

บทที่ 1

บทนำ



## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสังคมมีความเจริญก้าวหน้าด้านวิทยาการความรู้ มีการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศ ออกมามากมาย เกิดเป็นสังคมสารสนเทศ (Information Society) ซึ่งเป็นสังคมที่ข้อมูล ข่าวสารหรือ สารสนเทศต่างๆ ได้ถูกสร้าง แก้ไข ดัดแปลง จัดเก็บ ค้นคืน เปลี่ยนรูป และนำไปใช้ประโยชน์ในทุกด้านของ ชีวิต (Bruce, 1998: 541) นอกจากนี้ วิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่เจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้สารสนเทศหรือข้อมูลข่าวสารเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำรงชีวิตของผู้คนในสังคม ทั้ง ในด้านการดำเนินชีวิตประจำวัน การตัดสินใจ การทำงาน การประกอบธุรกิจการค้า การพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิต ตลอดจนด้านการศึกษา

ในด้านการศึกษา สารสนเทศถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของการศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการเรียนรู้ และการค้นคว้าวิจัยของนักศึกษา สารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็วทันสมัย และตรงกับ ความต้องการจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อคุณภาพการเรียนรู้ โดยเฉพาะการศึกษาในมหาวิทยาลัย ซึ่งถือได้ ว่าเป็นแหล่งบ่มเพาะบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิทยาการต่างๆ เป็นผู้มีความ กระตือรือร้น ใฝ่หาความเจริญก้าวหน้าให้ตนเอง และเป็นผู้รู้จักและแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อย่าง ต่อเนื่อง (โสรัจจ์ หงศ์ลดารมภ์, 2544: 16) โดยเฉพาะการมีทักษะการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) นับว่าเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นในกระบวนการเรียนรู้ของนักศึกษา ซึ่งต้องประกอบไปด้วยการ เรียนในชั้นเรียนและการเรียนรู้จากแหล่งความรู้นอกห้องเรียน เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2547: 24)

อินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการศึกษา เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็น แหล่งสารสนเทศที่รวบรวมข้อมูล ข่าวสาร วิทยาการ ความรู้ทุกสาขาทั่วทุกมุมโลก และเป็นเครือข่าย นานาชาติที่เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกัน ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีสารสนเทศบน

เว็บไซต์จำนวนมากมายมหาศาล จากการสำรวจของ Online Computer Library Center (OCLC) (2005) พบว่า เว็บไซต์ทั่วโลกมีจำนวนมากกว่า 8 ล้านเว็บไซต์ ซึ่งนอกเหนือจากสารนิเทศทั่วไปที่องค์กร สมาคม และสถาบันต่างๆ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่แล้ว เว็บไซต์ยังเป็นศูนย์รวมสารนิเทศเพื่อการศึกษา ไปด้วยกัน ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันได้อย่างคุ้มค่า สารนิเทศเพื่อการศึกษาที่ปรากฏบน เว็บไซต์มีมากมายหลากหลาย เช่น รายการหนังสือ วารสาร และสิ่งพิมพ์อื่นๆ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บทความวิชาการ งานวิจัย ผลงานการประดิษฐ์ รายงานการประชุม หลักสูตร บทเรียน แบบฝึกหัด ตัวอย่างข้อสอบ และการตอบคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น นักศึกษาสามารถนำสารนิเทศเหล่านี้มาใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเล่าเรียนได้ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่น การทำรายงาน ภาคนิพนธ์ และโครงการต่างๆ การค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมให้เข้าใจบทเรียนมากยิ่งขึ้น การติดตามความก้าวหน้าของ วิทยาการความรู้ใหม่ๆ เป็นต้น การนำสารนิเทศบนเว็บไซต์มาใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา สามารถทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงเนื้อหาเต็มรูป ซึ่งนักศึกษาสามารถนำไปประกอบการเรียน และใช้เป็น แหล่งอ้างอิงได้ (Metcalf, 1995: 1 ; William, 1995: 10; Griffiths, 2000: 28-31 ; Beer, 2000 : 12-18 ; น้าทิพย์ วิภาวิน, 2547: 31)

