

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ มีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร แต่สื่อที่มีบทบาททั้งด้านความเร็วความหลากหลายของข้อมูล ได้แก่ อินเทอร์เน็ต ด้วยรูปแบบของเครือข่ายที่โยงใยไปทั่วโลกทำให้มีผู้หันมาใช้งานอินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ระบบอินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นอีกช่องทางหนึ่งของการสื่อสาร

ค.ศ. 1969 มีการส่งผ่านตัวอักษรตัวแรก จากมหาวิทยาลัย University of California, Los Angeles (UCLA) ไปยังมหาวิทยาลัย Stanford ตัวอักษรนั้น คือ อักษร L ได้ส่งผ่านระบบเน็ตเวิร์กที่เรียกว่า ARPANet ซึ่งใช้เทคโนโลยี TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) ในการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์จากศูนย์วิจัยในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน จากนั้นระบบเน็ตเวิร์กก็เติบโตขึ้นเรื่อยๆ มีการเชื่อมต่อเน็ตเวิร์ก โดยยึดมาตรฐาน TCP/IP เป็นมาตรฐานเดียวกันและนำคำว่า Internet มาใช้ในปี ค.ศ. 1982 การพัฒนาระบบเว็ลด์ไวด์เว็บ (WWW) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอินเทอร์เน็ตเพื่อให้สามารถส่งภาพกราฟิก เสียงและวิดีโอ เพื่อยกระดับการทำงานของอินเทอร์เน็ตจากการส่งข้อความเพียงอย่างเดียว (Rone, 2003, p. 58) การสื่อสารด้วยระบบอินเทอร์เน็ตทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว และเกิดเป็นช่องทางใหม่ในการส่งผ่านข้อมูลด้วยการใช้เว็ลด์ไวด์เว็บ เป็นสิ่งที่เสริมประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ประเทศไทยขณะนี้ ได้มีการเปิดเสรีทางโทรคมนาคมซึ่งจะส่งผลให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น แนวโน้มการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นทำให้อินเทอร์เน็ตกลายเป็นสื่ออีกช่องทางหนึ่งที่จะได้รับความนิยมมากกว่าเดิม การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

จะง่ายขึ้นมีความเร็วเพิ่มขึ้น ทำให้มีผู้หันมาใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น เมื่อมีการเปิดเสรี จะต้องมีการให้บริการใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมายโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการบริการ เช่น เป็นช่องทางในการสร้างธุรกิจ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือการใช้ในเรื่องของระบบความปลอดภัย (อนันต์ วรดิพิงศ์, 2549)

ช่องทางการสื่อสารข้อมูลเพิ่มขึ้นจากลักษณะเดิมคือ นำเสนอผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ ปัจจุบันได้เพิ่มสื่อใหม่คือ อินเทอร์เน็ต ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้ไปในทางธุรกิจ สำหรับการสื่อสารมวลชน มีสื่อมวลชนหลายแขนงเข้ามามีบทบาทในการใช้อินเทอร์เน็ต ในการนำเสนอข่าวสารข้อมูล วิทยุ และโทรทัศน์มีบทบาทในการออนไลน์มากยิ่งขึ้น แต่สื่อมวลชนที่ถือว่าได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการนำเสนอมากที่สุดได้แก่ หนังสือพิมพ์ ซึ่งมีลักษณะที่เน้นการนำเสนอในรูปแบบของตัวอักษรมากกว่าสื่ออื่นจึงง่ายต่อการขยายตัว โดยมักจะแตกต่างมาจากหนังสือพิมพ์เดิมที่เป็นสิ่งพิมพ์แบบเดิม ความสมบูรณ์แบบของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ไม่ได้อยู่ที่การรายงานข่าวให้ทันเหตุการณ์เท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับข้อมูลแวดล้อมอื่น ๆ เช่น วิดีโอคลิป ให้ชมภาพเหตุการณ์จริง ซึ่งดีกว่าการชมภาพนิ่งเพียงอย่างเดียว การทำแผนที่ของจุดเกิดเหตุ ประวัติของคนในข่าว และเบื้องหน้าเบื้องหลังของเหตุการณ์ จุดเด่นของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ซึ่งได้เปรียบโทรทัศน์ คือ การไม่ยึดติดข้อมูลให้ผู้ชม โดยผู้ชมสามารถเลือกรับในข่าวสารที่ตนเองต้องการได้ ซึ่งจากการศึกษาของต่างประเทศ ก็ได้ระบุไว้ว่า สื่อมวลชนประเภทแรกที่ปรากฏบนอินเทอร์เน็ตในรูปแบบ World Wide Web คือ สื่อประเภทหนังสือพิมพ์ ตามมาด้วยข่าวจากสำนักข่าวต่าง ๆ เช่น Reuters โทรทัศน์ เช่น CNN และวิทยุ เช่น BBC

