



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. รองศาสตราจารย์ภูพาชัย ขอดมิ่ง คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนรินทร์ นำเจริญ คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. รองศาสตราจารย์ดวงฤดี ลาสุชะ ภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง การเปิดรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

แบบสอบถามนี้ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทำงานค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “การเปิดรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” ตามหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารศึกษา คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้วิจัยต้องการทราบข้อมูล เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการศึกษานั้น ในการนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ได้พิจารณา และทำการตอบแบบสอบถามตามความรู้ ความเห็น และสิ่งที่ท่านได้กระทำไปตามสภาพความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ จะนำไปเป็นข้อมูลทางวิชาการเท่านั้น ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะไม่นำไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ แต่ประการใด

การวิจัยจะบรรลุตามวัตถุประสงค์เพียงใดนั้น จะขึ้นอยู่กับความร่วมมือ และความอนุเคราะห์จากท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง และถูกต้องมากที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือ และความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

1.1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ

☐ 60 – 65 ปี ☐ 66 – 70 ปี ☐ 71 – 75 ปี
☐ 76 – 80 ปี ☐ 81 – 85 ปี ☐ มากกว่า 86 ปีขึ้นไป

1.3 ค่าใช้จ่าย

☐ น้อยกว่า 3,000 บาท ☐ 3,001 – 4,000 บาท ☐ 4,001 – 5,000 บาท
☐ 3,001 – 4,000 บาท ☐ 5,001 – 6,000 บาท ☐ มากกว่า 6,000 บาทขึ้นไป

1.4 รายได้

☐ น้อยกว่า 3,000 บาท ☐ 3,001 – 4,000 บาท ☐ 4,001 – 5,000 บาท
☐ 3,001 – 4,000 บาท ☐ 5,001 – 6,000 บาท ☐ มากกว่า 6,000 บาทขึ้นไป

1.5 วุฒิการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปวช / ปวส / อนุปริญญา

☐ปริญญาตรี ☐ปริญญาโท ☐ปริญญาเอก ☐ อื่นๆ

1.6 ท่านประกอบอาชีพหรือไม่

☐ ค้าขาย ☐ ข้าราชการบำนาญ ☐ ธุรกิจส่วนตัว

☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพใดๆ

1.7 ท่านมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว หรือไม่

☐ มี

☐ ไม่มี

1.8 ท่านเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตหรือไม่

☐ เคย

☐ ไม่เคย

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

2.1 ท่านมีประสบการณ์ การใช้อินเทอร์เน็ตนานเท่าไร

☐ น้อยกว่า 1 ปี

☐ 1-2 ปี

☐ 3-4 ปี

☐ 5 ปีขึ้นไป

2.2 ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลใด

☐ เพื่อแสวงหาข้อมูล

☐ เพื่อแสวงหาความรู้

☐ ใช้เพื่อแสวงหาความบันเทิง

☐ ใช้เพื่อเหตุผลทางธุรกิจ

2.3 ท่านใช้บริการใดบ้างจากอินเทอร์เน็ต

☐ บริการสืบค้นข้อมูล

☐ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

☐ บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล

☐ บริการสนทนาออนไลน์

☐ บริการกลุ่มสนทนาข่าวสาร

☐ บริการเกมออนไลน์

☐ บริการชมทีวีออนไลน์

☐ บริการอื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.4 ท่านใช้อินเทอร์เน็ตจากสถานที่ใด

☐ บ้าน

☐ ร้านบริการอินเทอร์เน็ต

☐ เครื่องบริการ Internet Card

☐ ห้องสมุด / หน่วยงานราชการ

☐ ร้านกาแฟ

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.5 ช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดของท่านคือ

☐ 6.00-12.00 น.

☐ 12.01-18.00 น.

☐ 18.01-22.00 น.

☐ 22.01-0.00 น.

☐ 0.01-6.00 น.

