

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบ จัดหมวดหมู่ เรียงลำดับ สรุปจำนวน จัดเก็บ ค้นหา จัดทำสำเนา และแพร่กระจายหรือสื่อสารข้อมูล ทำให้ข้อมูลกลายเป็นสารสนเทศที่มีความถูกต้อง ตรงตามความต้องการและเกิดคุณค่าต่อผู้ใช้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช, 2541, หน้า 6)

ปัจจุบันพัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีการปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นประโยชน์กับงานสารสนเทศตลอดเวลา สารสนเทศมีบทบาทในการทำกิจกรรมแทบทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสาร การปฏิบัติงาน การแก้ปัญหา หรือการตัดสินใจ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญมากในปัจจุบัน และมีแนวโน้มมากยิ่งขึ้นในอนาคต เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานสารสนเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นับตั้งแต่การผลิต การจัดเก็บ การประมวลผล การเรียกใช้ และการสื่อสารรวมทั้งการแลกเปลี่ยน และใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ช่วยให้การดำเนินชีวิตสะดวกสบาย ทันสมัย เพราะมีความสามารถในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล และมีความสามารถในการส่งหรือการสื่อสาร เช่น รายการข่าวทางโทรทัศน์ ใช้เทคโนโลยีช่วยให้ผู้รับเห็นทั้งภาพและได้ยินเสียงพร้อมกัน ซึ่งเป็นการสื่อสารที่นำข่าวสารจากสถานที่ต่าง ๆ ทั่วโลกเข้ามาพร้อมกันในเวลาเดียวกัน สามารถสื่อสารได้ตอบ ส่งภาพและเสียงถึงกันได้แม้ว่าจะอยู่คนละสถานที่ หรือการส่งข่าวสารในระบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อความ ภาพ เสียง ไปให้ผู้อื่นได้ และสื่อสารได้ตอบกันได้ในเวลาปัจจุบัน โดยเฉพาะระบบเครือข่ายสื่อสารที่เป็นที่รู้จักกันดีในปัจจุบัน คือ ระบบอินเทอร์เน็ต (สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2542, หน้า 6 – 8)

อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายย่อยจำนวนมากกระจายอยู่ทั่วทุกมุมโลก กล่าวกันว่าเวลานี้มีคอมพิวเตอร์ขนาดต่าง ๆ

ต่อเชื่อมกับระบบอินเทอร์เน็ตหลายสิบล้านเครื่อง ทำให้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายสื่อสารที่ใหญ่มากจนสามารถตอบสนองความต้องการในการค้นคว้าข้อมูลอย่างไร้พรมแดนในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่พัฒนาและเติบโตมาจากเครือข่ายทางการทหารของสหรัฐอเมริกา ภายใต้ชื่อเรียกว่า อาร์พาเน็ต (ARPANET หรือ advanced research projects agency network) โดยเริ่มใช้งานเมื่อ พ.ศ. 2512 ซึ่งเป็นโครงการร่วมมือระหว่างกระทรวงกลาโหมของสหรัฐอเมริกากับมหาวิทยาลัยในรัฐแคลิฟอร์เนีย โดยมีระบบอาร์พาเน็ตเป็นเครือข่ายหลักในการติดต่อสื่อสาร ต่อมาเมื่อเครือข่ายอาร์พาเน็ตมีขนาดใหญ่ขึ้นทำให้เกิดปัญหาตามมา ทางทหารของอเมริกาจึงแยกตัวเป็นเครือข่ายย่อย โดยเชื่อมต่อกับเครือข่ายเดิมด้วยเทคนิคการได้ตอบ (protocol) เป็นส่วนสำคัญในการเชื่อมโยงเครือข่ายอาร์พาเน็ตหลังจากนั้นจึงมีเครือข่ายย่อยของสถาบันต่าง ๆ ทั้งในสหรัฐอเมริกาและประเทศต่าง ๆ ได้เชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายอาร์พาเน็ต ทำให้มีสมาชิกเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการเชื่อมต่อด้วยเทคนิคแบบ อินเทอร์เน็ต โพรโทคอล จึงเรียกเครือข่ายขนาดใหญ่นี้ว่า อินเทอร์เน็ต (วิทยา เรื่องพรวิสูตร, 2538, หน้า 9 - 10) การให้บริการบนอินเทอร์เน็ตแบ่งได้เป็นสองกลุ่ม คือ บริการด้านการสื่อสารและแลกเปลี่ยนไฟล์ข้อมูล เป็นการบริการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้ใช้ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, เทลเน็ต, ยูสเน็ต, การพูดคุยออนไลน์, ขนถ่ายไฟล์ เป็นต้น ส่วนกลุ่มที่สอง คือ บริการค้นหาข้อมูล ซึ่งช่วยให้ ผู้ใช้ค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วเช่น www (world wide web), gopher, archie, mailing list เป็นต้น (วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา, 2542, หน้า 215 – 216) นับได้ว่า อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลแหล่งใหญ่ที่สุดของโลก เป็นที่รวมทั้งบริการและเครื่องมือสืบค้นข้อมูลหลายประเภท จนสามารถกล่าวได้ว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมืออันสำคัญในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2542, หน้า 216)

