

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ของนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ของนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหา รูปแบบของสารนิเทศ ประเภทของเว็บไซต์ วิธีการเข้าถึง และแหล่งที่สืบค้น รวมทั้งปัญหาในการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ของนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยตั้งสมมุติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์เพื่อการทำรายงาน ภาคนิพนธ์และโครงการ และมีวิธีการเข้าถึงโดยใช้การเชื่อมโยงข้อความหลายมิติ
2. ปัญหาที่นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประสบในระดับมาก คือ ไม่ทราบชื่อเว็บไซต์ที่มีสารนิเทศที่ต้องการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษากับนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในคณะที่มีหลักสูตรการเรียนการสอน 4 ปี รวมทั้งสิ้น 12 คณะ และไม่รวมนิสิตในหลักสูตรนานาชาติ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 714 คน ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 684 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 666 ชุด คิดเป็น 93.28 % ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด ผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 666 ชุด (ตารางที่ 2) พบว่า เป็นนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์จำนวนมากที่สุด 132 คน (19.82%) รองลงมาเป็นนิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จำนวน 105 คน (15.77%)

สำหรับชั้นปีที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 3) พบว่า นิสิตแต่ละชั้นปีมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ตั้งแต่ 166 – 168 คน และเมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า นิสิตแต่ละชั้นปีของทุกคณะมีจำนวนใกล้เคียงกัน ยกเว้นนิสิตคณะเศรษฐศาสตร์มีจำนวนเท่ากันทุกชั้นปี

ในด้านประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต (ตารางที่ 4) พบว่า นิสิตจำนวนมากที่สุด 304 คน (46.65%) มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต มากกว่า 6 ปี รองลงมาจำนวน 216 คน (32.43%) มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต 5-6 ปี เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตส่วนใหญ่หรือจำนวนมากที่สุดของ 9 คณะ มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 6 ปี ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะจิตวิทยา คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะรัฐศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ และคณะอักษรศาสตร์ ส่วนนิสิตจำนวนมากที่สุดของคณะวิทยาศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต 5-6 ปี และนิสิตจำนวนมากที่สุดของคณะศิลปกรรมศาสตร์ มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต 3-4 ปี

ในด้านจำนวนชั่วโมงที่ใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวัน (ตารางที่ 5) พบว่า นิสิตจำนวนมากที่สุด 329 คน (49.40%) ใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อวัน รองลงมา จำนวน 195 คน (29.28%) ใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 3-4 ชั่วโมงต่อวัน เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตส่วนใหญ่หรือจำนวนมากที่สุดของ 9 คณะ ใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อวัน ได้แก่ คณะจิตวิทยา คณะนิติศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะรัฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะอักษรศาสตร์ ส่วนนิสิตจำนวนมากที่สุดของ คณะครุศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ ใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 3-4 ชั่วโมงต่อวัน และนิสิตจำนวนมากที่สุดของคณะนิเทศศาสตร์ ใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อวัน และ 3-4 ชั่วโมงต่อวัน

จากผลการวิจัยที่พบว่า นิสิตจำนวนมากที่สุด ใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อวัน พบว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Metzger และคณะ (2003) และ Kribirige และ Depalo (2000) ที่พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักวิจัยระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก หลังปริญญาเอก ตามลำดับใช้อินเทอร์เน็ตทุกวัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jones และคณะ (2003) ที่พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนจำนวนมากที่สุดใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 4 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

ในด้านช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต (ตารางที่ 6) พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ จำนวน 526 คน (78.98%) ใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 20.01 – 24.00 น. รองลงมาจำนวน 195 คน (29.28%) ใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 16.01 – 20.00 น. เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ของทุกคณะ ใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 20.01 – 24.00 น. เช่นเดียวกัน

การที่ผลการวิจัยพบว่านิสิตส่วนใหญ่ของทุกคณะ ใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 20.01 – 24.00 น. อาจเป็นเพราะเป็นช่วงเวลาที่นิสิตว่างจากการเรียน หรือเป็นช่วงเวลาที่ต้องทำการบ้าน หรืองานที่ได้รับมอบหมาย จึงต้องค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ประกอบการทำงาน หรืออาจใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ

2. การใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ของนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์

ผลการวิจัยด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ ของนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ตารางที่ 7) พบว่า นิสิตส่วนใหญ่จำนวน 573 คน (86.04%) ใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์เพื่อทำรายงาน ภาคนิพนธ์และโครงการ รองลงมาจำนวน 387 คน (58.11%) มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งงานการบ้านผ่านเว็บไซต์ เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ของทุกคณะ มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศเพื่อทำรายงาน ภาคนิพนธ์ และโครงการเช่นเดียวกัน

การที่ผลการวิจัยพบว่านิสิตส่วนใหญ่ของทุกคณะมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์เพื่อทำรายงาน ภาคนิพนธ์ และโครงการ อาจเนื่องจากเว็บไซต์เป็นแหล่งข้อมูลความรู้ และสารนิเทศทุกรูปแบบและทุกสาขาวิชาที่สามารถสืบค้นได้สะดวกและรวดเร็ว และมีความทันสมัย โดยเฉพาะบนเว็บไซต์มีทรัพยากรสารนิเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าจำนวนมาก เช่น บทเรียน เนื้อหาคำสอน แบบฝึกหัด ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บทความวิชาการ ผลงานวิจัย ผลงานสิ่งประดิษฐ์ เอกสารราชการ รายการหนังสือ รายชื่อบทความวารสาร รายการสื่อทัศน เป็นต้น ที่สำคัญสารนิเทศบนเว็บไซต์ยังสามารถเข้าถึงได้รวดเร็วโดยผ่านโปรแกรมค้นหา (Search Engine) เพียงพิมพ์คำค้นในเรื่องที่ต้องการ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเว็บไซต์ต่างๆ ก็จะได้แสดงผลออกมาให้เลือกจำนวนมากมาย

ผลการวิจัยในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ของนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Neo (2005) ซึ่งพบว่านักศึกษาของ Multimedia University in Cyberjaya ใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำโครงการกลุ่ม และผลการวิจัยของ Metzger และคณะ (2003) ซึ่งพบว่านักศึกษานิเทศศาสตร์ส่วนใหญ่จากมหาวิทยาลัยของรัฐ ใช้เว็บไซต์เพื่อการค้นหาข้อมูลเพื่อทำรายงาน แต่แตกต่างจากผลการวิจัยของ รุ่งอรุณ ผาสุกสกุล (2542) ที่พบว่านิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ใช้บริการใช้อินเทอร์เน็ตในห้องสมุดเพื่อค้นหาข้อมูลที่สนใจ ผลการวิจัยของมุสตี นนทคำจันทร์ (2542) ที่พบว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์จำนวนมากที่สุดแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง ผลการวิจัยของ Vansickle (2002) ที่พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ใช้เว็บไซต์เพื่อความสนใจส่วนตัว และผลการวิจัยของ Jones และคณะ (2003) ที่พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อติดต่อสื่อสารกับอาจารย์และเพื่อน ผลการวิจัยในส่วนนี้ยังพบว่า แตกต่างจากผลการวิจัยที่ศึกษากับประชากรกลุ่มอื่นๆ คือ นักวิจัย อาจารย์/นักวิชาการและบุคคลทั่วไป ได้แก่ผลการวิจัยของ วาสนา บุญจุง (2542) พบว่านักวิจัยด้านไทยคดีศึกษาจำนวนมากที่สุดใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ ผลการวิจัยของ เยาวลักษณ์ สุวรรณแหง (2544) พบว่าอาจารย์และนักวิชาการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชสืบค้นสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตเพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ และผลการวิจัยของ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2547) พบว่ากิจกรรมที่ใช้อินเทอร์เน็ตทำมากที่สุด คือ การค้นหาข้อมูล

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่กำหนดว่า นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์เพื่อการทำรายงาน ภาคนิพนธ์และโครงการ

2.2 เนื้อหาของสารนิเทศบนเว็บไซต์

เนื้อหาของสารนิเทศบนเว็บไซต์ที่นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยใช้ได้ จำแนกออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ วิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ชีวภาพ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ (ตารางที่ 8) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ 509 คน (76.43%) ใช้เนื้อหาสังคมศาสตร์ รองลงมาจำนวน 455 คน (68.32%) ใช้เนื้อหามนุษยศาสตร์

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่า แตกต่างจากผลการวิจัยของรุ่งอรุณ ผาสุกสกุล (2542) ที่พบว่านิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ใช้เนื้อหาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี

เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตทุกคนหรือจำนวนมากที่สุดของ 6 คณะ ใช้เนื้อหาสังคมศาสตร์ ได้แก่ คณะจิตวิทยา คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ นิสิตจำนวนมากที่สุดของ 3 คณะ ใช้เนื้อหา มนุษยศาสตร์ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และคณะอักษรศาสตร์ ส่วนนิสิตจำนวนมากที่สุดของ 2 คณะ ใช้เนื้อหาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ และ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และนิสิตจำนวนมากที่สุดของคณะสหเวชศาสตร์ใช้เนื้อหาวิทยาศาสตร์ ชีวภาพ

สำหรับเนื่อหาย่อยของเนื้อหาทั้ง 4 กลุ่มใหญ่ สรุปได้ดังนี้

2.2.1 เนื้อหาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี

เนื้อหาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยีได้จำแนกออกเป็น 27 เนื้อหาย่อย (ตารางที่ 9) ผลการวิจัยพบว่า จากนิสิตจำนวน 441 คน ที่ใช้เนื้อหาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี ปรากฏว่า นิสิตจำนวนมากที่สุด 222 คน (50.34 %) ใช้เนื้อหาคอมพิวเตอร์ รองลงมา ได้แก่ เนื้อหาเคมี จำนวน 111 คน (25.17%) และเนื้อหาสิ่งแวดล้อมจำนวน 96 คน (21.77%) เนื้อหาอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 90 คน (20.41%)

การที่ผลการวิจัย พบว่า นิสิตจำนวนมากที่สุดใช้เนื้อหาคอมพิวเตอร์ อาจเป็นเพราะหลักสูตรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่กำหนดให้วิชาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นวิชาบังคับพื้นฐานอย่างน้อย 1 รายวิชา เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประการหนึ่งซึ่งกำหนดลักษณะนิสิตและบัณฑิตที่พึงประสงค์ไว้หนึ่งด้านคือ นิสิตต้องมีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี (สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2549)

2.2.2 เนื้อหาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

เนื้อหาวิทยาศาสตร์ชีวภาพได้จำแนกออกเป็น 13 เนื้อหาย่อย (ตารางที่ 10) ผลการวิจัย พบว่า จากนิสิตจำนวน 192 คน ที่ใช้เนื้อหาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ปรากฏว่า นิสิตจำนวน

มากที่สุด 78 คน (40.63%) ใช้เนื้อหาชีววิทยา รองลงมาได้แก่ เนื้อหาโภชนศาสตร์ จำนวน 48 คน (25.00%) เนื้อหาพันธุศาสตร์ จำนวน 40 คน (20.83%) เนื้อหาพฤกษศาสตร์ จำนวน 38 คน (19.79%)

2.2.3 เนื้อหาสังคมศาสตร์

เนื้อหาสังคมศาสตร์ได้จำแนกออกเป็น 20 เนื้อหาย่อย (ตารางที่ 11) ผลการวิจัยพบว่า จากนิสิตจำนวน 509 คน ที่ใช้สารนิเทศเนื้อหาสังคมศาสตร์ ปรากฏว่า นิสิตจำนวนมากที่สุด 175 คน (34.38%) ใช้เนื้อหาการภาพยนตร์ รองลงมาได้แก่ เนื้อหาการหนังสือพิมพ์ จำนวน 153 คน (30.06%) เนื้อหาการศึกษา จำนวน 146 คน (28.68%) เนื้อหาจิตวิทยา และเนื้อหาการเมือง จำนวน 136 คน (26.72%) เท่ากัน