นอกจากนี้ อินเทอร์เน็ตยังเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร นักศึกษาจึงสามารถแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความสนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งตรงกัน ผ่านบริการต่างๆ บน เว็บไซต์ เช่น การใช้กระดานข่าว (Bulletin board) กลุ่มสนทนา (Discussion group) และไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (Fielden, 2001: 59,100; Jones et al, 2003: 3) เป็นต้น

ในปัจจุบัน เว็บไซต์ยังนำมาใช้เป็นเครื่องมือการเรียนรู้ เกิดเป็นการเรียนการสอนผ่านเว็บ (Web-based instruction) ด้วยกระบวนการเรียนรู้โดยใช้เว็บเป็นเครื่องมือนี้ นักศึกษาจึงสามารถใช้ เว็บไซต์เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆได้ เช่น การดาวน์โหลดบทเรียน การใช้เว็บไซต์เป็นช่องทางส่งงานและ การบ้าน แลกเปลี่ยนแฟ้มข้อมูล และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านวิชาการกับอาจารย์และเพื่อนร่วมชั้น เป็นต้น (Jones et al, 2003: 2-3, 7-8 ; บุญผชาติ ทัพนิกรณ์, 2544: 7) นอกจากนี้แล้วสารนิเทศที่เป็นสื่อ ประสมยังช่วยเพิ่มความเข้าใจในเนื้อหาที่เรียนและเพิ่มความน่าสนใจให้กับบทเรียน (Nooriafshar, 2002: 331) รวมทั้งยังสามารถช่วยแบ่งเบาภาระอาจารย์ในชั้นเรียนที่มีนักศึกษาจำนวนมากได้อีกด้วย (Peat, 2000)

สารสนเทศบนเว็บไซต์มีหลายรูปแบบ ได้แก่ ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง สื่อประสม และซอฟต์แวร์ ซึ่งผู้ใช้สามารถนำไปใช้งานได้ตามความต้องการ โดยการถ่ายโอนมาเก็บไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (Keyes, 1997; น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2547: 30) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าโดยทั่วไปสารสนเทศส่วนใหญ่บนเว็บไซต์ สามารถเข้าถึงได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่ก็มีสารสนเทศบางอย่างที่อาจต้องเสียค่าใช้จ่าย และจำกัดการเข้าถึง (Chowdhury, 2001 : 8)

ในการเข้าถึงสารสนเทศบนเว็บไซต์ ผู้ใช้สามารถทำได้หลายวิธี เช่น ในกรณีที่ทราบชื่อเว็บไซต์ที่มีข้อมูลที่ต้องการ ก็สามารถเข้าถึงโดยใช้ชื่อเว็บไซต์หรือยูอาร์แอล (URL: Uniform Resource Locator) ได้โดยตรง หรือใช้การเชื่อมโยงข้อความหลายมิติ (Hypertext link) ไปยังเว็บไซต์ที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และการใช้โปรแกรมค้นหา (Search engine) ซึ่งเป็นการเข้าถึงโดยผู้ใช้สามารถระบุได้ว่าต้องการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใด จากนั้นโปรแกรมค้นหา ก็จะแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาให้ (Cohen, 2001)

การสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์สามารถทำได้ง่าย เพียงแค่ผู้ใช้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ โมเด็ม สายโทรศัพท์ บัญชีและรหัสผ่านเข้าใช้บริการ และความรู้ทางคอมพิวเตอร์เล็กน้อย ก็สามารถสืบค้นได้ ที่สำคัญก็คือ ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านแหล่งสืบค้นต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ที่ทำงาน ที่บ้าน หอพัก ร้านบริการอินเทอร์เน็ต และศูนย์คอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัย (Deegan, 2002: 108 ; Jones et al, 2003: 4 ; Shaw, 2001 ; สราวุธ สธนพานิชย์, 2547: 42) เป็นต้น