มหาวิทยาลัยบูรพา จัดให้มีอินเทอร์เน็ตบริการแก่นิสิตเพื่อให้นิสิตได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลความรู้ด้วยตนเองนอกห้องเรียน เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่รวบรวมความรู้มากมายทั่วโลกไว้ หน่วยงานที่มีบทบาทอันสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการอินเทอร์เน็ต คือ ฝ่ายโสตทัศนศึกษา สำนักหอสมุด

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้าและวิจัย เริ่มจากเป็นห้องสมุดวิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน เปิดบริการเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2498 และพัฒนาเป็นสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ตามพัฒนาการของมหาวิทยาลัยโดยลำดับ ปัจจุบันสำนักหอสมุด ตั้งอยู่ที่อาคารเทพรัตนราชสุดา ซึ่งเปิดบริการตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544, หน้า 176) ให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ เช่น

หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ กฤตภาค เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีการบริการอินเทอร์เน็ตไว้ด้วย ครั้งแรกให้บริการที่ชั้น 2 และชั้น 6 ชั้นละ 1 เครื่อง หลังจากนั้นได้จัดหาเพิ่มเติมจนกระทั่ง พ.ศ. 2541 ได้เพิ่มเป็น 12 เครื่อง และย้ายเครื่องจากชั้น 2 มารวมไว้ที่ชั้น 6 จนถึงปัจจุบัน

ผู้วิจัยมีความประสงค์จะศึกษาการเข้าถึงสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งนี้เพราะนิสิตปริญญาตรี เป็นกลุ่มที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก เนื่องจากต้องค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมนอกตำราเรียนอยู่เสมอ รวมทั้งยังมีวิชาเรียนพื้นฐานเกี่ยวกับความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ที่ต้องมีการสร้างโฮมเพจของตนเอง ซึ่งต้องใช้อินเทอร์เน็ต นอกจากนี้การใช้บริการอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ และนิสิตสามารถนำเสนอผลงานและเผยแพร่ความรู้ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ จึงถือว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมืออันสำคัญที่รวบรวมข้อมูล ความรู้มากมายจากทั่วทุกมุมโลก ช่วยให้หานิสิตได้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการได้ ทำให้การศึกษานั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยให้หานิสิตได้มีการศึกษาค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงสภาพการใช้งาน ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อเสนอผู้เกี่ยวข้องนำมาปรับปรุงการให้บริการ และสนับสนุนให้มีการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี

มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ประเภทนิสิต และกลุ่มสาขาวิชา

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ประเภทนิสิต และกลุ่มสาขาวิชา

