2541, น. 115) ได้กล่าวถึงตัวแปรสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ตารางการทำงาน (Work Schedule) การมีสื่ออยู่ใกล้ตัว (Availability of Certain Media) ว่าอาจมีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรมการเปิดรับ หรือการใช้ประโยชน์จากสื่อมากกว่าตัวแปรแรงจูงใจในบุคคล

ทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร (Information Exposure Theory) ได้อธิบายถึงกระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ของผู้รับสาร ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ประกอบด้วย การเลือกเปิดรับ หรือ การเลือกใช้ (Selective Exposure) การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) การเลือกรับรู้ หรือการเลือกตีความ (Selective Perception or Selective Interpretation) และการเลือกจดจำ (Selective Retention) (Klapper, 1960, pp. 19-26) กระบวนการนี้เปรียบเสมือนเครื่องกรอง (Filters) ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ที่ดำเนินการตามความต้องการ ความเชื่อทัศนคติ และความรู้สึกนึกคิดของผู้รับสารแต่ละคนซึ่งไม่เหมือนกัน ดังนั้น การเลือกเปิดรับ หรือการเลือกใช้สื่อ ผู้ใช้จึงมีแนวโน้มที่จะเลือกรับสารจากผู้ส่งสารที่ตนพอใจ เพื่อสนองความต้องการของตน

นอกจากนี้ อาจเนื่องจากพื้นที่ที่ทำการศึกษาคือ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นศูนย์รวมของข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ประชาชนจึงมีความคุ้นเคยและเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มาก จึงไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเชื่อมต่อและใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าไปสู่การใช้บริการข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม ดังนั้นผลการวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมไม่แตกต่างกัน

รวมทั้งคุณลักษณะของสื่อคอมพิวเตอร์ที่เอื้ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้ คือ ผู้ใช้สามารถเลือกใช้ได้ตามกาลและเทศะที่ตนเองต้องการได้มากขึ้น และความสามารถของสื่อใหม่ในการแบ่งแยกข้อมูลข่าวสารออกเป็นส่วน ๆ (Asynchronous) (Rogers, อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ, 2545, น. 122) ดังนั้นจึงเป็นการง่ายต่อทุกคนที่ต้องการเข้าไปใช้บริการข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การเลือกเปิดรับสื่อที่ พรทิพย์ วรภิกษโกศาทร (2529) ได้เสนอไว้ คือ ธรรมชาติของมนุษย์มักจะเลือกสื่อที่สามารถจัดหามาได้ (Availability) เลือกสื่อที่สอดคล้องกับตน (Consistency) เลือกสื่อที่ตนสะดวก (Convenience) เลือกสื่อตามความเคยชิน (Accustomedness) และลักษณะเฉพาะของสื่อ (Characteristic of Media) และในการแสวงหาข่าวสารคนเราจะเลือกใช้สื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุดและได้รับผลตอบแทนดีที่สุด (Schramm, 1973, p.120)

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 พบว่า อาชีพของผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจะมีความเชื่อถือในข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอมน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่น ๆ เช่น ลูกจ้างอิสระ แม่บ้าน ไม่ได้ทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่เชื่อว่า คนที่มีอาชีพที่แตกต่างกันย่อมมีแนวความคิด อุดมการณ์ การมองโลก และมีค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน (กาญจนา แก้วเทพ, 2541, น. 181) และแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติยังได้อธิบายไว้ว่า ทัศนคติหรือกลุ่มของความเชื่อต่าง ๆ เกี่ยวกับวัตถุ หรือสถานการณ์ ยังมีผลในการโน้มน้าวให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาได้ตอบในทางใดทางหนึ่ง (Rokeach, 1968 อ้างถึงใน Stiff and Mongeau, 2003, pp. 12-13)

เช่นเดียวกับเบเรลสัน และสไตเนอร์ (Berelson and Steiner, 1964 อ้างถึงใน มนภา สิมพันธ์, 2546, น. 15) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า คนเรามีแนวโน้มที่จะดูและฟังการสื่อสารที่สอดคล้องกับกรอบอ้างอิงทางความคิดของตนเอง ซึ่งกรอบอ้างอิงทางความคิดนี้ หมายรวมถึง



นอกจากนี้ การศึกษาของ ศุภวรรณ สัจจพงศ์ (2532) ยังพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรความน่าเชื่อถือกับพฤติกรรมการรับฟังข่าว มีตัวแปรความคาดหวังผลตอบแทน ความพึงพอใจเป็นตัวแปรสาเหตุร่วมที่สำคัญแทรกอยู่

