

การใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ

นิลบล โรจนัสัตตรัตน์

30 ก.ค. 2546

167108

TH 000 ๗81๙

เริ่มบริการ

27 ส.ค. 2547

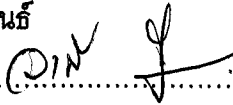
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา  
มีนาคม 2546

ISBN 974-9602-33-1

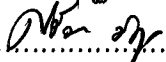
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา  
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

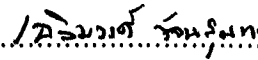
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

.....  ..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ)

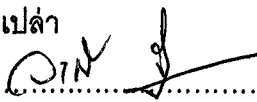
.....  ..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัทธา มณีคุณ)

.....  ..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมวงศ์ วัจนสุนทร)

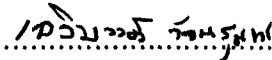
คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....  ..... ประธาน

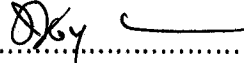
(รองศาสตราจารย์วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ)

.....  ..... กรรมการ

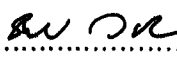
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัทธา มณีคุณ)

.....  ..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมวงศ์ วัจนสุนทร)

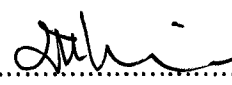
.....  ..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ)

.....  ..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงศ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย  
บูรพา

.....  ..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 27 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2546

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาในการให้คำปรึกษา และช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จาก รองศาสตราจารย์ วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ ประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัทธา มีคุณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมวงศ์ วัจนสุนทร กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ และรองศาสตราจารย์ ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงศ์ เป็นอย่างสูงที่ให้ความกรุณาและเสียสละเวลามาเป็นกรรมการสอบ ปากเปล่า

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านดังปรากฏชื่อในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม รวมไปถึงบุคลากรสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้การเลี้ยงดูและอบรมสั่งสอน ขอบคุณน้อง ๆ และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจสำคัญในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จด้วยดี

นิลุบล โรจน์สัตตรัตน์

41911327 : สาขาวิชา : บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ : ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์  
และสารนิเทศศาสตร์)

คำสำคัญ : อินเทอร์เน็ต / บริการสารสนเทศ / สถาบันราชภัฏ

นิลนุบล โรจนัสัตตรัตน์ : การใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบัน  
ราชภัฏ (THE USE OF THE INTERNET FOR INFORMATION SERVICES IN RAJABHAT  
INSTITUTE LIBRARIES) อ.ที่ปรึกษา : วาณี สุภาพวงศ์ศานติ, กศ.ม., ศีวีวรรณ มีคุณ, Ph.D.,  
เฉลิมวงศ์ วัจนสุนทร, Ph.D. 168 หน้า. ISBN 974-9602-33-1

วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาสภาพการใช้และปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตใน  
งานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ รวมทั้งเปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงาน  
บริการสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ประเภทของบุคลากร และ  
ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ บรรณารักษ์  
และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 117 คน เครื่องมือ  
ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้  
ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Effect Size (E.S.)

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ พบว่า บรรณารักษ์และ  
เจ้าหน้าที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานทุกวัน ใช้โดยเชื่อมต่อผ่านเครือข่าย  
สารสนเทศทบวงมหาวิทยาลัย (UNINET) บริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้มากที่สุด คือ บริการสืบค้นข้อมูล  
เว็ลต์ไวด์เว็บ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล ตามลำดับ

2. ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ พบว่า โดยรวมมีปัญหาอยู่ใน  
ระดับปานกลาง ปัญหาที่ประสบมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรมเกี่ยวกับ  
เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นแม่ข่ายที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตเสียและขัดข้องบ่อย รองลงมาเป็นปัญหา  
ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับการติดต่อเข้าสู่ระบบยากเนื่องจากมีผู้ใช้มาก และเข้าสู่ระบบได้  
แต่ต้องใช้เวลา

3. เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ พบว่า บุคลากร  
ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ประเภทของบุคลากร และประสบการณ์ใน  
การใช้อินเทอร์เน็ตต่างกัน มีปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศแตกต่างกัน

41911327 : MAJOR : LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE ; M.A. (LIBRARY AND  
INFORMATION SCIENCE)

KEYWORD : INTERNET / INFORMATION SERVICES / RAJABHAT INSTITUTE LIBRARIES

NILUBON ROJSATTARAT : THE USE OF THE INTERNET FOR INFORMATION  
SERVICES IN RAJABHAT INSTITUTE LIBRARIES : THESIS ADVISORS : WANEE  
THAPANAWONGSANTI, M.Ed., SRIWAN MEEKHUN, Ph.D., CHALERMWONG  
VAJANASOONTORN, Ph.D. 168 P. ISBN 974-9602-33-1

The purposes of this research were to study the use and problems of internet for information services in Rajabhat Institute Libraries and to compare the problems of the internet for information services classified by educational level, discipline of study, position and experience of the librarians and staffs. The population used in this study consisted of 117 librarians and staff. The instrument used in the study was set of a written questionnaire with multiple choices and interval rating scale questions. Percentage, mean, standard deviation and Effect Size (E.S.) were the statistics used in the data analysis.