คำถามในการวิจัย

1. สภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นอย่างไร
2. ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา
จำแนกตามเพศ ประเภทนิสิต และกลุ่มสาขาวิชาเป็นอย่างไร แตกต่างกันหรือไม่
3. ความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา
จำแนกตามเพศ ประเภทนิสิต และกลุ่มสาขาวิชาเป็นอย่างไร แตกต่างกันหรือไม่

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกันตามเพศ
2. ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกันตามประเภคนิสิต
3. ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกันตามกลุ่มสาขาวิชา
4. ความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกันตามเพศ
5. ความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกันตามประเภคนิสิต
6. ความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา แตกต่างกันตามกลุ่มสาขาวิชา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ต ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต และความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำแนกตามเพศ ประเภคนิสิต และกลุ่มสาขาวิชา โดยศึกษาการให้บริการอินเทอร์เน็ต เฉพาะที่ตํานักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม - 5 กุมภาพันธ์ 2545

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพาที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 8,192 คน (มหาวิทยาลัยบูรพา งานทะเบียนและสถิตินิสิต, 2544)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพาที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 (มหาวิทยาลัยบูรพา งานทะเบียนและสถิติ นิสิต, 2544) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 87) คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางคำนวณกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie, & Morgan, 1970, pp. 607 – 610) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 367 คน

2. ตัวแปรในการวิจัย มีดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 เพศ

2.1.1.1 เพศชาย

2.1.1.2 เพศหญิง

2.1.2 ประเภทนิสิต

2.1.2.1 นิสิตภาคปกติ

2.1.2.2 นิสิตภาคพิเศษ

2.1.3 กลุ่มสาขาวิชา

2.1.3.1 กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

2.1.3.2 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

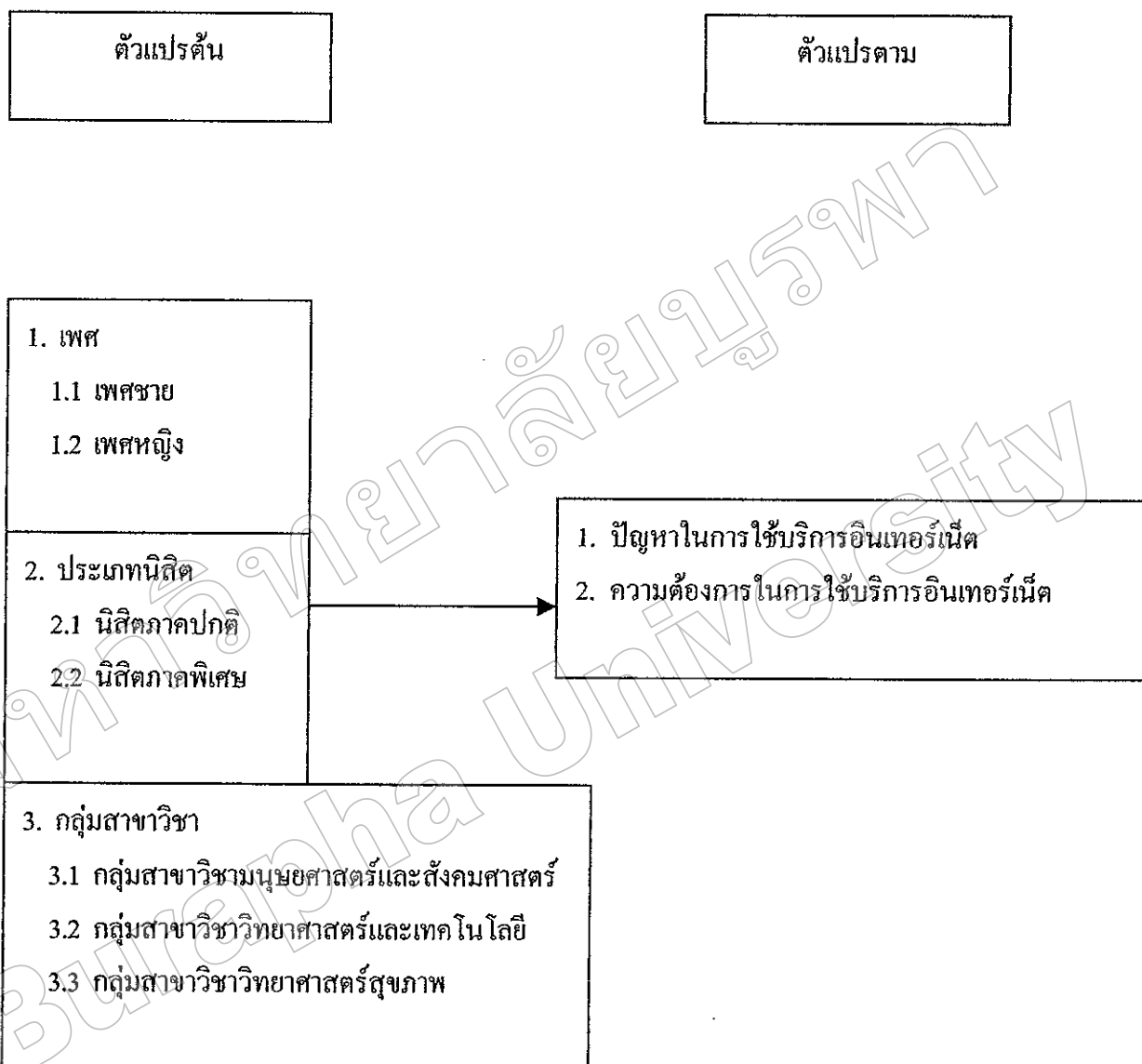
2.1.3.3 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