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้เว็บไซต์ห้อง เฉลิมไทยที่แตกต่างกัน จะมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์ ฟันทิปดอทคอมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากสภาวะแห่งสังคม ความรู้ให้ความสำคัญกับข่าวสาร และปฏิบัติเปลี่ยนแปลงความหมายของข่าวสาร ที่ไม่ใช่ข้อมูลที่ แข็งทื่อ และหยุดนิ่ง แต่กลายเป็นกรอบความคิดหรือมโนทัศน์หลักในการตัดสินใจของคนในสังคม เนื่องจากข่าวสารคือพื้นฐานสำคัญในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงซึ่งเป็นผลมา จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร, 2549, น. 65) ข้อมูลข่าวสารจึงเข้า มามีบทบาทสำคัญต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ ทำให้ทุกคนต่างต้องการข้อมูลที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีประโยชน์ต่อตนเอง ดังนั้น ไม่ว่าจะกลุ่มตัวอย่างจะมีลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นเช่นไร จึง มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์ฟันทิปดอทคอมไม่ แตกต่างกัน คือมีการใช้ประโยชน์ในระดับมากเหมือนกัน

นอกจากนี้ การศึกษาของอรพิน จิรวฒนศิริ (2541) เรื่อง “การใช้ประโยชน์จากสื่อ อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาโท ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร” ยังพบว่า ตัวแปรภายนอก ได้แก่ ความเป็นเจ้าของสื่อ และทักษะการใช้สื่อมี ความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ต คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้ง อินเทอร์เน็ตและมี IP Address ใช้ส่วนตัว จะใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ ไม่มีสื่อ ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การที่กลุ่มตัวอย่างมีสื่ออยู่ใกล้ตัว หรือมีเวลาใกล้ชิดกับสื่อมาก ส่งผลให้เกิด ความต้องการในการใช้ประโยชน์ในระดับมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นเจ้าของสื่อ และกลุ่มที่มี ความเชี่ยวชาญในการใช้สื่อมาก ก็มีแนวโน้มในการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้ที่มี ความเชี่ยวชาญน้อย เพราะการใช้อินเทอร์เน็ตผู้ใช้จะต้องมีพื้นฐานทางด้านการใช้งาน คอมพิวเตอร์และต้องศึกษาวิธีการใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต จึงจะสามารถใช้ประโยชน์ได้ อย่างเต็มที่

เมื่อพิจารณาจากตัวแปรการศึกษา อาชีพ รายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แล้ว จัดอยู่ใน กลุ่มของผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมดี จึงมีโอกาสในการเป็นเจ้าของสื่อ และมีทักษะ การใช้สื่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสูง ซึ่งตามทฤษฎีการเผยแพร่ (Diffusion Theory) กล่าวว่า ผู้ยอมรับนวัตกรรมหรือผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่า (Early Adopter) จะเป็นผู้ที่มีการศึกษาสูง

เนื่องจากมีความพร้อมด้านสติปัญญาในการเรียนรู้ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมได้ดีกว่า สามารถเรียนรู้และพร้อมที่จะใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ เร็วกว่ากลุ่มอื่น ๆ ในสังคม ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจึงมีพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยในปริมาณมาก และมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยโดยรวมในระดับมากเช่นเดียวกัน และผลการศึกษา ยังแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยในทุก ๆ ด้านตามที่นักวิชาการในกลุ่มแนวคิดการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Approach) ได้เสนอไว้ ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ได้รวบรวมและแบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ ด้านสารสนเทศ ด้านการสร้างความเป็นตัวตนของบุคคล ด้านการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความบันเทิง

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 พบว่า พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยของผู้ใช้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม อาจอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร (Information Exposure Theory) ซึ่งกล่าวถึง กระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ของผู้รับสารว่าเป็นขั้นตอนที่ประกอบด้วย การเลือกเปิดรับหรือการเลือกใช้ (Selective Exposure) การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) การเลือกรับรู้หรือเลือกตีความ (Selective Perception or Selective Interpretation) และการเลือกจดจำ (Selective Retention) (Klapper, 1960, pp. 19-26)

กระบวนการเหล่านี้เป็นปัจจัยที่เปรียบเสมือนเครื่องกรอง (Filters) ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ที่ดำเนินการตามความต้องการ ความเชื่อ ทศนคติ และความรู้สึกนึกคิดของผู้รับสารแต่ละคนซึ่งไม่เหมือนกัน เพราะฉะนั้น แม้ว่าผู้ใช้จะมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อที่เหมือนกัน แต่ผู้ใช้ก็มีแนวโน้มที่จะเลือกให้ความสนใจ เลือกรับรู้ และเลือกจดจำข่าวสารที่ตนพอใจ สนับสนุนทัศนคติเดิมที่ตนมีอยู่ และพยายามหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับทัศนคติและความคิดเห็นเดิมของตน ดังนั้นพฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยของผู้ใช้ จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิม

นอกจากนี้ การที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาสูง และยังมีประสบการณ์การใช้งานมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน คือมีประสบการณ์การใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยมากกว่า 4 ปีมากที่สุด และมีสถานการใช้บริการแบบเป็นสมาชิก (Member) มากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ผู้ใช้จึงย่อมมีความรู้และความเข้าใจในคุณลักษณะของเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย ส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน คือ มีความคิดเห็นว่าคุณข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยมีความน่าเชื่อถือมาก สอดคล้องกับที่ซิมบาร์โด และคริสตินา (Zimbardo and

Christina) ได้กล่าวไว้ว่า ทศนคติของบุคคลจะมีแนวโน้มเป็นเช่นไร มักจะสอดคล้องกับความคิด ความเชื่อ หรือประสบการณ์ที่ตนมี (Zimbardo and Christina, 1977, p. 270) ซึ่งผลการศึกษาของซู-แบ็ก มูน และคณะ (Soo-Back Moon and others, 1994 อ้างถึงใน ปรมศวรร รัชยากร, 2546, น. 49) ก็พบว่า นักเรียนที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์มากจะมีทัศนคติเชิงบวกต่อคอมพิวเตอร์

ผลการศึกษาของลีโบ (Lebo, Online, 15 August 2000) ยังสนับสนุนแนวคิดดังกล่าว กล่าวคือ 54.7% ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกล่าวว่าข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่หรือทั้งหมดเชื่อถือได้ และถูกต้อง และมีเพียง 1 ใน 3 ของผู้ที่ไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ตเห็นด้วย ส่วน 35.7% ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต และ 45.7% ของผู้ที่ไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ต กล่าวว่า ข้อมูลข่าวสารบนอินเทอร์เน็ตเชื่อถือได้เพียงครึ่งเดียว

สอดคล้องกับการวิจัยของ Pew Research Center for the People and the Press (Online, 14 January 1999) ซึ่งพบว่า คนที่เปิดรับข่าวออนไลน์มากมีความคิดเห็นว่าข่าวออนไลน์บนอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้อง และผู้ที่ใช้และไม่ใช้อินเทอร์เน็ตยังประเมินความถูกต้องของข่าวออนไลน์แตกต่างกันอย่างมาก คือ 49% ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเห็นด้วยว่าข่าวออนไลน์บนอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้อง และมีเพียง 28% ของผู้ที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ตเห็นว่าข่าวออนไลน์มีความถูกต้อง แสดงให้เห็นว่า คนที่มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าตัดสินว่าข่าวออนไลน์มีความน่าเชื่อถือมากกว่า ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า คนมักจะไว้วางใจในแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ตนคุ้นเคยมากกว่า เช่น การศึกษาของจอห์นสัน และเคย์ (Johnson and Kaye, 1998, p. 327) พบว่า ผู้รับสารมักตัดสินว่าสื่อที่ตนเองชื่นชอบมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยของผู้ใช้มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ความถี่ในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยของผู้ใช้มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม โดยยิ่งกลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยมาก ก็จะมียิ่งมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยมากเช่นกัน สอดคล้องกับการศึกษาของมนกาศ สิงห์พันธ์ (2546) ซึ่งพบว่า ความถี่ในการเปิดรับต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการใช้ประโยชน์จากการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านเว็ลด์ ไรด์ เว็บ (World Wide Web) ในระดับต่ำ

การศึกษาของปรเมศวร์ รัชยาภรณ์ (2546) เรื่อง “พฤติกรรมการใช้สื่อสาร ทักษะคิด และการใช้ประโยชน์จากบริการกระดานข่าวผ่านระบบเว็บบอร์ดเว็บไซต์ของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ปริมาณการใช้กระดานข่าวของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้ประโยชน์จากกระดานข่าว คือ หากกลุ่มวัยรุ่นมีปริมาณการใช้กระดานข่าวมาก ก็จะมีการใช้ประโยชน์จากบริการกระดานข่าวมากตามไปด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Approach) ตามแนวทางของแคทซ์ (Katz) ซึ่งมีแนวคิดพื้นฐานว่า สภาพทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป และความต้องการที่ต่างกันนี้ ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความต้องการได้แตกต่างกันออกไปด้วย ดังนั้น ลักษณะของการใช้สื่อของบุคคลจึงแตกต่างกันไปตามความต้องการ อันเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อแตกต่างกัน และยังก่อให้เกิดผลอื่น ๆ ที่อาจไม่ได้มุ่งหวังอีกด้วย (Katz and Others, 1974 อ้างถึงใน พิระ จิโรโสภณ, 2529, น. 634-635)