2.2.4 เนื้อหานุษยศาสตร์

เนื้อหานุษยศาสตร์ได้จำแนกออกเป็น 17 เนื้อหาย่อย (ตารางที่ 12) ผลการวิจัยพบว่า จากนิสิตจำนวน 455 คน ที่ใช้สารนิเทศเนื้อหานุษยศาสตร์ ปรากฏว่า นิสิตส่วนใหญ่ จำนวน 246 คน (54.07%) ใช้ เนื้อหาดนตรี รองลงมาได้แก่ เนื้อหาภาษา จำนวน 214 คน (47.03%) เนื้อหาประวัติศาสตร์ จำนวน 141 คน (30.99%) เนื้อหาวรรณคดีจำนวน 106 คน (23.30%)

เมื่อพิจารณาเนื้อหาย่อยทั้งหมดของเนื้อหา 4 กลุ่มใหญ่ที่นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยใช้ (ตารางที่ 9 – 12) พบว่า เนื้อหาของสารนิเทศที่นิสิตแต่ละคณะใช้มากที่สุด 5 อันดับแรก มีดังนี้

คณะครุศาสตร์ ได้แก่ เนื้อหาการศึกษาและเนื้อหาภาษา (31 คนเท่ากัน) เนื้อหาจิตวิทยา (30 คน) เนื้อหาดนตรี (27 คน) เนื้อหาการหนังสือพิมพ์ (24 คน) และเนื้อหาการภาพยนตร์ (22 คน)

คณะจิตวิทยา ได้แก่ เนื้อหาจิตวิทยา (18 คน) เนื้อหาภาษา (9 คน) เนื้อหาดนตรี (8 คน) เนื้อหาสถิติ (7 คน) และเนื้อหาสิ่งแวดล้อม เนื้อหาชีววิทยา และเนื้อหาประวัติศาสตร์ เท่ากัน (6 คนเท่ากัน)

คณะนิติศาสตร์ ได้แก่ เนื้อหานิติศาสตร์ (54 คน) เนื้อหาภาษา (23 คน) เนื้อหาการศึกษาและดนตรี (19 คนเท่ากัน) เนื้อหาคอมพิวเตอร์ (18 คน) และเนื้อหารัฐศาสตร์ (14 คน)

คณะนิเทศศาสตร์ ได้แก่ เนื้อหาการโฆษณา (22 คน) เนื้อหาการภาพยนตร์ และดนตรี (16 คนเท่ากัน) เนื้อหาการประชาสัมพันธ์ (12 คน) เนื้อหาการกระจายเสียงวิทยุและโทรทัศน์ (11 คน) และเนื้อหาภาษา (10 คน)

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ได้แก่ เนื้อหาคอมพิวเตอร์ และการบริหารธุรกิจ เท่ากัน (46 คนเท่ากัน) เนื้อหาพาณิชยศาสตร์ (45 คน) เนื้อหาการตลาด (43 คน) เนื้อหาการบัญชี (41 คน) และเนื้อหาดนตรี (31 คน)

คณะรัฐศาสตร์ ได้แก่ เนื้อหารัฐศาสตร์ (39 คน) เนื้อหาสังคมวิทยา (23 คน) เนื้อหานิติศาสตร์ และเนื้อหาการหนังสือพิมพ์ (19 คน เท่ากัน) เนื้อหาประวัติศาสตร์ และจิตวิทยา (17 คนเท่ากัน) และเนื้อหาการศึกษา (16 คน)

คณะวิทยาศาสตร์ ได้แก่ เนื้อหาเคมี (50 คน) เนื้อหาดนตรี (37 คน) เนื้อหาคอมพิวเตอร์ และการภาพยนตร์ (27 คนเท่ากัน) เนื้อหาพันธุศาสตร์ (22 คน) และเนื้อหาชีววิทยา (20 คน)

คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้แก่ เนื้อหาคอมพิวเตอร์ (71 คน) เนื้อหาฟิสิกส์ (46 คน) เนื้อหาดนตรี (43 คน) เนื้อหาคณิตศาสตร์ (38 คน) และเนื้อหาเคมี (34 คน)

คณะสหเวชศาสตร์ ได้แก่ เนื้อหาชีววิทยา เนื้อหากายวิภาคศาสตร์ และเนื้อหาดนตรี (10 คนเท่ากัน) เนื้อหาสรีรวิทยา เนื้อหาฟิสิกส์และเนื้อหาเคมี (9 คนเท่ากัน) เนื้อหาคอมพิวเตอร์ เนื้อหาชีวเคมี และเนื้อหาภาษา (8 คนเท่ากัน) เนื้อหาคณิตศาสตร์ เนื้อหาโลหิตวิทยา เนื้อหาโภชนศาสตร์ และเนื้อหาสถิติ (7 คนเท่ากัน) เนื้อหาจุลชีววิทยา เนื้อหาจิตวิทยา เนื้อหาการสื่อสาร และเนื้อหาการภาพยนตร์ (6 คนเท่ากัน)

คณะศิลปกรรมศาสตร์ ได้แก่ เนื้อหาดนตรี (13 คน) เนื้อหาศิลปะการแสดง (10 คน) เนื้อหาการศึกษา (8 คน) เนื้อหาจิตรกรรม (6 คน) และเนื้อหาการภาพยนตร์ เนื้อหาทัศนศิลป์ เนื้อหาภาษาและเนื้อหาวรรณคดี (5 คนเท่ากัน)

คณะเศรษฐศาสตร์ ได้แก่ เนื้อหาเศรษฐศาสตร์ (26 คน) เนื้อหาการเงิน (17 คน) เนื้อหาการธนาคาร (16 คน) เนื้อหาการตลาด (10 คน) และเนื้อหาสถิติ (7 คน)