ความรวดเร็วของสื่อในรูปแบบดังกล่าว สื่อมวลชนในรูปแบบของหนังสือพิมพ์จึงปรับเปลี่ยนรูปแบบในการส่งข้อมูลข่าวสารด้วยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหมายถึงการนำเสนอข่าว และข้อมูลรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงสิ่งพิมพ์ที่อยู่ในรูปของซีดีรอม และการนำข้อมูลข่าวสารไปแสดงด้วยการออนไลน์ในรูปแบบของเว็ลด์ไวด์เว็บ เป้าหมายของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือการนำเสนอข่าวสารออกสู่สาธารณะ โดยผู้ใช้สามารถเข้าไปค้นหาไม่ว่าอยู่ที่ใดก็ตาม

หนังสือพิมพ์ออนไลน์ในประเทศไทย โดยส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือพิมพ์หลัก ๆ ที่มีอยู่ในประเทศในรูปแบบของสิ่งพิมพ์อยู่แล้ว และยังมีเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่นำเสนอข่าว โดยย่อและสามารถลิงก์ไปยังหน้าเว็บไซต์ของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ซึ่งเป็นต้นฉบับของข่าว เพื่อที่จะได้อ่านรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น ได้ ด้วยวิธีดังกล่าวทำให้การแสวงหาข่าวสารที่ต้องการของผู้อ่านง่ายมากขึ้น และทำให้หนังสือพิมพ์ออนไลน์ได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว แต่ก็มักจะมีปัญหาในเรื่องของรูปแบบการนำเสนอ และเนื้อหาของข่าวที่ทำให้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัย สนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ที่มีต่อรูปแบบ และเนื้อหาของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ โดยมีตัวอย่างที่จะศึกษา คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งเป็นผู้ที่ทำงานหรือใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอยู่เป็นประจำ โดยมีรายละเอียดที่จะศึกษาดังต่อไปนี้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยกรุงเทพที่อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์
2. เพื่อศึกษาเนื้อหาของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยกรุงเทพที่มีต่อรูปแบบของหนังสือพิมพ์ออนไลน์
3. เพื่อศึกษารูปแบบของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยกรุงเทพที่มีต่อรูปแบบของหนังสือพิมพ์ออนไลน์
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยกรุงเทพที่มีต่อรูปแบบของหนังสือพิมพ์ออนไลน์

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อรูปแบบของหนังสือพิมพ์ออนไลน์แตกต่างกัน
2. เนื้อหาของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อรูปแบบของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยกรุงเทพแตกต่างกัน
3. รูปแบบของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อรูปแบบของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยกรุงเทพแตกต่างกัน
4. พฤติกรรมการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบของหนังสือพิมพ์ออนไลน์แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ จำนวน 272 คนที่อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2553

## คำจำกัดความของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

หนังสือพิมพ์ออนไลน์ หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหารวมถึงบทความ ข่าว สารคดี ทั้งหมดที่จัดเก็บในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งเว็บไซต์ที่ให้บริการข่าวสารด้วย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจที่มีต่อเนื้อหา รูปแบบ ที่ได้รับจากการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์

การอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ หมายถึง การอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์บนอินเทอร์เน็ตของบุคลากรมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ลักษณะประชากร หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ประกอบด้วย อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทั้งวิทยาเขตกล้วยน้ำไท และวิทยาเขต-รังสิต ที่อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์

เนื้อหาของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ หมายถึง ความถูกต้อง ความกระชับความ-รวดเร็ว และความหลากหลายของข้อมูลที่น่าสนใจ

รูปแบบของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ หมายถึง ลักษณะการออกแบบเว็บไซต์ ในแบบต่าง ๆ ของหนังสือพิมพ์ออนไลน์