พฤติกรรมการใช้สื่อหรือการเสาะแสวงหาข่าวสารของมนุษย์จึงเป็นไปอย่างมีจุดมุ่งหมาย (Goal Directed) (เสรี วงษ์มณฑา, 2523, น. 6 อ้างถึงใน กำพล ดวงพรประเสริฐ, 2549, น. 21) คือ กระทำเพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่จะสนองความต้องการของตน (Atkin, 1973, p. 208) และมีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารจากสื่อที่ตรงกับทัศนคติ และความสนใจของตนเอง (Klapper, 1960, p. 5)

แต่ทั้งนี้ การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 5.2 พบว่า ระยะเวลาในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทยของผู้ใช้ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย เว็บไซต์พันทิปดอทคอม ซึ่งในประเด็นนี้ แม็คเลอด (McLeod, 1972, p. 123 อ้างถึงใน มนกาจ สิงหพันธ์, 2546, น. 18) กล่าวไว้ว่า การวัดพฤติกรรมการใช้สื่อจากเวลาที่ใช้กับสื่อมีข้อเสียตรงที่คำตอบขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความสนใจของผู้ฟัง เวลาว่างที่มี และการมีสื่อใกล้ตัว (Availability of the Media) ด้วยเหตุนี้ คำตอบเกี่ยวกับเวลาที่ใช้สื่อจึงมักไม่สามารถแปลความหมายได้ในทางจิตวิทยา และมักไม่ให้ผลที่ชัดเจนเมื่อนำไปเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น เพื่อแก้ปัญหาความไม่ชัดเจนในเรื่องนี้ จึงได้มีการวัดตัวแปรการเปิดรับสื่อมวลชนโดยใช้ความถี่ของการใช้สื่ออย่างเฉพาะเจาะจงในเนื้อหาเป็นตัวชี้วัด

นอกจากนี้ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่ระยะเวลาในการใช้เว็บบอร์ดห้องเฉลิมไทย ซึ่งเป็นการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์นั้น อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ด้วย เช่น หัวข้อเรื่อง หรือ

วัตถุประสงค์ในการใช้แต่ละครั้ง ทักษะทางภาษา ประสิทธิภาพของระบบ ความเร็วในการรับส่งข้อมูลของเครือข่าย ช่วงเวลาที่ใช้ หรือแม้แต่ประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ โมเด็ม เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนถึงร้อยละ 42.9 มีลักษณะการใช้เว็บอร์ดห้องเฉลิมไทยโดยการอ่านกระทู้เพียงอย่างเดียวมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการวิจัยในส่วนของการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บอร์ดห้องเฉลิมไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ใช้ประโยชน์ในการแสดงออกทางความคิดเห็นร่วมกับผู้ใช้เว็บอร์ดห้องเฉลิมไทยท่านอื่น ๆ น้อยที่สุด

หากพิจารณาในแง่การสื่อสารแล้ว การสื่อสารผ่านเว็บอร์ดห้องเฉลิมไทยของผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารทางเดียว ทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารน้อย การใช้เว็บอร์ดห้องเฉลิมไทยจึงขาดการปฏิสัมพันธ์ และไม่มีการสื่อสารสองทางเท่าที่ควร จนอาจจะนำไปสู่การขาดประสิทธิภาพในการสื่อสาร คือมีแต่ผู้ใช้ที่รออ่านความคิดเห็นและกระทู้ที่ผู้อื่นเขียนหรือตั้งขึ้น แต่ไม่ต้องการที่จะเขียนแสดงความคิดเห็น หรือตั้งประเด็นกระทู้ใหม่ ซึ่งหากกลุ่มผู้ใช้กลุ่มนี้ขยายตัวเพิ่มขึ้นจะทำให้เว็บอร์ดไม่มีข่าวสารใหม่ ๆ และไม่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารใด ๆ ในที่สุดแล้วเว็บอร์ดซึ่งเป็นพื้นที่สาธารณะสำหรับการแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ก็จะเป็นบริการที่ไร้ความหมายในระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่ได้ทำหน้าที่ของตน และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้