The results of the study were as follows :

1. With respect of the frequency of using internet for information services, it was found that most librarians and staffs used internet everyday. The network they frequently used was the UNINET. Among services in the internet, the ones that the librarians and staffs used most frequently was WWW searching, e-mail and telnet, respectively.
2. The overall degree of problems of internet for information services was found of being at a moderate level. The problem that users most encountered was the server-down problem. The second was the problem of an internet access due to a large number of internet users and the length of time in making connection.
3. There were differences in the problems of internet for information services encountered by librarians and staffs of different educational level, disciplines of study, positions and experiences.

# สารบัญ

|                         | หน้า |
|-------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....    | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ    |
| สารบัญ.....             | ข    |
| สารบัญตาราง.....        | ฅ    |
| สารบัญภาพ.....          | ด    |

## บทที่

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 1 บทนำ.....                                  | 1  |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....          | 1  |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า.....          | 4  |
| สมมติฐานของการวิจัย.....                     | 4  |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....               | 4  |
| ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....                | 5  |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                         | 7  |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....        | 9  |
| สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏ.....            | 10 |
| วัตถุประสงค์ของสำนักวิทยบริการ.....          | 10 |
| บทบาทและความรับผิดชอบของสำนักวิทยบริการ..... | 11 |
| กิจกรรมของสำนักวิทยบริการ.....               | 11 |
| งานบริการทางวิชาการของสำนักวิทยบริการ.....   | 12 |
| การจัดองค์กรของสำนักวิทยบริการ.....          | 13 |
| บริการสารสนเทศ.....                          | 14 |
| ความหมายของบริการสารสนเทศ.....               | 14 |
| ความสำคัญของบริการสารสนเทศ.....              | 14 |

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| วัตถุประสงค์ของบริการสารสนเทศ.....                   | 15 |
| ประเภทของบริการสารสนเทศ.....                         | 15 |
| อินเทอร์เน็ต.....                                    | 17 |
| ความหมายของอินเทอร์เน็ต.....                         | 17 |
| ความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต.....                       | 18 |
| ความเป็นมาของอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย.....            | 19 |
| ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต.....                         | 21 |
| การเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ต.....                 | 22 |
| บริการบนอินเทอร์เน็ต.....                            | 22 |
| อินเทอร์เน็ตกับงานห้องสมุด.....                      | 25 |
| ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตในงานห้องสมุด.....            | 25 |
| การใช้อินเทอร์เน็ตในงานห้องสมุด.....                 | 25 |
| บริการบนอินเทอร์เน็ตกับงานห้องสมุด.....              | 27 |
| อินเทอร์เน็ตกับงานบริการสารสนเทศ.....                | 29 |
| บริการบนอินเทอร์เน็ตกับงานบริการสารสนเทศ.....        | 29 |
| การใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ.....           | 30 |
| เว็บไซต์ที่สร้างขึ้นโดยบรรณารักษ์บริการสารสนเทศ..... | 31 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                           | 33 |
| งานวิจัยในประเทศไทย.....                             | 33 |
| งานวิจัยต่างประเทศ.....                              | 36 |
| สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                       | 40 |
| 3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....                     | 43 |
| การกำหนดประชากร.....                                 | 43 |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....   | 45 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                             | 47 |
| การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....                | 47 |