2.6 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตของท่านต่อ 1 สัปดาห์

☐ 1-2 ครั้ง

☐ 2-3 ครั้ง

☐ 3-4 ครั้ง

☐ 4-5 ครั้ง☐ 5-6 ครั้ง☐ ทุกวัน**2.7 ระยะเวลาการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุต่อ 1 ครั้ง**☐ ไม่เกิน 1 ชั่วโมง☐ 1-2 ชั่วโมง☐ 2-3 ชั่วโมง☐ 3-4 ชั่วโมง☐ 4-5 ชั่วโมง☐ มากกว่า 5 ชั่วโมง**ตอนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เนื้อหาด้านข่าวสาร					
1.1 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวสุขภาพ					
1.2 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวเด่นรายวัน					
1.3 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวบันเทิง					
1.4 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวการเมือง					
1.5 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวต่างประเทศ					
1.6 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวสิ่งแวดล้อม					
1.7 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวเศรษฐกิจ					
1.8 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวเทคโนโลยี					
1.9 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวการศึกษา					
1.10 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวกีฬา					
1.11 ท่านได้รับประโยชน์ด้านการติดต่อข่าวสารกับญาติที่อยู่ต่างประเทศ					
2. เนื้อหาด้านความรู้					
2.1 ท่านได้รับประโยชน์จากการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต					
2.2 ท่านได้รับประโยชน์จากการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต					
2.3 ท่านได้รับประโยชน์จากการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต					
2.4 ท่านได้รับประโยชน์จากการส่งข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ต					
3. เนื้อหาด้านความบันเทิง					
3.1 ท่านได้รับประโยชน์จากการชมคลิปออนไลน์					
3.2 ท่านได้รับประโยชน์จากการฟังวิทยุออนไลน์					

3.3 ท่านได้รับประโยชน์จากการเขียนไดอารี่ออนไลน์					
3.4 ท่านได้รับประโยชน์จากการสนทนาออนไลน์					
3.5 ท่านได้รับประโยชน์จากการเรื่องจำขันธ์ออนไลน์					
3.6 ท่านได้รับประโยชน์จากการดูรูปภาพออนไลน์					
3.7 ท่านได้รับประโยชน์จากการดูวงชะตาออนไลน์					
3.8 ท่านได้รับประโยชน์จากการซื้อสินค้าออนไลน์					
ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เนื้อหาด้านประชาสัมพันธ์					
4.1 ท่านได้รับประโยชน์จากการแนะนำหนังสือใหม่จากเว็บไซต์หนังสือออนไลน์					
4.2 ท่านได้รับประโยชน์จากประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ขององค์กรต่าง ๆ					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เนื้อหาด้านข่าวสาร					
1.1 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวสุขภาพ					
1.2 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวเด่นรายวัน					
1.3 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวบันเทิง					
1.4 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวการเมือง					
1.5 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวต่างประเทศ					
1.6 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวสิ่งแวดล้อม					
1.7 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวเศรษฐกิจ					
1.8 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวเทคโนโลยี					
1.9 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวการศึกษา					
1.10 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวกีฬา					
1.11 ความพึงพอใจบริการด้านการติดต่อข่าวสารกับญาติที่อยู่ต่างประเทศ					

2. เนื้อหาด้านความรู้					
2.1 ความพึงพอใจบริการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต					
2.2 ความพึงพอใจบริการในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต					
2.3 ความพึงพอใจบริการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต					
2.4 ความพึงพอใจบริการส่งข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ต					
3. เนื้อหาด้านความบันเทิง					
3.1 ความพึงพอใจบริการชมคลิปออนไลน์					
ความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 ความพึงพอใจบริการฟังวิทยุออนไลน์					
3.3 ความพึงพอใจบริการเขียนไดอารีออนไลน์					
3.4 ความพึงพอใจบริการสนทนาออนไลน์					
3.5 ความพึงพอใจบริการอ่านเรื่องขำขันออนไลน์					
3.6 ความพึงพอใจบริการดูรูปภาพออนไลน์					
3.7 ความพึงพอใจบริการดูดวงชะตาออนไลน์					
3.8 ความพึงพอใจบริการซื้อสินค้าออนไลน์					
4. เนื้อหาด้านประชาสัมพันธ์					
4.1 ความพึงพอใจบริการแนะนำหนังสือใหม่จากเว็บขายหนังสือ					
4.2 ความพึงพอใจบริการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ขององค์กรต่าง ๆ					

ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เนื้อหาด้านเทคนิค					
1.1 การใช้งานคอมพิวเตอร์					
1.2 การต่อเชื่อมเข้าระบบอินเทอร์เน็ต					
1.3 ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต					