จากการปริทัศน์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ตในสถาบันการศึกษาพบว่า นักศึกษามีการนำสารสนเทศบนเว็บไซต์มาใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาได้หลากหลาย เช่น ผลการวิจัยของ Metzger และคณะ (2003) พบว่านักศึกษาที่ขาดเรียน สามารถดาวน์โหลดบทเรียนมาอ่านย้อนหลังได้ สำหรับการค้นหาข้อมูลเพื่อการทำรายงาน นักศึกษาระบุว่าอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศที่ช่วยให้สามารถเข้าถึงเอกสารของหน่วยงานภาครัฐ รายการสิ่งพิมพ์วิชาการ และฐานข้อมูลด้านการศึกษาที่สถาบันบอกรับ และแหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลเพื่อทำรายงานของนักศึกษาได้เปลี่ยนจากห้องสมุดมาเป็นเว็บไซต์ต่างๆ แทน เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ Jones และคณะ (2003) ซึ่งพบว่า นักศึกษาจำนวนถึงร้อยละ 73 ระบุว่าใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นคว้าหาข้อมูลมากกว่าห้องสมุด และนักศึกษาส่วนใหญ่ระบุว่า อินเทอร์เน็ตมีผลดีต่อการเรียน นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตยังช่วยให้นักศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารกับอาจารย์และเพื่อนร่วมชั้น ใช้ส่งงานและการบ้านผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และ

ใช้เป็นช่องทางเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ผลการวิจัยของ Kibinge และ DePalo (2000) ยังพบว่า อินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ใช้ในแวดวงวิชาการ ทั้งอาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกสามารถเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น ข้อความ ภาพ เสียง และสื่อประสม ได้เบ็ดเสร็จ โดยไม่ต้องค้นหาสารสนเทศจากแหล่งอื่นเพิ่มเติม

อย่างไรก็ตาม แม้ว่ามีผลการวิจัยที่บ่งชี้ว่า นักศึกษามีการค้นหาและการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์เพื่อการศึกษาเพิ่มมากขึ้น แต่จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยหลายเรื่องพบว่า มีปัญหาบางประการ เช่น ปัญหาความล่าช้าของการสื่อสาร ไวรัลคอมพิวเตอร์ และอีเมลขยะ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2546) ปัญหาการใช้สารสนเทศจากฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยยังมีปริมาณที่น้อย ฐานข้อมูลภาษาไทยมีน้อย และไม่มีเครื่องมือให้ใช้บริการด้วยตนเอง (โสภณศรี พิบูลย์มณี, 2545) ปัญหานักศึกษาใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง การบริหารเวลาไม่เป็น การขาดปฏิสัมพันธ์กับสังคมภายนอก (บุญเรือง เนียมหอม, 2543) ปัญหาการไม่สามารถบันทึกข้อมูลลงแผ่นดิสเก็ตต์ เนื่องจากห้องสมุดไม่อนุญาต (รุ่งอรุณ ผาสุกสกุล, 2542) ปัญหาการไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ และมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอแก่การให้บริการ (วาสนา บุญจง, 2542) ปัญหาการไม่สามารถเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา (เสกสรร สายสีเสด, 2542) ปัญหาการสนับสนุนจากสถาบันยังมีไม่มากพอทั้งในด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และบุคลากรที่จะให้คำแนะนำ และไม่มีการจัดฝึกอบรมการใช้ หรือมีอย่างไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้ใช้ส่วนใหญ่ขาดทักษะหรือแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง (พจนารถ ทองคำเจริญ, 2539) ปัญหาการไม่สามารถส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ และการใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลบนเว็ลด์ไวด์เว็บ (มหัฐพล อรุณสวัสดิ์, 2539; เพ็ญทิพย์ จิรพินธุสรณ์, 2539)

จากความสำคัญของเว็บไซต์ต่อการศึกษานักศึกษา และจากปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงประสงค์จะศึกษาเรื่องการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้าน วัตถุประสงค์ เนื้อหา รูปแบบของสารสนเทศ ประเภทของเว็บไซต์ วิธีการเข้าถึง และแหล่งที่สืบค้น รวมทั้งปัญหาในการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ เพื่อนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของนิสิตปริญญาตรีและส่งเสริมการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ให้เกิดคุณค่าทางการศึกษา

### วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา

1. การใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ของนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหา รูปแบบของสารนิเทศ ประเภทของเว็บไซต์ วิธีการเข้าถึงและแหล่งที่สืบค้น
2. ปัญหาในการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ของนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### สมมุติฐานในการวิจัย

1. นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์เพื่อการทำรายงาน ภาคนิพนธ์และโครงการ และมีวิธีการเข้าถึงโดยใช้การเชื่อมโยงข้อความหลายมิติ
2. ปัญหาที่นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประสบในระดับมาก คือ ไม่ทราบชื่อเว็บไซต์ที่มีสารนิเทศที่ต้องการ

### ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

1. วัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์
2. เนื้อหาของสารนิเทศบนเว็บไซต์
  - วิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี
  - วิทยาศาสตร์ชีวภาพ
  - สังคมศาสตร์
  - มนุษยศาสตร์
3. รูปแบบของสารนิเทศบนเว็บไซต์
4. ประเภทของเว็บไซต์
5. วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนเว็บไซต์
6. แหล่งที่สืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์
7. ปัญหาในการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์
  - ปัญหาด้านเนื้อหาวิชา
  - ปัญหาด้านวิธีการเข้าถึงสารนิเทศ
  - ปัญหาด้านแหล่งที่สืบค้น
  - ปัญหาด้านอื่นๆ

### ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ของนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. การใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ของนิสิต กำหนดขอบเขตเฉพาะการใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษาเท่านั้น

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ครอบคลุมเฉพาะนิสิตระดับปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในคณะที่เปิดการเรียนการสอนหลักสูตร 4 ปี ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น พบว่า มีจำนวน 12 คณะ จากทั้งหมด 17 คณะ (ยกเว้นสำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา)

สำหรับจำนวนประชากรซึ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีทุกชั้นปีของทั้ง 12 คณะ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 14,078 คน โดยไม่รวมนิสิตในหลักสูตรนานาชาติ (สำนักทะเบียนและประมวลผล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549)

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 5 ของประชากรทั้งหมด โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) หากกลุ่มตัวอย่างของคณะใดมีจำนวนต่ำกว่า 20 คน จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนต่ำสุด 20 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนรวมทั้งสิ้น 714 คน จำแนกตามคณะได้ดังนี้

คณะครุศาสตร์	57	คน
คณะจิตวิทยา	20	คน
คณะนิติศาสตร์	62	คน
คณะนิเทศศาสตร์	28	คน
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	114	คน
คณะรัฐศาสตร์	45	คน
คณะวิทยาศาสตร์	116	คน
คณะวิศวกรรมศาสตร์	136	คน
คณะสหเวชศาสตร์	28	คน
คณะศิลปกรรมศาสตร์	20	คน
คณะเศรษฐศาสตร์	30	คน
คณะอักษรศาสตร์	58	คน

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับเว็บไซต์และการใช้เว็บไซต์จากหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ
2. สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย คณะที่สังกัด ชั้นปีที่ศึกษา ประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต จำนวนชั่วโมงที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อวัน และช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต
  - ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ เนื้อหา รูปแบบ ประเภทของเว็บไซต์ วิธีการเข้าถึง แหล่งที่สืบค้น ภาษา และเกณฑ์ในการคัดเลือกสารสนเทศ
  - ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงบริการอินเทอร์เน็ตและส่งเสริมการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์
3. ทดสอบแบบสอบถามกับนิสิตระดับปริญญาตรี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยจำแนกตามคณะ 12 คณะ คณะละ 4 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 48 คน
4. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแก่นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้ง 12 คณะ จำนวน 714 คน
5. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์สำหรับวินโดวส์ (SPSS - Statistical Package for the Social Sciences for Windows)
6. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
7. รายงานผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางสำหรับสถาบันวิทยบริการ และห้องสมุดคณะ ในการปรับปรุงบริการอินเทอร์เน็ตและส่งเสริมการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์แก่นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย