

พฤติกรรมในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารกิจกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Behavior in Accessing Information Channels for University Activities among Students at Phuket Rajabhat University

จิรภพ ช่วยสว่าง¹ ณัฐภัทร คงสนิท¹ วัชราวดี นิรุติธรรมธรา^{*2} และ สมชาย ไชยโคต²

Jiapop sauysawang¹ Nattapat Kongsanit¹ Vacharavadee Niruttithamrathara^{*2} and
Somchai Chaiyakhot²

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต¹

Undergraduate Students, Business Computer Program, Faculty of Management Sciences Science Phuket Rajabhat University¹

อาจารย์สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต²

Faculty Member, Business Computer Program, Faculty of Management Science Phuket Rajabhat University²

*Corresponding author, e-mail:vacharawadee.n@pkr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารกิจกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ปัญหาในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย นักศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเป็นชั้นภูมิ จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติค่า t การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุ 20 - 25 ปี ศึกษาชั้นปีที่ 2 คณะวิทยาการจัดการ รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ มากกว่า 7,000 บาท เข้าถึงช่องทางข้อมูลกิจกรรมจาก เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เพราะข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ มีความสนใจในข้อมูลข่าวสารกิจกรรมประเภทข่าวสารสวัสดิการต่าง ๆ มีการตรวจสอบข้อมูลทุกวันในช่วงเวลา 18.01 – 22.00 น. เข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรมด้วยการเข้าร่วมกลุ่มต่าง ๆ จาก เพชบุ๊ก ไลน์ กิจกรรมข้อมูลข่าวสารที่ต้องการทราบ คือ กำหนดการสอบ การลงทะเบียน การประกาศผล การเปลี่ยนแปลงหลักสูตร โทรศัพท์มือถือ เป็นเครื่องมือสื่อสารหลักที่นักศึกษาใช้ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน เป็นปัญหาในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยมากที่สุด และมีความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรม และด้านความเหมาะสม นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีและคณะที่ต่างกัน และมีรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างส่งผลต่อปัญหาในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาที่มีอายุ ชั้นปี คณะ และมีรายได้ อย่างมีแตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตให้ดียิ่งขึ้นในด้านต่าง ๆ เช่น การกระจายข่าวสาร การเข้าถึงข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูล และการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร เป็นต้น

คำสำคัญ: การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ปัญหาการเข้าถึงข้อมูล ความพึงพอใจในการเข้าถึง

Abstract

This research aimed to study the behavior of students at Phuket Rajabhat University in accessing information channels about university activities, problems in accessing these channels, and their satisfaction with the accessibility of information regarding university activities. The population and sample consisted of 400 students at Phuket Rajabhat University, selected using stratified random sampling. Data were collected using a questionnaire and analyzed using descriptive statistics, t-tests, One-way ANOVA, and pairwise comparisons.

The results revealed that most respondents were male, single, aged 20-25 years, second-year students in the Faculty of Management Science, with a monthly income exceeding 7,000 THB. The university website was the primary channel for accessing information due to its credibility. Students were most interested in welfare-related news and checked information daily, mainly between 6:01 PM and 10:00 PM. They also accessed information through groups on Facebook and LINE. Key information sought included exam schedules, registration periods, result announcements, and curriculum changes. Mobile phones were the main tool used for accessing information. Technical issues were the most significant barrier to accessing university information channels. However, students expressed satisfaction with the accessibility of information, particularly regarding the appropriateness of the content. The study also found that differences in students' year of study, faculty, and monthly income significantly affected challenges in accessing information, with a statistical significance level of 0.05. Similarly, differences in age, year of study, faculty, and monthly income influenced satisfaction with information accessibility at the 0.05 significance level.

These findings can be used to improve the channels for accessing information about university activities at Phuket Rajabhat University in various areas, such as enhancing the dissemination of information, improving ease and speed of access, ensuring accuracy and credibility of information, and applying technology in communication.

Keywords: Information Accessibility, Access Issues, Satisfaction with Accessibility

บทนำ

เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตถือเป็นช่องทางหลักในการเผยแพร่ข้อมูลสำคัญและบริการต่าง ๆ ให้แก่กลุ่มผู้ใช้งานหลัก ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอก โดยเว็บไซต์มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับคณะและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงข้อมูลงานวิจัย และข่าวประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การรับสมัครงาน การอบรม ประชุม สัมมนา เป็นต้น อีกทั้งยังให้บริการข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เช่น การลงทะเบียนเรียน การตรวจสอบผลการเรียน การสอบวัดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษ ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

ในการดูแลและพัฒนาเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น สิ่งสำคัญที่ผู้ดูแลเว็บไซต์ต้องคำนึงถึง คือ พฤติกรรมการใช้งานของผู้เข้าชมเว็บไซต์ เนื่องจากการรับรู้พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหัวใจสำคัญในการปรับปรุงเว็บไซต์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น วิธีการหนึ่งที่นิยมใช้ในการเก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้งาน คือ การทำแบบสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้เว็บไซต์ หรือแบบสำรวจการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในหน่วยงาน โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามนั้นช่วยให้ผู้ดูแลเว็บไซต์ทราบถึงลักษณะการใช้งานและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม การใช้แบบสอบถามจะได้ข้อมูลเฉพาะช่วงเวลาที่เกิดขึ้น และอาจไม่เหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลตลอดทั้งปี เนื่องจากอาจเกิดความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ (อรปริยา คำแพง, 2560; สุกัญญา พรพมา, 2560)

ด้วยเหตุนี้ การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์จึงควรทำอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ช่วยเก็บข้อมูลแบบอัตโนมัติ เช่น ระบบวิเคราะห์สถิติการเข้าชมเว็บไซต์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเว็บไซต์สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย ใช้งานง่าย และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การพัฒนาเว็บไซต์ที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งานไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเท่านั้น แต่ยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่มหาวิทยาลัยอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานของผู้เข้าชมเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาปัญหาผู้ใช้งานที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดการประสบปัญหาในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตภูเก็ต จำนวน 9,216 คน (สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2567) โดยใช้สูตร Yamane (1973) โดยจะใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่สามารถเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 400 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารกิจกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตอนที่ 3 ปัญหาในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ว่าเหมาะสมและง่ายต่อการทำความเข้าใจและประเมินความเที่ยงตรงของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยรายข้อมากกว่า 0.5 ได้นำคำถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์และความถูกต้องของคำถาม แล้วนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ความเที่ยงตรง โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อหาความเที่ยงตรงของข้อคำถาม ได้ค่าเท่ากับ 0.65 และการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด จากนั้นจึงนำข้อมูลมาทดสอบหาความเชื่อมั่น ของเครื่องมือด้วยวิธีการหาค่า Cronbach's Alpha โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.6 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้ เท่ากับ 0.869

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ ข้อมูลในเชิงพรรณนาอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ โดยอธิบายและนำเสนอในรูปตารางเป็นร้อยละ โดยมีเกณฑ์ในการแปลผลข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	แสดงถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	แสดงถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	แสดงถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	แสดงถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	แสดงถึง	น้อยที่สุด

และวิเคราะห์สมมติฐาน โดยการหาค่า t (Independent sample t-test) สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) การหาความแตกต่างรายคู่ (Post Hoc)

ผลการวิจัย

พฤติกรรมการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารกิจกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผลที่ได้จากการถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุ 20-25 ปี ศึกษาชั้นปีที่ 2 คณะวิทยาการจัดการ รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ มากกว่า 7,000 บาท ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตสรุปผลได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารกิจกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

นักศึกษาส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย โดยมีอัตราการเข้าถึงจากช่องทางนี้ (ร้อยละ 60.0) ข้อมูลที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสูง (ร้อยละ 61.3) ซึ่งนักศึกษาให้ความสำคัญกับข่าวสารที่เกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ (ร้อยละ 84.8) โดยจะตรวจสอบข้อมูลเป็นประจำทุกวัน (ร้อยละ 78.5) และช่วงเวลาที่เข้าถึงข้อมูลสูงสุด คือ ระหว่าง 18.01 – 22.00 น. (ร้อยละ 92.0) นอกจากนี้ นักศึกษาจำนวนหนึ่งเข้าร่วมกลุ่มต่าง ๆ เช่น Facebook และ Line เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่อัปเดตอยู่เสมอ (ร้อยละ 47.5) โดยข้อมูลที่นักศึกษาต้องการทราบมากที่สุด ได้แก่ กำหนดการสอบ การลงทะเบียน การประกาศผลการเรียน และการเปลี่ยนแปลงในหลักสูตร (ร้อยละ 91.8) ทั้งนี้ โทรศัพท์มือถือเป็นเครื่องมือสื่อสารหลักที่นักศึกษาใช้ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (ร้อยละ 90.3)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อศึกษาปัญหาในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัญหาในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสาร

ปัญหาในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสาร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1. ปัญหาเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร	4.00	.726	มาก
2. ปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาของข่าวสาร	3.96	.726	มาก
3. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน	4.34	.888	มาก
4. ปัญหาเกี่ยวกับความถี่ในการอัปเดต	3.78	.683	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02	.755	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าภาพรวมเกี่ยวกับปัญหาในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสาร ทั้ง 4 ปัญหาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ถ้าพิจารณาปัญหาในแต่ละด้าน พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา เป็นปัญหาเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาของข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.96) และความถี่ในการอัปเดตอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรม

ความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความทันสมัยของข้อมูล	4.08	.682	มาก
2. ด้านความสะดวก	3.82	.726	มาก
3. ด้านความเหมาะสม	4.21	.547	มาก
4. ด้านความหลากหลาย	4.16	.638	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07	.648	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าภาพรวมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรม ทั้ง 4 ปัญหาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) ถ้าพิจารณาปัญหาในแต่ละด้าน พบว่า ความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา ความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความทันสมัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความสะดวกอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัญหาในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีชั้นปีการศึกษา คณะ และมีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อปัญหาในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ชั้นปี คณะ และมีรายได้ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลงานวิจัยในหัวข้อ เรื่อง “ศึกษาพฤติกรรมการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารกิจกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต” พบประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. พฤติกรรมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต พบว่า ส่วนใหญ่นิยมใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเป็นช่องทางหลักในการรับข้อมูล เนื่องจากนักศึกษาให้ความเชื่อถือในความถูกต้องของข้อมูล โดยเฉพาะข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการ โดยนักศึกษาให้ความสำคัญกับการทราบข้อมูลเกี่ยวกับกำหนดการสอบ การลงทะเบียนเรียน การประกาศผลการเรียน และการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร ซึ่งมีผลต่อการวางแผนการศึกษาในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ วณิชกุล เสนาวงษ์ (2564) ศึกษา เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของคนเจนเนอเรชั่นแซต ในยุค New Normal ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า จุดประสงค์หลักที่ผู้คนเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด คือ เพื่อความบันเทิง การติดตามข่าวสารของศิลปิน/ดารา/บุคคลที่มีชื่อเสียง และการเล่นเกม อาจเป็นเพราะกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนเจนเนอเรชั่นแซต (Gen Z) ซึ่งมีอายุระหว่าง 16 - 24 ปี โดยส่วนใหญ่จะใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงเป็นหลัก รองลงมา คือ การสืบค้นข้อมูลเพื่อการศึกษา

2. พฤติกรรมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต พบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญต่อข้อมูล ในการตรวจสอบข้อมูลโดยเป็นสิ่งที่นักศึกษาทำเป็นประจำทุกวัน ในช่วงเวลาที่นิยมตรวจสอบข้อมูลมากที่สุด คือ ช่วงเย็นถึงค่ำระหว่างเวลา 18.01 – 22.00 น. นอกจากนี้ นักศึกษาหลายคนยังเข้าร่วมกลุ่มต่าง ๆ บนแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook และ Line เพื่อตรวจสอบและรับข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม ซึ่งมีผลต่อการวางแผนการศึกษาในอนาคต สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ปัญจพร เกื้อนัย (2565) ศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์และการรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ ของนักเรียนโรงเรียนช่างกลางประชานุกูล จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มเป้าหมายเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์จากที่บ้าน และใช้เวลา 1 - 4 ชั่วโมงต่อวัน โดยใช้โทรศัพท์มือถือ สื่อสังคมออนไลน์ที่เข้าใช้งานบ่อย คือ Facebook, YouTube, Tiktok ตามลำดับ มีวัตถุประสงค์เพื่อดูโทรทัศน์ ภาพยนตร์ วิดีโอ ฟังเพลง รองลงมา คือ เพื่อพูดคุย เพื่อแบ่งปันความรู้ภาพถ่าย วิดีโอ และเพื่อเล่นเกม ซึ่งผลการสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2563 พบว่า กลุ่ม อายุ 15 - 24 ปี มีการใช้อินเทอร์เน็ตสูงที่สุด อุปกรณ์ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือแบบ Smart Phone รองลงมาใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ สถานที่ใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้ที่บ้าน/ที่พักอาศัย กิจกรรมที่ใช้ส่วนใหญ่ คือ โซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น Facebook, Twitter, LINE, Whatsapp เป็นต้น รองลงมา คือ การดาวน์โหลดรูปภาพ หนังสือ วิดีโอ เพลง เล่นเกม ดูหนัง ฟังเพลงวิทยุ การอัปโหลดข้อมูล รูปภาพ/ถ่ายภาพ วิดีโอ เพลง ซอฟต์แวร์ ฯลฯ เพื่อการแบ่งปันบนเว็บไซต์ และใช้ในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ตามลำดับ

3. ปัญหาในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตมีระดับปัญหามากที่สุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน รองลงมา คือ ปัญหาเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร และปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาข่าวสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลทิพย์ ทักท้วง (2566) ศึกษา เรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศสุขภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศสุขภาพของโรงพยาบาลศรีสังวรสุโขทัย ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาของระบบบริการข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศสุขภาพยังคงมีหลายประการ ได้แก่ การให้บริการยังไม่มีการกำหนดขั้นตอนและผู้รับผิดชอบงานที่ชัดเจน ขาดสถานที่หรือจุดให้บริการที่เป็นระบบ ขาดการจัดการคิวที่มีประสิทธิภาพ และไม่มีช่องทางอื่นในการขอรับบริการ นอกจากนี้ เอกสารคำขอรับบริการข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ และบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนน้อย

4. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอย่างมากในการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารกิจกรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ด้วยตัวข้อมูลนั้นมีความเหมาะสม และสะดวกในการเข้าถึง ตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทนา โทปรินทร์ (2565) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัย พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความน่าสนใจและดึงดูดผู้เรียน อีกทั้งเนื้อหาที่ใช้ประกอบการจัดทำสื่อการเรียนการสอนมีความทันสมัย ทำให้นิสิตเกิดแรงจูงใจในการเรียน เช่น บางรายวิชามีการใช้สื่อการสอนที่มีการออกแบบเนื้อหา และภาพประกอบให้มีสีสันสะดุดตา ไม่เป็นทางการจนเกินไป ซึ่งเหมาะสมกับช่วงวัยของนิสิต เป็นต้น และระดับความยากง่ายของเนื้อหาที่มีความเหมาะสมต่อระดับชั้นปีของผู้เรียน ทำให้นิสิตสามารถเข้าใจเนื้อหาบทเรียนที่เหมาะสมกับระดับความรู้ของตนเองได้เป็นอย่างดี เช่น ในชั้นปีที่ 1 รายวิชาที่สอนจะเป็นการสอนในระดับพื้นฐานและ ในชั้นปีต่อ ๆ ไปจะเป็นการเพิ่มความยากของเนื้อหาให้เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

5. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรมที่ด้านความเหมาะสมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความหลากหลาย และด้านความทันสมัยของข้อมูล สอดคล้องกับงานวิจัยของ อินทิรา ใจหมั่น (2564) ศึกษา เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการ ประจำปีการศึกษา 2564 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการและการจัดสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางศูนย์อินเทอร์เน็ต ได้มีการบริหารจัดการ ระบบการทำงานเป็นอย่างดี การเตรียมการบริการและจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้อินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลไว้อย่างมีระบบ

สรุป

ผลการศึกษา พฤติกรรมการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารกิจกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ส่วนใหญ่เข้าถึงช่องทางข้อมูลกิจกรรมจากเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเพราะมีความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีความสนใจในข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมประเภทข่าวสารสวัสดิการต่าง ๆ มีการตรวจสอบข้อมูลในทุกวัน มีปัจจัยที่ต้องการทราบข้อมูลข่าวสารกิจกรรม คือ กำหนดการสอบ การลงทะเบียน การประกาศผล การเปลี่ยนแปลงหลักสูตร ทั้งนี้ โทรศัพท์มือถือเป็นเครื่องมือสื่อสารหลักที่นักศึกษาใช้ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ปัญหาหลักที่พบในการเข้าถึงข้อมูล คือ ปัญหาการใช้งานเว็บไซต์ รองลงมา คือ ปัญหาช่องทางการสื่อสารและเนื้อหาข่าวสาร สำหรับความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูล พบว่า ด้านความเหมาะสมของข้อมูล ได้รับคะแนนสูงสุด รองลงมา คือ ความหลากหลายและความทันสมัย ส่วนประโยชน์ของงานที่ได้ คือ พัฒนาช่องทางการสื่อสาร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ปรับปรุงเนื้อหาข่าวสารให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้น ทางมหาวิทยาลัยควรปรับปรุงอัปเดตช่องทางต่าง ๆ และเนื้อหาของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ มีความหลากหลายเหมาะสมและทันสมัยของข้อมูลอยู่ตลอด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา “พฤติกรรมการเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารกิจกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต” ผู้วิจัยได้รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาช่องทางข้อมูลข่าวสาร สรุปได้ ดังนี้

1. นักศึกษาใช้โทรศัพท์มือถือในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารมหาวิทยาลัยเป็นจำนวนมาก ดังนั้นมหาวิทยาลัย ควรปรับปรุงเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัยให้มีความเหมาะสมกับการใช้งานบนมือถือ เช่น การออกแบบให้เป็นมิตรกับหน้าจอขนาดเล็ก การโหลดข้อมูลได้เร็ว และมีระบบแจ้งเตือนที่ทันสมัย เพื่อให้นักศึกษาได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น เป็นต้น