คณะอักษรศาสตร์ ได้แก่ เนื้อหาภาษา (48 คน) เนื้อหาวรรณคดี (36 คน)
เนื้อหาภาษาศาสตร์ (31 คน) เนื้อหาประวัติศาสตร์ (29 คน) เนื้อหาดนตรี (28 คน)

ผลการวิจัย ด้านเนื้อหาของสารนิเทศที่นิสิตแต่ละคณะใช้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับวิชาที่สอนในแต่ละคณะ ส่วนเนื้อหาบางเนื้อหา เช่น เนื้อหาดนตรี ที่พบว่าเป็นหนึ่งในเนื้อหา 5 อันดับแรกในหลายคณะ อาจเป็นได้ว่านิสิตได้ลงทะเบียนวิชาเลือกเสรีที่เกี่ยวกับดนตรี รวมทั้งนิสิตใช้เนื้อหาดนตรีเพื่อการฟังเพลง ผ่อนคลายความเครียดจากการเรียน ประกอบกับในปัจจุบันมีเว็บไซต์จำนวนมากเปิดให้บริการดาวน์โหลดเพลงมาฟังได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เช่นเดียวกันกับเนื้อหาการภาพยนตร์ที่นิสิตบางคณะใช้ อาจเป็นได้ว่านิสิตใช้เนื้อหาการภาพยนตร์เพื่อการรับชมภาพยนตร์ตัวอย่าง ภาพยนตร์โฆษณา รวมทั้งมีวิดิโอที่มีบริการให้ดาวน์โหลดบนเว็บไซต์จำนวนมาก

ผลการวิจัยด้านเนื้อหาของสารนิเทศบนเว็บไซต์พบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่องต่าง ๆ ที่พบว่าเนื้อหาของสารนิเทศที่ใช้มีความสัมพันธ์กับสาขาวิชาของกลุ่มประชากร ได้แก่ ผลการวิจัยของวาสนา บุญจุง (2542) ที่พบว่า นักวิจัยด้านไทยคดีศึกษาจำนวนมากที่สุดใช้เนื้อหา กลุ่มชาติพันธุ์/ชนชาติไทย ผลการวิจัยของมุสตี นนทคำจันทร์ (2542) ที่พบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์จำนวนมากที่สุดแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตในเนื้อหาวิศวกรรมไฟฟ้า

2.3 รูปแบบของสารนิเทศบนเว็บไซต์ที่ใช้

รูปแบบของสารนิเทศบนเว็บไซต์ที่นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยใช้ ได้จำแนกออกเป็น 6 รูปแบบ (ตารางที่ 13) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่จำนวน 619 คน (92.94%) ใช้สารนิเทศในรูปแบบข้อความ (Text) รองลงมา จำนวน 544 คน (81.68%) ใช้สารนิเทศในรูปแบบภาพนิ่ง (Image)

เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตส่วนใหญ่หรือทุกคนของทั้ง 12 คณะใช้สารนิเทศในรูปแบบข้อความ (Text) เช่นเดียวกัน

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของรุ่งอรุณ ผาสุกสกุล (2542) ที่พบว่านิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ได้รับสารนิเทศจากอินเทอร์เน็ตในรูปแบบข้อความ

แต่แตกต่างจากผลการวิจัยของมุสตี นนทคำจันทร์ (2542) ที่พบว่ารูปแบบของสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์จำนวนมากที่สุดแสวงหาคือ ภาพ

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณารูปแบบของสารนิเทศบนเว็บไซต์ที่มีจำนวนนิสิตของแต่ละคณะใช้สูงกว่าร้อยละ 50 ปรากฏผลดังนี้ นิสิต 7 คณะ ใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ 4 รูปแบบ คือ ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง สูงกว่าร้อยละ 50 เช่นเดียวกัน ได้แก่ นิสิตคณะครุศาสตร์ คณะจิตวิทยา คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และคณะอักษรศาสตร์ นิสิต 4 คณะ ใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ 3 รูปแบบ คือ ข้อความ ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวสูงกว่าร้อยละ 50 เช่นเดียวกัน ได้แก่ นิสิตคณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ สำหรับนิสิตคณะนิเทศศาสตร์ ใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ 5 รูปแบบ ได้แก่ ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง และสื่อประสม สูงกว่าร้อยละ 50

การที่ผลการวิจัยพบว่า นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์หลากหลายรูปแบบ โดยรูปแบบที่ใช้เหมือนกันเป็นส่วนใหญ่ คือ ข้อความ ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว อาจเนื่องจากในการเรียนการสอนในปัจจุบัน การบ้าน งาน หรือโครงการต่างๆ ที่นิสิตต้องทำนั้น มีความต้องการสารนิเทศหลายรูปแบบ เช่น ใช้ข้อความในส่วนเนื้อหา รายงาน ใช้ภาพนิ่งเพื่อประกอบเนื้อหา และ ใช้ภาพเคลื่อนไหวเพื่อใช้ในการนำเสนอหน้าชั้นเรียน ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่าสอดคล้องกับผลวิจัยของ Neo (2005) ที่พบว่า นักศึกษาใช้สารนิเทศหลายหลายรูปแบบจากเว็บไซต์ ได้แก่ ข้อความ ภาพกราฟิก และไฟล์มัลติมีเดีย มาใช้ในการทำโครงการ

2.4 ประเภทของเว็บไซต์

ประเภทของเว็บไซต์ที่นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยใช้ ได้จำแนกออกเป็น 8 ประเภท (ตารางที่ 14) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ จำนวน 626 คน (93.99%) ใช้เว็บไซต์ประเภทสถาบันการศึกษา รองลงมาจำนวน 566 คน (84.98%) ใช้เว็บไซต์ประเภทองค์กรธุรกิจ และจำนวน 453 คน (68.02%) ใช้เว็บไซต์ห้องสมุด

เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตส่วนใหญ่หรือทุกคนของ 9 คณะใช้เว็บไซต์ประเภทสถาบันการศึกษา ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะจิตวิทยา คณะนิติศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี คณะรัฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และคณะอักษรศาสตร์ สำหรับนิสิตส่วนใหญ่ของ คณะนิเทศศาสตร์ และคณะสหเวชศาสตร์ใช้เว็บไซต์ประเภทสถาบันการศึกษา และองค์กรธุรกิจในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนนิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ทุกคนใช้เว็บไซต์ประเภทองค์กรธุรกิจ

เมื่อพิจารณาประเภทของเว็บไซต์ที่มีนิสิตของทุกคณะ (12 คณะ) ใช้สูงกว่าร้อยละ 50 พบว่า มี 2 ประเภท คือ เว็บไซต์สถาบันการศึกษา และเว็บไซต์องค์กรธุรกิจ และเว็บไซต์ที่มีนิสิตของ 11 คณะใช้ สูงกว่าร้อยละ 50 มี 1 ประเภท คือ เว็บไซต์ห้องสมุด ทั้งนี้มีนิสิตคณะนิเทศศาสตร์เพียงคณะเดียวที่ใช้เว็บไซต์ห้องสมุดน้อยกว่าร้อยละ 50

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของวาสนา บุญสูง (2542) ที่พบว่า ประเภทของแหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตที่นักวิจัยด้านไทยคดีศึกษาจำนวนมากที่สุดใช้ คือ สถาบันการศึกษา ผลการวิจัยของมุสดี นนทคำจันทร์ (2542) ที่พบว่า แหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์จำนวนมากที่สุดใช้ในการแสวงหาสารนิเทศคือ แหล่งสถาบันการศึกษา และผลการวิจัยของเยาวลักษณ์ สุวรรณแห (2544) ที่พบว่า คณาจารย์และนักวิชาการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชส่วนใหญ่สืบค้นเว็บไซต์ของสถาบันอุดมศึกษา

เมื่อให้นิสิตระบุว่าในการใช้เว็บไซต์แต่ละประเภท (7 ประเภท) นิสิตใช้เว็บไซต์ของไทยหรือของต่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า มีเว็บไซต์ 6 ประเภท ที่นิสิตใช้เว็บไซต์ของไทยในจำนวนที่สูงกว่าเว็บไซต์ของต่างประเทศ ได้แก่ เว็บไซต์สถาบันการศึกษา หน่วยงานของรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานทางทหาร องค์กรไม่แสวงผลกำไร องค์กรให้บริการด้านเครือข่าย และห้องสมุด ส่วนเว็บไซต์อีก 1 ประเภท คือ เว็บไซต์องค์กรธุรกิจ นิสิตใช้เว็บไซต์ของต่างประเทศในจำนวนที่สูงกว่าเว็บไซต์ของไทย

เมื่อพิจารณาตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิต 5 คณะ ใช้เว็บไซต์ของไทยในจำนวนที่สูงกว่าเว็บไซต์ของต่างประเทศในเว็บไซต์ทุกประเภท ได้แก่ คณะนิติศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะรัฐศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ส่วนอีก 7 คณะพบว่าแตกต่างกันไป

2.5 ชื่อเว็บไซต์ที่ใช้

ในการให้นิสิตรระบุชื่อเว็บไซต์ที่ใช้เป็นประจำ คนละ 3 เว็บไซต์ (ตารางที่ 15) ผลการวิจัยพบว่า มีเว็บไซต์ที่นิสิตรระบุชื่อรวมทั้งสิ้น 237 เว็บไซต์ โดยชื่อเว็บไซต์ที่นิสิตรระบุสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ www.google.com หรือ .co.th หรือ .co.jp หรือ .fr หรือ .de (445 คน) www.yahoo.com หรือ .fr (77 คน) www.sanook.com (64 คน) www.car.chula.ac.th , www.chula.ac.th และ www.hotmail.com (42 คนเท่ากัน) และ www.dek-d.com (39 คน)

เมื่อจำแนกชื่อเว็บไซต์ที่ใช้ตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตแต่ละคณะระบุชื่อเว็บไซต์ที่ใช้จำนวนตั้งแต่ 17 – 61 ชื่อ โดยนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ระบุชื่อเว็บไซต์จำนวนมากที่สุด (61 ชื่อ) และนิสิตคณะสหเวชศาสตร์ระบุชื่อเว็บไซต์จำนวนน้อยที่สุด (17 ชื่อ)

สำหรับชื่อเว็บไซต์ที่นิสิตจำนวนมากที่สุดของทุกคณะใช้เป็นอันดับหนึ่ง คือ www.google.com หรือ .co.th หรือ .co.jp หรือ .fr หรือ .de ส่วนเว็บไซต์อันดับรองลงมาที่นิสิตของแต่ละคณะใช้ มีดังนี้

คณะครุศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะอักษรศาสตร์
ได้แก่ www.yahoo.com หรือ .fr

คณะจิตวิทยา และคณะวิทยาศาสตร์ ได้แก่ www.sciencedirect.com

คณะนิเทศศาสตร์ ได้แก่ www.hotmail.com

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี และคณะศิลปกรรมศาสตร์ ได้แก่
www.sanook.com

คณะรัฐศาสตร์ ได้แก่ www.wikipedia.org

คณะสหเวชศาสตร์ ได้แก่ www.pubmed.gov

คณะเศรษฐศาสตร์ ได้แก่ www.bot.or.th

ผลการวิจัยที่พบว่า เว็บไซต์ google เป็นเว็บไซต์ที่นิสิตจำนวนมากที่สุดของทุกคณะใช้ อาจเป็นเพราะในปัจจุบัน google เป็นเว็บไซต์ที่โดดเด่นด้านโปรแกรมค้นหา และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่ามีความสามารถในการค้นหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ และรวดเร็ว ประกอบกับการออกแบบเว็บไซต์เรียบง่าย ไม่มีภาพหรือข้อความจำนวนมากที่ต้องเสียเวลารอให้แสดงผลดังเช่นเว็บไซต์โปรแกรมค้นหาเว็บไซต์อื่น ที่สำคัญ google ยังรองรับการค้นหาด้วย