| บทที่                                    | หน้า |
|------------------------------------------|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....              | 50   |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 50   |
| ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล.....      | 50   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                | 51   |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....      | 126  |
| สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....               | 126  |
| อภิปรายผล.....                           | 133  |
| ข้อเสนอแนะ.....                          | 140  |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....      | 141  |
| บรรณานุกรม.....                          | 142  |
| ภาคผนวก.....                             | 149  |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย.....               | 168  |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                  | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 จำนวนประชากร.....                                                                       | 43   |
| 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                   | 51   |
| 3 แสดงระดับการศึกษาของบุคลากร.....                                                        | 53   |
| 4 แสดงสาขาวิชาของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษา.....                                            | 53   |
| 5 แสดงสถานภาพของบุคลากร.....                                                              | 54   |
| 6 แสดงประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากร.....                                       | 54   |
| 7 แสดงสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานของบุคลากร.....                                | 55   |
| 8 แสดงสาเหตุของการไม่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานของบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....  | 55   |
| 9 ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ที่ห้องสมุดใช้ในการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต..... | 56   |
| 10 แสดงวิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....             | 56   |
| 11 แสดงความถี่การใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานของบุคลากร.....                            | 57   |
| 12 แสดงบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....                | 57   |
| 13 แสดงวัตถุประสงค์ของการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....       | 58   |
| 14 แสดงโปรแกรมที่ใช้ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....                  | 59   |
| 15 แสดงวัตถุประสงค์ของการใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....            | 59   |
| 16 แสดงวิธีการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) .....                               | 60   |
| 17 แสดงประเภทของแฟ้มข้อมูลที่ถ่ายโอน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....                           | 61   |
| 18 แสดงวัตถุประสงค์ของการใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....        | 61   |
| 19 แสดงแหล่งสารสนเทศที่สืบค้นจากบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....    | 62   |

## ตารางที่

## หน้า

|    |                                                                                                                  |    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 20 | แสดงผลในการสืบค้นแหล่งสารสนเทศจากบริการเข้าใช้เครื่องระยะไกล<br>(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....                       | 63 |
| 21 | แสดงรูปแบบสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....                                                  | 64 |
| 22 | แสดงวัตถุประสงค์ของการใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวปไซด์เว็บ (ตอบได้มากกว่า<br>1 ข้อ).....                             | 65 |
| 23 | แสดงโปรแกรมช่วยค้นเวปไซด์เว็บที่ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ (ตอบได้<br>มากกว่า 1 ข้อ).....                            | 66 |
| 24 | แสดงผลในการใช้โปรแกรมช่วยค้นเวปไซด์เว็บในการสืบค้นสารสนเทศ<br>(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....                         | 67 |
| 25 | แสดงประเภทสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นเวปไซด์เว็บ (ตอบได้มากกว่า<br>1 ข้อ).....                                    | 69 |
| 26 | แสดงวัตถุประสงค์ในการใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนา (ตอบได้มากกว่า<br>1 ข้อ).....                                    | 70 |
| 27 | แสดงกลุ่มข่าวที่อ่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....                                                                  | 71 |
| 28 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงาน<br>บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ..... | 72 |
| 29 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการให้บริการต่าง ๆ บน<br>อินเทอร์เน็ต.....                        | 72 |
| 30 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการไปรษณีย์<br>อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail).....                  | 73 |
| 31 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการถ่ายโอน<br>แฟ้มข้อมูล (FTP).....                          | 74 |
| 32 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการเข้าใช้<br>เครื่องระยะไกล (Telnet).....                   | 74 |
| 33 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการสืบค้นข้อมูล<br>เวปไซด์เว็บ (WWW).....                    | 75 |
| 34 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการกลุ่มข่าวและ<br>สนทนา (Usenet / Newsgroup).....           | 76 |

ตารางที่

หน้า

|    |                                                                                                                 |    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 35 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม....                                            | 76 |
| 36 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการใช้ระบบ<br>อินเทอร์เน็ต.....                                  | 77 |
| 37 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.....                                         | 78 |
| 38 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงาน<br>บริการสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา.....  | 79 |
| 39 | เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของบุคลากร<br>ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่.....     | 80 |
| 40 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการให้บริการต่าง ๆ<br>บนอินเทอร์เน็ตจำแนกตามระดับการศึกษา.....   | 80 |
| 41 | เปรียบเทียบปัญหาด้านการให้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตของบุคลากร<br>ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่.....     | 81 |
| 42 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการไปรษณีย์<br>อิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามระดับการศึกษา.....     | 81 |
| 43 | เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรที่มีระดับ<br>การศึกษาต่างกันเป็นรายคู่.....        | 82 |
| 44 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการให้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....             | 82 |
| 45 | เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลของบุคลากรที่มีระดับ<br>การศึกษาต่างกันเป็นรายคู่.....             | 83 |
| 46 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการเข้าใช้เครื่อง<br>ระยะไกลจำแนกตามระดับการศึกษา.....      | 83 |
| 47 | เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกลของบุคลากรที่มีระดับ<br>การศึกษาต่างกันเป็นรายคู่.....         | 84 |
| 48 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการสืบค้นข้อมูล<br>เว็ลด์ไวด์เว็บจำแนกตามระดับการศึกษา..... | 84 |
| 49 | เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการสืบค้นข้อมูลเว็ลด์ไวด์เว็บของบุคลากรที่มี<br>ระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่.....    | 85 |