2. ปัญหาที่พบบ่อย คือ ความถี่ในการอัปเดตข้อมูลยังไม่เพียงพอ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรเพิ่มความถี่ในการอัปเดตข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะข่าวสารสำคัญ เช่น กำหนดการสอบ การลงทะเบียน และการประกาศผล เพื่อให้นักศึกษาสามารถวางแผนการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

3. นักศึกษายังมีปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านบางช่องทาง ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข้อมูลต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่นักศึกษาเข้าถึงได้ง่าย เช่น เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook, Line) และสร้างเครือข่ายกลุ่มสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ข้อมูลกระจายไปถึงนักศึกษาได้รวดเร็ว เป็นต้น

4. เนื้อหาของข่าวสารยังมีปัญหา ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรพัฒนาเนื้อหาให้มีความชัดเจน กระชับ และตอบโจทย์ความต้องการของนักศึกษา โดยควรมีข้อมูลที่ครอบคลุม เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ และประกาศที่สำคัญ เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจง่ายและเกิดความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูล เป็นต้น

5. ปัญหาการใช้งานของระบบเป็นปัญหาสำคัญที่สุด ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรจัดกิจกรรมอบรมหรือแนะแนวการใช้งานเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยให้กับนักศึกษาใหม่ รวมทั้งให้คำแนะนำและการสนับสนุนด้านเทคนิคสำหรับนักศึกษาทุกชั้นปี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเข้าถึงช่องทางข้อมูลข่าวสารกิจกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต รวมทั้งยังเป็นผลทำให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาวิจัยตามแนวทางต่อไปนี้

1. ควรศึกษาพฤติกรรมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น โซเชียลมีเดีย การสื่อสารผ่านอีเมล เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เซิร์ชเอนจิน และการบอกต่อในกลุ่มนักศึกษาและผู้สนใจเข้าศึกษา เพื่อศึกษาว่าช่องทางการสื่อสารใดสามารถสร้างการมีส่วนร่วมได้มากที่สุด และควรใช้โฆษณาผ่านช่องทางสื่อดิจิทัลเหล่านี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของมหาวิทยาลัยให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรศึกษาเจาะลงไปมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตในการศึกษาพฤติกรรมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของนักศึกษาและผู้สนใจเข้าศึกษา เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะในการเข้าถึงข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และการสื่อสารผ่านอีเมล ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจว่าช่องทางใดมีอิทธิพลมากที่สุดต่อการรับรู้และการตัดสินใจของผู้ที่สนใจเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เป็นต้น

3. ผู้วิจัยใช้และวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นหลัก เนื่องจากเวลาในการวิจัยมีจำกัด จึงทำให้ข้อมูลบางประเด็นที่น่าสนใจอาจจะเจาะลึกเพิ่มเติมขาดหายไป โดยชุดคำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตมีเพียงพอที่จะสามารถวิเคราะห์ผลได้ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถเข้าใจมุมมองและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างได้ดี

4. ผู้วิจัยสามารถเพิ่มการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ที่น่าสนใจในหลายประเด็น และทำให้สามารถวางกลยุทธ์ในการปรับปรุงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชลทิพย์ ทักท้วง. (2566). การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศสุขภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ. *วารสารระบบสารสนเทศสุขภาพ*, 22(2), 50-65.

ปัญญาพร เกื้อนุ้ย. (2565). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์และการรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ของนักเรียนโรงเรียนช่างกลางประชาชนกุล จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 9(6), 198-211.

ภาณุวัฒน์ กองราช. (2554). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย: กรณีศึกษา Facebook (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มัทนา โทปุรินทร์. (2565). ความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ. สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วนิชกุล เสนาวงษ์. (2564). การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของคนเจนเนอเรชันแซตในยุค New Normal ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการการศึกษาและสังคมศาสตร์*, 14(3), 125-140.

สุกัญญา พรพรม. (2560). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 32(1), 72-83.

สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2567). จำนวนนักศึกษามหาวิทยาลัยราช

- ภัญญูเก็ด [ข้อมูล]. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. สืบค้นจาก <https://academic.pkru.ac.th/>
- อินทรา ใจหมั่น. (2564). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทย
พัฒนการ. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศและการศึกษา*, 12(4), 89-98.
- อรปรียา คำแพง. (2560). การศึกษาพฤติกรรมการใช้งานของผู้เข้าชมเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยใช้
Google Analytics. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*, 1(1), 300-311. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- เอมิกา เหมมินทร์. (2556). พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
(Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต),
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Yamane, T. (1973). *Statistics, An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.