ภาษาไทย (www.google.co.th) และภาษาอื่นๆ ได้ เช่น ภาษาญี่ปุ่น (www.google.co.jp) ภาษาฝรั่งเศส (www.google.fr) และภาษาเยอรมัน (www.google.de) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า แตกต่างกับผลการวิจัยของ Vansickle (2002) ที่พบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวนมากที่สุด ใช้ yahoo ในการค้นหาข้อมูล

นอกจากนี้ หากพิจารณาเว็บไซต์ที่มีนิสิตคณะต่าง ๆ ใช้เป็นอันดับรองลงมา ยังพบว่า เป็นเว็บไซต์โปรแกรมค้นหา คือ Yahoo หรือเป็นเว็บไซต์ที่มีบริการโปรแกรมค้นหาในเว็บไซต์ เช่น www.sanook.com บางเว็บไซต์ยังมีบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และข่าวสารต่างๆ ด้วย เช่น www.yahoo.com ดังนั้นเมื่อนิสิตเข้าใช้เว็บไซต์เหล่านี้ จึงสามารถค้นคว้าหาข้อมูลและใช้บริการรับ/ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในเว็บไซต์ที่เดียวกันได้

สำหรับนิสิตบางคณะที่ระบุชื่อเว็บไซต์ที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้โดยตรง ซึ่งเว็บไซต์ที่ระบุพบว่า มีเนื้อหาเฉพาะตามสาขาของแต่ละคณะ เช่น คณะจิตวิทยาและคณะวิทยาศาสตร์ใช้เว็บไซต์ www.sciencedirect.com คณะสหเวชศาสตร์ใช้เว็บไซต์ www.pubmed.org และคณะเศรษฐศาสตร์ใช้เว็บไซต์ www.bot.or.th (เว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย)

2.6 วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนเว็บไซต์

วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนเว็บไซต์ ได้จำแนกเป็น 3 วิธี ได้แก่ ใช้ชื่อเว็บไซต์ ใช้โปรแกรมค้นหา (Search Engine) และใช้การเชื่อมโยงข้อความหลายมิติ (Hypertext Link) (ตารางที่ 16) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ จำนวน 588 คน (88.29%) เข้าถึงสารนิเทศโดยใช้โปรแกรมค้นหา รองลงมาจำนวน 468 คน (70.27%) เข้าถึงสารนิเทศโดยใช้ชื่อเว็บไซต์ และนิสิตจำนวนน้อยที่สุด 237 คน (35.59%) เข้าถึงสารนิเทศโดยใช้การเชื่อมโยงข้อความหลายมิติ

เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตส่วนใหญ่หรือทุกคน ของ 11 คณะ เข้าถึงสารนิเทศโดยใช้โปรแกรมค้นหา ส่วนคณะนิเทศศาสตร์ นิสิตส่วนใหญ่ใช้วิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนเว็บไซต์โดยใช้โปรแกรมค้นหา และโดยใช้ชื่อเว็บไซต์จำนวนเท่ากัน

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Kibirige และ Depalo (2000) ที่พบว่า นักวิจัยในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และหลังปริญญาเอก ส่วนใหญ่นิยมใช้โปรแกรมค้นหา เป็นเครื่องมือในการค้นหาข้อมูล

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานในข้อ 1 ที่กำหนดว่านิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ มีวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนเว็บไซต์โดยใช้การเชื่อมโยงข้อความหลายมิติ

การที่ผลการวิจัยพบว่า นิสิตจำนวนน้อยที่สุดเข้าถึงสารนิเทศบนเว็บไซต์โดยใช้การเชื่อมโยงข้อความหลายมิติ อาจเป็นเพราะวิธีการเข้าถึงข้อมูล โดยใช้การเชื่อมโยงข้อความหลายมิติ เป็นลักษณะการทำงานโดยปกติของเว็บไซต์ คือเมื่อผู้ใช้เข้าไปยังเว็บไซต์ต่าง ๆ ก็สามารถคลิกดูข้อมูลเนื้อหาต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง การเชื่อมโยงข้อความหลายมิติจึงเป็นการเข้าถึงสารนิเทศตามลักษณะการทำงานของเอกสารบนเว็บไซต์ มิใช่โดยการเลือกของผู้ใช้ ผลการวิจัยจึงพบว่า นิสิตจำนวนน้อยที่สุดใช้ทางเลือกนี้

นอกจากนี้ การที่ผลการวิจัย พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ หรือทุกคนของทั้ง 12 คณะ เข้าถึงสารนิเทศ โดยใช้โปรแกรมค้นหา อาจเนื่องจากในขั้นตอนเริ่มแรกของการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ นิสิตอาจไม่ทราบว่า จะค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ใดโดยตรง วิธีที่จะทำให้เข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วก็คือ การเริ่มต้นจากโปรแกรมค้นหา ประกอบกับในปัจจุบัน โปรแกรมค้นหาบางโปรแกรม ยังสามารถใช้ภาษาไทยในการค้นหาได้ จึงทำให้การเข้าถึงสารนิเทศสะดวกยิ่งขึ้น

2.7 แหล่งที่สืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์

แหล่งที่สืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์ ได้จำแนกออกเป็น 7 แหล่ง (ตารางที่ 17) ผลการวิจัย พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ 462 คน (69.37%) สืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์จากบ้าน/หอพัก รองลงมา จำนวน 414 คน (62.16%) สืบค้นจากศูนย์คอมพิวเตอร์ของคณะ/สถาบัน

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของมุสตี นนทคำจันทร์ (2542) ที่พบว่า สถานที่ที่นักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์จำนวนมากที่สุดใช้อินเทอร์เน็ตคือ ที่บ้าน ผลการวิจัยของศูนย์เทคโนโลยี (2547) ที่พบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนมากที่สุดใช้อินเทอร์เน็ตจากบ้าน และ