## ตารางที่

## หน้า

|    |                                                                                                                            |    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 50 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการกลุ่มข่าว<br>และสนทนาจำแนกตามระดับการศึกษา.....                     | 85 |
| 51 | เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนาของบุคลากรที่มีระดับ<br>การศึกษาต่างกันเป็นรายคู่.....                        | 86 |
| 52 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....                             | 86 |
| 53 | เปรียบเทียบปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรมของบุคลากรที่มีระดับการศึกษา<br>ต่างกันเป็นรายคู่.....                                | 87 |
| 54 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....                        | 87 |
| 55 | เปรียบเทียบปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรที่มีระดับ<br>การศึกษาต่างกันเป็นรายคู่.....                           | 88 |
| 56 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ<br>จำแนกตามระดับการศึกษา.....                           | 88 |
| 57 | เปรียบเทียบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการของบุคลากรที่มีระดับการศึกษา<br>ต่างกันเป็นรายคู่.....                              | 89 |
| 58 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงาน<br>บริการสารสนเทศจำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา..... | 89 |
| 59 | เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของบุคลากร<br>ที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาต่างกันเป็นรายคู่.....         | 90 |
| 60 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการใช้บริการต่าง ๆ<br>บนอินเทอร์เน็ตจำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา.....  | 91 |
| 61 | เปรียบเทียบปัญหาด้านการใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตของบุคลากร<br>ที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาต่างกันเป็นรายคู่.....         | 91 |
| 62 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการไปรษณีย์<br>อิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา.....    | 92 |
| 63 | เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรที่สำเร็จ<br>การศึกษาสาขาวิชาต่างกันเป็นรายคู่.....            | 93 |

|    |                                                                                                                             |     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 64 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการถ่ายโอน<br>แฟ้มข้อมูลจำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา.....          | 93  |
| 65 | เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลของบุคลากรที่สำเร็จ<br>การศึกษาสภาวิชาต่างกันเป็นรายคู่.....                   | 94  |
| 66 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการเข้าใช้<br>เครื่องระยะไกลจำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา.....      | 95  |
| 67 | เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกลของบุคลากรที่สำเร็จ<br>การศึกษาสภาวิชาต่างกันเป็นรายคู่.....               | 95  |
| 68 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการสืบค้นข้อมูล<br>เว็ลต์ไวด์เว็บจำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา..... | 96  |
| 69 | เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสืบค้นข้อมูลเว็ลต์ไวด์เว็บของบุคลากรที่<br>สำเร็จการศึกษาสภาวิชาต่างกันเป็นรายคู่.....          | 97  |
| 70 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการกลุ่มข่าวและ<br>สนทนาจำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา.....          | 97  |
| 71 | เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนาของบุคลากรที่สำเร็จ<br>การศึกษาสภาวิชาต่างกันเป็นรายคู่.....                   | 98  |
| 72 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม<br>จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา.....                  | 99  |
| 73 | เปรียบเทียบปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรมของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษา<br>สาขาวิชาต่างกันเป็นรายคู่.....                          | 99  |
| 74 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต<br>จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา.....             | 100 |
| 75 | เปรียบเทียบปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษา<br>สาขาวิชาต่างกันเป็นรายคู่.....                     | 101 |
| 76 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ<br>จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา.....                | 101 |
| 77 | เปรียบเทียบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษา<br>สาขาวิชาต่างกันเป็นรายคู่.....                        | 102 |