1.4 ถูกจำกัดการเข้าเว็บไซต์บางเว็บไซต์					
2. เนื้อหาด้านข่าวสาร					
2.1 ขั้นตอนการอ่านข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต					
2.2 ขั้นตอนการอ่าน E-mail					
2.3 ขั้นตอนการสมัครสมาชิก เพื่อใช้บริการต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต					
2.4 ขั้นตอนการเผยแพร่ข้อมูลความรู้บนอินเทอร์เน็ต					
2.5 ขั้นตอนการส่งไฟล์หรือฝากไฟล์เอกสารต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต					
3. เนื้อหาด้านความบันเทิง					
3.1 ความต่อเนื่องในการรับชมคลิปออนไลน์					
ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 ขั้นตอนการซื้อของออนไลน์					
3.3 การรับรู้ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต					
3.4 พบเว็บไซต์และข้อความที่ไม่เหมาะสม					
3.5 พบเว็บไซต์และรูปที่ไม่เหมาะสม					
3.6 ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในอินเทอร์เน็ต					
3.7 ขั้นตอนในการสนทนาออนไลน์					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณากรอกแบบสอบถาม

ภาคผนวก ก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

(บุญชม ศรีสะอาด, 2541, หน้า 55)

ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean : $\bar{X}$) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(นพพร ณะชัยจันทร์, 2544 :11)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$S = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง

N แทน จำนวนคนทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง

(หนูม้วน ร่มแก้ว, 2549 : 67)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตาราง 6 จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ตามระดับความพอใจในประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

(N=354)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.เนื้อหาด้านข่าวสาร					
1.1 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวสุขภาพ	15	126	93	120	0
1.2 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวเด่นรายวัน	21	107	167	59	0
1.3 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวบันเทิง	0	38	94	103	119
1.4 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวการเมือง	40	124	133	57	0
1.5 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวต่างประเทศ	40	37	156	121	0
1.6 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวสิ่งแวดล้อม	21	16	194	123	0
1.7 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวเศรษฐกิจ	0	94	138	122	0
1.8 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวเทคโนโลยี	0	37	184	133	0
1.9 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวการศึกษา	0	17	130	187	20
1.10 ท่านได้รับประโยชน์ด้านข่าวกีฬา	0	33	132	68	121

ตาราง 6 (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. เนื้อหาด้านความรู้					
2.1 ท่านได้รับประโยชน์จากการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต	41	155	68	90	0
2.2 ท่านได้รับประโยชน์จากการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต	41	155	82	76	0
2.3 ท่านได้รับประโยชน์จากการการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต	41	201	44	68	0
2.4 ท่านได้รับประโยชน์จากการส่งข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้ช่องทาง	21	155	28	130	20
3. เนื้อหาด้านความบันเทิง					
3.1 ท่านได้รับประโยชน์จากการชมคลิปออนไลน์	0	0	45	232	77
3.2 ท่านได้รับประโยชน์จากการฟังวิทยุออนไลน์	0	0	0	237	117
3.3 ท่านได้รับประโยชน์จากการเขียนไดอารี่ออนไลน์	0	0	13	218	123
3.4 ท่านได้รับประโยชน์จากการสนทนาออนไลน์	39	42	98	82	93
3.5 ท่านได้รับประโยชน์จากการอ่านเรื่องจำข้านออนไลน์	0	0	107	149	98
3.6 ท่านได้รับประโยชน์จากการดูรูปภาพออนไลน์	0	0	30	196	128
3.7 ท่านได้รับประโยชน์จากการดูดวงชะตาออนไลน์	0	16	64	146	128
3.8 ท่านได้รับประโยชน์จากการซื้อสินค้าออนไลน์	0	29	112	79	134

ตาราง 6 (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เนื้อหาด้านประชาสัมพันธ์					
4.1 ท่านได้รับประโยชน์จากการแนะนำหนังสือใหม่จากเว็บขายหนังสือออนไลน์	0	63	79	16	196
4.2 ท่านได้รับประโยชน์จากการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ขององค์กรต่าง ๆ	0	65	93	0	196

ตาราง 7 จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ตามระดับความพอใจในความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการ

อินเทอร์เน็ต (N=354)

ความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.เนื้อหาด้านข่าวสาร					
1.1 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวสุขภาพ	0	16	171	145	22
1.2 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวเด่นรายวัน	0	89	177	66	22
1.3 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวบันเทิง	0	20	114	122	98
1.4 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวการเมือง	19	98	189	48	0
1.5 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวต่างประเทศ	19	78	257	0	0
1.6 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวสิ่งแวดล้อม	0	0	244	110	0
1.7 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวเศรษฐกิจ	0	0	227	127	0
1.8 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวเทคโนโลยี	0	0	207	147	0
1.9 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวการศึกษา	0	0	130	224	0
1.10 ความพึงพอใจบริการด้านข่าวกีฬา	0	17	107	115	115

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. เนื้อหาด้านความรู้					
2.1 ความพึงพอใจบริการจากการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต	59	187	108	0	0
2.2 ความพึงพอใจบริการจากการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต	59	170	125	0	0
2.3 ความพึงพอใจบริการจากการการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต	59	137	108	50	0
2.4 ความพึงพอใจบริการจากการส่งข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้ช่องทาง	39	137	128	50	0
3. เนื้อหาด้านความบันเทิง					
3.1 ความพึงพอใจบริการจากการชมคลิปออนไลน์	0	0	41	119	94
3.2 ความพึงพอใจบริการจากการฟังวิทยุออนไลน์	0	0	141	159	54
3.3 ความพึงพอใจบริการจากการเขียนไดอารีออนไลน์	0	0	141	176	57
3.4 ความพึงพอใจบริการจากการสนทนาออนไลน์	18	53	253	0	0
3.6 ความพึงพอใจบริการจากการดูรูปภาพออนไลน์	0	0	124	193	37
3.7 ความพึงพอใจบริการจากการดูดวงชะตาออนไลน์	0	0	93	224	37
3.8 ความพึงพอใจบริการจากการซื้อสินค้าออนไลน์	0	67	74	76	137

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เนื้อหาด้านประชาสัมพันธ์					
4.1 ความพึงพอใจบริการจากการแนะนำหนังสือใหม่จากเว็บขายหนังสือออนไลน์	0	75	66	17	196
4.2 ความพึงพอใจบริการจากการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ขององค์กรต่าง ๆ	0	78	63	17	196

ตาราง 8 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างตามระดับความพอใจต่อปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการใช้บริการ

อินเทอร์เน็ต (N=354)

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เนื้อหาด้านเทคนิค					
1.1 การใช้งานคอมพิวเตอร์	0	93	65	80	116
1.2 การเชื่อมต่อเข้าระบบอินเทอร์เน็ต	0	93	65	80	116
1.3 ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	0	48	110	80	116
1.4 ถูกจำกัดการเข้าเว็บไซต์บางเว็บไซต์	19	47	111	61	116
2. เนื้อหาด้านข่าวสาร					
2.1 ขั้นตอนการอ่านข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต	0	65	93	80	116
2.2 ขั้นตอนการอ่าน E-mail	0	65	93	80	116
2.3 ขั้นตอนการสมัครสมาชิกเพื่อใช้บริการต่างๆ ทางอินเทอร์เน็ต	0	111	47	80	116
2.4 ขั้นตอนการเผยแพร่ข้อมูลความรู้บนอินเทอร์เน็ต	0	91	67	80	116
3. เนื้อหาด้านความบันเทิง					
3.1 ความต่อเนื่องในการรับชมคลิปออนไลน์	0	97	61	61	135
3.2 ขั้นตอนการซื้อของออนไลน์	0	80	78	117	79
3.3 การรับรู้ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต	0	97	61	154	42
3.4 พบเว็บไซต์และข้อความที่ไม่เหมาะสม	0	148	153	53	0

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับความพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.5 พบเว็บไซต์และรูปที่ไม่เหมาะสม	21	256	40	37	0
3.6 ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในอินเทอร์เน็ต	0	0	79	253	22
3.7 ขั้นตอนในการสนทนาออนไลน์	0	0	16	43	295

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวรัชฎาภรณ์ เหลี้ยวตระกูล
วันเดือนปีเกิด	24 พฤษภาคม 2526
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.	ชื่อสถาบัน
2543	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเรยีนาเชลีวิทยาลัย
2549	สำเร็จการศึกษาปริญญาโทศาสตรบัณฑิต
	สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาการจัดการและ
	สารสนเทศ มหาวิทยาลัยนเรศวร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ.	ตำแหน่ง
2551	นักวิชาการและกิจกรรม สถาบันภูมิปัญญาสร้างสรรค์
	จังหวัดเชียงใหม่