ดังนั้น ผู้ให้บริการและผู้ดูแลเว็บอร์ดห้องเฉลิมไทยจึงควรสร้างแรงกระตุ้นให้ผู้ใช้อยากมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือตั้งกระทู้ประเด็นใหม่ ๆ ขึ้นในเว็บอร์ด เช่น เปิดประเด็นกระทู้ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์และความสนใจของคนในปัจจุบัน พร้อมกับตั้งคำถามไว้ตอนท้ายในเชิงท้าทาย เพื่อดึงดูดให้ผู้อ่านได้ตอบกลับ หรือแตกกระทู้ออกมาเป็นประเด็นย่อยของเรื่องนั้น ๆ ท้ายที่สุดแล้วผู้ใช้ก็จะคุ้นเคยกับการแสดงความคิดเห็นได้ตอบในเว็บอร์ด จนกล้าที่จะตั้งกระทู้ด้วยตนเองเพื่อให้ผู้อื่นได้ร่วมแสดงความคิดเห็น หรือมีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้ใช้ เพื่อให้มีโอกาสพบปะ และสร้างสัมพันธภาพกันมากขึ้น

2. ผลการวิจัยในส่วนการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บอร์ดห้องเฉลิมไทยของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์ในด้านสารสนเทศมากที่สุด รองลงมา คือ

ด้านความบันเทิง ในปริมาณเท่า ๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการหรือผู้ดูแลเว็บไซต์ห้องเฉลิมไทยจึงควรปรับปรุงเว็บไซต์โดยการเพิ่มประเด็นข้อมูลข่าวสารที่ตรงกับการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น

3. แม้ว่าการวิจัยครั้งนี้จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ห้องเฉลิมไทยระดับมากในด้านความมีพลวัตร และความครบถ้วนสมบูรณ์ แต่กลุ่มตัวอย่างให้ความเชื่อถือด้านความน่าไว้วางใจ และความมีประสิทธิภาพหรือความสามารถในระดับปานกลางเท่านั้น ผู้ให้บริการหรือผู้ดูแลเว็บไซต์ห้องเฉลิมไทยจึงควรตรวจสอบและกลั่นกรองข้อความต่าง ๆ ก่อนที่จะขึ้นแสดงในเว็บไซต์ห้องเฉลิมไทยให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ห้องเฉลิมไทย รวมทั้งการสนับสนุนให้ผู้ใช้ลงทะเบียน และลงชื่อก่อนเข้าใช้บริการเว็บไซต์ห้องเฉลิมไทยทุกครั้ง เพื่อที่จะสามารถตรวจสอบได้ว่าใครเป็นผู้ลงข้อความ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

1. การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น เนื่องจากข้อจำกัดในด้านเวลา และงบประมาณ ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในภูมิภาคด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นภาพรวม และได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของผู้ใช้เว็บไซต์ห้องเฉลิมไทยทั้งหมดได้มากขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะเว็บไซต์ห้องเฉลิมไทยของเว็บไซต์พันทิปดอทคอม ซึ่งเป็นห้องที่ได้รับความนิยมจากกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาเว็บไซต์ห้องอื่น ๆ ของเว็บไซต์พันทิปดอทคอมด้วย เพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบระหว่างเว็บไซต์แต่ละห้อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการค้นหาวิธีการให้บริการที่ดีที่สุดสำหรับการปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์ทุก ๆ ห้องของเว็บไซต์พันทิปดอทคอม

3. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้เว็บไซต์ห้องเฉลิมไทย รวมถึงแนวโน้มความนิยม ความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้เว็บไซต์ห้องเฉลิมไทย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ห้องเฉลิมไทยให้มีคุณภาพ มีความน่าสนใจ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยา วิธีชีวิตในด้านอื่น ๆ ของบุคคลควบคุมไปด้วย เช่น โบการ์ต (Bogart, 1985 อ้างถึงใน อรพิน จิรวัดมนตรี, 2541, น. 115) ได้เสนอให้มีการศึกษาตัวแปรสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ตารางการทำงาน (Work Schedule)

การมีสื่ออยู่ใกล้ตัว (Availability of Certain Media) ว่าอาจมีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรม การใช้สื่อ หรือการใช้ประโยชน์จากสื่อมากกว่าตัวแปรแรงจูงใจในบุคคล

5. ควรจะมีการศึกษาในเชิงลึก โดยการใช้การสัมภาษณ์ควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลทั้งในภาพรวม ข้อมูลที่เป็นสถิติตัวเลข และข้อมูลเชิงลึกของตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษามีประโยชน์ในการนำไปใช้ปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพ น่าสนใจ สามารถตอบสนองความต้องการและการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้ได้มากขึ้น และเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปได้เป็นอย่างดี

สำนักหอสมุด