| ตารางที่                                                                                                              | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 78 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงาน<br>บริการสารสนเทศจำแนกตามประเภทของบุคลากร.....  | 103  |
| 79 เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของบุคลากร<br>เป็นรายคู่.....                                 | 103  |
| 80 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการให้บริการต่าง ๆ บน<br>อินเทอร์เน็ตจำแนกตามประเภทของบุคลากร.....  | 104  |
| 81 เปรียบเทียบปัญหาด้านการให้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตของบุคลากร<br>เป็นรายคู่.....                                 | 104  |
| 82 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการไปรษณีย์<br>อิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามประเภทของบุคลากร.....     | 105  |
| 83 เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร<br>เป็นรายคู่.....                                    | 105  |
| 84 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการถ่ายโอน<br>แฟ้มข้อมูลจำแนกตามประเภทของบุคลากร.....          | 106  |
| 85 เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลของบุคลากรเป็นรายคู่.....                                             | 106  |
| 86 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการเข้าใช้เครื่อง<br>ระยะไกลจำแนกตามประเภทของบุคลากร.....      | 107  |
| 87 เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกลของบุคลากรเป็นรายคู่..                                            | 107  |
| 88 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการสืบค้นข้อมูล<br>เวิลด์ไวด์เว็บจำแนกตามประเภทของบุคลากร..... | 108  |
| 89 เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการสืบค้นข้อมูลเวิลด์ไวด์เว็บของบุคลากร<br>เป็นรายคู่.....                                | 108  |
| 90 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการกลุ่มข่าวและ<br>สนทนา จำแนกตามประเภทของบุคลากร.....         | 109  |
| 91 เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการกลุ่มข่าวและสนทนาของบุคลากรเป็นรายคู่...                                               | 109  |
| 92 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรม<br>จำแนกตามประเภทของบุคลากร.....                  | 110  |
| 93 เปรียบเทียบปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรมของบุคลากรเป็นรายคู่.....                                                     | 110  |

ตารางที่

หน้า

|     |                                                                                                                                  |     |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 94  | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต<br>จำแนกตามประเภทของบุคลากร.....                           | 111 |
| 95  | เปรียบเทียบปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรเป็นรายคู่.....                                                              | 111 |
| 96  | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ<br>จำแนกตามประเภทของบุคลากร.....                              | 112 |
| 97  | เปรียบเทียบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการของบุคลากรเป็นรายคู่.....                                                                 | 112 |
| 98  | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงาน<br>บริการสารสนเทศจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต.....  | 113 |
| 99  | เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของบุคลากร<br>ที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกันเป็นรายคู่.....     | 113 |
| 100 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการต่าง ๆ<br>บนอินเทอร์เน็ตจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต.....       | 114 |
| 101 | เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตของบุคลากร<br>ที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกันเป็นรายคู่.....         | 114 |
| 102 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการไปรษณีย์<br>อิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต.....     | 115 |
| 103 | เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร<br>ที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกันเป็นรายคู่.....        | 116 |
| 104 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการถ่ายโอน<br>แฟ้มข้อมูลจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต.....          | 116 |
| 105 | เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลของบุคลากรที่มี<br>ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกันเป็นรายคู่.....             | 117 |
| 106 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการเข้าใช้<br>เครื่องระยะไกลจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต.....      | 117 |
| 107 | เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการเข้าใช้เครื่องระยะไกลของบุคลากรที่มี<br>ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกันเป็นรายคู่.....         | 118 |
| 108 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการให้บริการสืบค้นข้อมูล<br>เว็ลต์ไวด์เว็บจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต..... | 118 |

ตารางที่

หน้า

|     |                                                                                                                            |     |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 109 | เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสืบค้นข้อมูลเวปไซด์เว็บของบุคลากร<br>ที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกันเป็นรายคู่..... | 119 |
| 110 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการกลุ่มข่าว<br>และสนทนาจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต.....    | 120 |
| 111 | เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการกลุ่มข่าวและสนทนาของบุคลากรที่มี<br>ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกันเป็นรายคู่.....       | 120 |
| 112 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านอุปกรณ์และ<br>โปรแกรมจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต.....            | 121 |
| 113 | เปรียบเทียบปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรมของบุคลากรที่มีประสบการณ์<br>ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกันเป็นรายคู่.....               | 121 |
| 114 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการใช้ระบบ<br>อินเทอร์เน็ตจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต.....       | 122 |
| 115 | เปรียบเทียบปัญหาด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรที่มี<br>ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกันเป็นรายคู่.....          | 122 |
| 116 | ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ<br>จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต.....          | 123 |
| 117 | เปรียบเทียบปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการของบุคลากรที่มีประสบการณ์<br>ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกันเป็นรายคู่.....             | 123 |
| 118 | ข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ.....                                                                     | 124 |
| 119 | ค่าอำนาจจำแนก ( r ) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....                                                                   | 163 |
| 120 | ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำแนกเป็นรายด้าน.....                                                                          | 165 |

# สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

|   |                                                          |   |
|---|----------------------------------------------------------|---|
| 1 | แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม..... | 8 |
|---|----------------------------------------------------------|---|