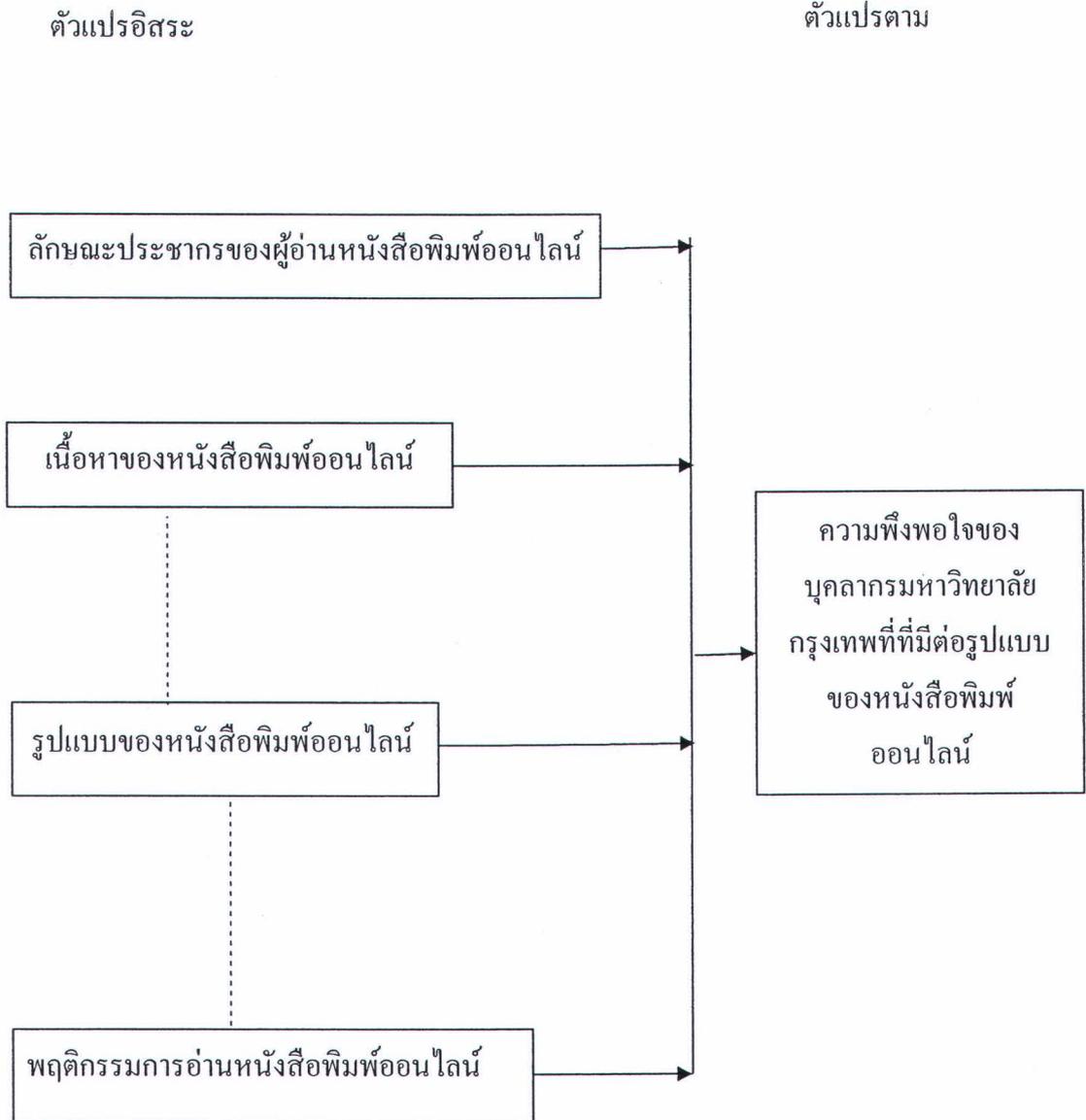
พฤติกรรมการอ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ หมายถึง ความถี่ในการอ่าน ระยะเวลาที่ใช้ และความถี่ในการขอข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ออนไลน์

ความสามารถในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต หมายถึง ผู้ที่สามารถเข้าใช้คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตได้สม่ำเสมอ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะนำไปใช้ในการปรับปรุงการผลิตหนังสือพิมพ์ออนไลน์ให้มีคุณภาพมากขึ้น
2. ผลการศึกษาสามารถจะนำไปพัฒนาเนื้อหา การออกแบบ ให้เหมาะสม ตรงตามความพึงพอใจและความต้องการของผู้อ่าน
3. ผลการวิจัยจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบ ระบบ และองค์ประกอบของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ให้ได้รับความนิยมและเหมาะสมกับความต้องการของผู้อ่านต่อไป

## กรอบแนวความคิดงานวิจัย



ภาพ 1 ความสัมพันธ์ของตัวแปร

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องรูปแบบของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้อ่าน โดยผู้วิจัย ได้ทำการค้นคว้าข้อมูล ทฤษฎี และวรรณกรรม ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนให้งานวิจัย มีความถูกต้องครบถ้วน เป็นไปตามแนวทางที่ได้ตั้งไว้ ดังที่จะนำเสนอในบทต่อไป