2.2.2 ความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. อินเทอร์เน็ต หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกันด้วยมาตรฐาน TCP/IP ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว
2. การเข้าถึงสารสนเทศ หมายถึง การใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูล หรือใช้บริการอื่น ๆ เช่น www , gopher , e-mail เป็นต้น
3. นิสิต หมายถึง ผู้ที่ศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งชายและหญิง ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2544 ทุกคณะทั้ง 4 ชั้นปี ทั้งภาคปกติที่เรียนในเวลาราชการ และภาคพิเศษที่เรียนนอกเวลาราชการ
4. ประเภทนิสิต หมายถึง นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ
 - 4.1 นิสิตปริญญาตรีภาคปกติ หมายถึง นิสิตที่ศึกษาช่วงเวลาราชการในวันจันทร์ถึงวันศุกร์
 - 4.2 นิสิตปริญญาตรีภาคพิเศษ หมายถึง นิสิตที่ศึกษานอกเวลาราชการในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และวันเสาร์ วันอาทิตย์
5. กลุ่มสาขาวิชา หมายถึง สาขาวิชาที่รับผิดชอบโดยคณะต่าง ๆ ที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - 5.1 กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ สาขาวิชาที่รับผิดชอบโดยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์
 - 5.2 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้แก่ สาขาวิชาที่รับผิดชอบโดยคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์
 - 5.3 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ สาขาวิชาที่รับผิดชอบโดยคณะพยาบาลศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์
6. สภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ต หมายถึง ลักษณะการให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา เช่น ความถี่ในการให้บริการ วัตถุประสงค์ในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ การเลือกใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
7. ปัญหาในการให้บริการอินเทอร์เน็ต หมายถึง อุปสรรคที่เกิดขึ้นขณะให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา
8. ความต้องการในการให้บริการอินเทอร์เน็ต หมายถึง สิ่งทีมนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต ทั้งในด้านความ

พร้อมของอุปกรณ์ การให้บริการ และสถานที่ รวมทั้งต้องการให้มีการจัดบริการเสริมทักษะในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ในการวิจัย

1. ทำให้ทราบสภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ต ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย ให้มีประสิทธิภาพ
2. ทำให้ทราบปัญหาในการให้บริการอินเทอร์เน็ต ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหามีให้สู่ทางด้วยดี
3. ทำให้ทราบความต้องการในการให้บริการอินเทอร์เน็ต ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการ และวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