ผลการวิจัยของ Jones และคณะ (2003) ที่พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชนส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตจากที่บ้านและหอพัก แต่แตกต่างจากผลการวิจัยของเยาวลักษณ์ สุวรรณแห (2544) ที่พบว่าคณาจารย์และนักวิชาการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์จากที่ทำงาน

เมื่อจำแนกแหล่งที่สืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์ตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ของ 4 คณะ สืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์จากห้องสมุดคณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์

นิสิตส่วนใหญ่ของ 4 คณะ สืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์จากบ้าน/หอพัก ได้แก่ คณะนิเทศศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะอักษรศาสตร์

นิสิตส่วนใหญ่ของ 3 คณะ สืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์จากศูนย์คอมพิวเตอร์ของคณะ/สถาบัน ได้แก่ คณะจิตวิทยา คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์

ส่วนนิสิตส่วนใหญ่ของคณะสหเวชศาสตร์ พบว่า สืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์จากหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ

สำหรับนิสิตจำนวน 96 คน ที่ระบุว่าสืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์จากศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 18) เมื่อสอบถามถึงศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ พบว่า นิสิตส่วนใหญ่สืบค้นจากศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง อาคารพินิตประชานารด

การที่ผลการวิจัยพบว่านิสิตส่วนใหญ่ของ 8 คณะ สืบค้นสารนิเทศบนเว็บไซต์จากแหล่งให้บริการอินเทอร์เน็ตต่างๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ ห้องสมุดคณะ ศูนย์คอมพิวเตอร์ของคณะ/สถาบัน และหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ อาจเนื่องจากแหล่งให้บริการต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นแหล่งใกล้ตัว เมื่อนิสิตว่างจากการเรียนจึงอาจเข้าใช้ได้สะดวก นอกจากนี้ห้องสมุดบางคณะ เช่น คณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ ยังให้นิสิตสืบค้นอินเทอร์เน็ตได้โดยไม่จำกัดเวลา รวมทั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ของบางคณะยังมีบริการเสริมสำหรับนิสิตในคณะด้วย เช่น การให้จำนวนกระดาษที่สามารถพิมพ์ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เช่น คณะเศรษฐศาสตร์ หรือการพิมพ์งานแบบสี เช่น คณะศิลปกรรมศาสตร์ และการให้บริการอุปกรณ์อื่นๆ

เช่น พูฟิง สแกนเนอร์ เป็นต้น ในศูนย์คอมพิวเตอร์คณะต่างๆ นิสิตจึงเข้าใช้แหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ดังกล่าวจำนวนมาก

ส่วนนิสิตคณะสหเวชศาสตร์ที่พบว่า ส่วนใหญ่ใช้หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ เป็นแหล่งที่สืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์ อาจเนื่องจากหอสมุดกลางเป็นแหล่งสืบค้นที่อยู่ใกล้กับที่ตั้งของคณะสหเวชศาสตร์ ประกอบกับคณะสหเวชศาสตร์ยังไม่มีห้องสมุด การมาใช้บริการที่หอสมุดกลางนิสิตสามารถใช้บริการอื่นๆ ได้ด้วย เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ ทำการบ้าน/รายงาน ยืมหนังสือ นอกจากนี้แล้วหอสมุดกลางยังให้บริการจนถึงเวลา 21.00 น. จึงทำให้นิสิตคณะสหเวชศาสตร์สามารถใช้บริการในช่วงเย็นหลังเลิกเรียนได้นาน

2.8 ภาษาของสารสนเทศบนเว็บไซต์

ภาษาของสารสนเทศบนเว็บไซต์ที่ใช้ได้จำแนกเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (ตารางที่ 19) ผลการวิจัย พบว่า นิสิตส่วนใหญ่จำนวน 642 คน (96.40%) ใช้สารนิเทศภาษาไทย และจำนวน 577 คน (86.64%) ใช้สารนิเทศภาษาอังกฤษ

เมื่อจำแนกภาษาของสารสนเทศบนเว็บไซต์ ตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตของ 10 คณะ ใช้สารนิเทศภาษาไทยในจำนวนที่สูงกว่าภาษาอังกฤษ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะรัฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ ส่วนนิสิตอีก 2 คณะ ใช้สารนิเทศทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษในจำนวนเท่ากัน ได้แก่ คณะจิตวิทยา 19 คน และ คณะนิเทศศาสตร์

2.9 เกณฑ์ในการคัดเลือกสารสนเทศบนเว็บไซต์

ผลการวิจัยในด้านเกณฑ์ในการคัดเลือกสารสนเทศบนเว็บไซต์ (ตารางที่ 20) พบว่า นิสิตส่วนใหญ่จำนวน 510 คน (76.58%) ระบุว่าไม่มีเกณฑ์ในการคัดเลือกสารสนเทศบนเว็บไซต์ และ นิสิตส่วนน้อย จำนวน 156 คน (23.42%) ระบุว่าไม่มีเกณฑ์ในการคัดเลือกสารสนเทศบนเว็บไซต์

สำหรับนิสิตจำนวน 510 คน ที่ระบุว่าไม่มีเกณฑ์ในการคัดเลือกสารสนเทศบนเว็บไซต์ พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ จำนวน 426 คน (83.53%) ใช้เกณฑ์ความครบถ้วน สมบูรณ์ของเนื้อหา รองลงมา จำนวน 392 คน (76.86%) ใช้เกณฑ์ความถูกต้อง เทียบตรงของเนื้อหา

เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ของ 9 คณะ ใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกสารนิเทศบนเว็บไซต์เช่นเดียวกัน คือ ความครบถ้วน สมบูรณ์ของเนื้อหา ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะรัฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ และ คณะเศรษฐศาสตร์ ส่วนนิสิตอีก 3 คณะ ใช้เกณฑ์แตกต่างกันไป

3. ปัญหาในการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์และข้อเสนอแนะ

3.1 ปัญหาการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์

ปัญหาในการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ ได้จำแนกปัญหาออกเป็น 4 ด้านใหญ่ ได้แก่ ปัญหาด้านเนื้อหา ปัญหาด้านวิธีการเข้าถึง ปัญหาด้านแหล่งที่สืบค้น และปัญหาด้านอื่นๆ (ตารางที่ 21) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตประสบปัญหาการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์โดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.95$) และเมื่อพิจารณาปัญหาแต่ละด้าน พบว่า นิสิตประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาด้านเนื้อหา ($\bar{x} = 3.24$)

เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตทุกคณะประสบปัญหาโดยรวมในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยคณะที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาโดยรวมสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ คณะสหเวชศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์

เมื่อจำแนกรายละเอียดของปัญหาทั้ง 4 ด้าน คือ ปัญหาด้านเนื้อหา ปัญหาด้านวิธีการเข้าถึงสารนิเทศ ปัญหาด้านแหล่งที่สืบค้น และปัญหาด้านอื่นๆ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

3.1.1 ปัญหาด้านเนื้อหา

ปัญหาด้านเนื้อหา ได้จำแนกย่อยออกเป็น 5 รายการ (ตารางที่ 22) ผลการวิจัย พบว่า นิสิตที่ระบุว่าประสบปัญหาในแต่ละรายการ มีจำนวนตั้งแต่ 639 – 660 คน โดยปัญหาที่มีนิสิตจำนวนมากที่สุด (660 คนเท่ากัน) ระบุมี 2 รายการ คือ ไม่พบสารนิเทศในเนื้อหาที่ต้องการ และสารนิเทศในเนื้อหาที่ต้องการมีน้อยเกินไป

เมื่อพิจารณาระดับของปัญหา พบว่า นิสิตประสบปัญหาด้านเนื้อหาทุกรายการในระดับปานกลางเพียงระดับเดียว โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สารนิเทศใน

เนื้อหาที่ต้องการมีน้อยเกินไป ($\bar{x} = 3.47$) สารนิเทศในเนื้อหาที่ต้องการเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้มีปัญหาในการแปลและทำความเข้าใจ ($\bar{x} = 3.37$) และไม่พบสารนิเทศในเนื้อหาที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.29$)

เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตคณะครุศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ประสบปัญหาในระดับมากเช่นเดียวกัน 2 รายการ และในระดับปานกลาง 3 รายการ โดยปัญหาในระดับมาก ของนิสิตคณะครุศาสตร์ ได้แก่ สารนิเทศในเนื้อหาที่ต้องการเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้มีปัญหาในการแปลและการทำความเข้าใจและสารนิเทศในเนื้อหาที่ต้องการมีน้อยเกินไป ส่วนปัญหาในระดับมากของนิสิตคณะนิเทศศาสตร์ ได้แก่ สารนิเทศในเนื้อหาที่ต้องการมีน้อยเกินไป และไม่พบสารนิเทศในเนื้อหาที่ต้องการ

นิสิตคณะจิตวิทยา คณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ประสบปัญหาในระดับมาก 1 รายการ และระดับปานกลาง 4 รายการ โดยปัญหาในระดับมากของนิสิตคณะนิติศาสตร์และคณะรัฐศาสตร์ ได้แก่ สารนิเทศในเนื้อหาที่ต้องการมีน้อยเกินไป ส่วนปัญหาในระดับมากของนิสิตคณะจิตวิทยา ได้แก่ สารนิเทศในเนื้อหาที่ต้องการเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้มีปัญหาในการแปลและการทำความเข้าใจ

ส่วนนิสิตอีก 6 คณะ ประสบปัญหาด้านเนื้อหาทุกรายการในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิต 5 คณะ คือ สารนิเทศในเนื้อหาที่ต้องการมีน้อยเกินไป ได้แก่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรม และคณะอักษรศาสตร์ ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตคณะสหเวชศาสตร์ มี 2 รายการเท่ากัน คือ สารนิเทศในเนื้อหาที่ต้องการมีน้อยเกินไป และสารนิเทศในเนื้อหาที่ต้องการเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้มีปัญหาในการแปลและการทำความเข้าใจ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัญหาที่นิสิตประสบในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สารนิเทศในเนื้อหาที่ต้องการมีน้อยเกินไป อาจเนื่องจาก นิสิตยังมีทักษะในการสืบค้นสารนิเทศไม่มากพอ จึงทำให้พบสารนิเทศในเนื้อหาที่ต้องการจำนวนน้อยเกินไป เนื้อหาบางสาขาวิชาอาจต้องใช้วิธีการสืบค้นระดับสูง (Advanced Search) หรืออาจต้องทราบว่าต้องใช้คำสำคัญ (Key Word) คำใดในการสืบค้น

3.1.2 ปัญหาด้านวิธีการเข้าถึงสารนิเทศ

ปัญหาด้านวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนเว็บไซต์ ได้ซึ่งจำแนกย่อยออกเป็น 6 รายการ (ตารางที่ 23) ผลการวิจัยพบว่า นิสิตที่ระบุว่าประสบปัญหาในแต่ละรายการ มีจำนวนตั้งแต่ 436 – 650 คน โดยปัญหาที่มีนิสิตจำนวนมากที่สุด (650 คน) ระบุ คือ ไม่ทราบชื่อเว็บไซต์ที่มีสารนิเทศที่ต้องการ

เมื่อพิจารณาระดับของปัญหา พบว่า นิสิตประสบปัญหาด้านวิธีการเข้าถึงสารนิเทศบนเว็บไซต์ 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย โดยปัญหาในระดับมากมี 1 รายการ คือ ไม่ทราบชื่อเว็บไซต์ที่มีสารนิเทศที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.53$)

เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า นิสิตทุกคณะประสบปัญหาในระดับมาก เช่นเดียวกัน คือ ไม่ทราบชื่อเว็บไซต์ที่มีสารนิเทศที่ต้องการ

การที่ผลการวิจัย พบว่า นิสิตทุกคณะประสบปัญหาในระดับมาก คือ ไม่ทราบชื่อเว็บไซต์ที่มีสารนิเทศที่ต้องการ อาจเนื่องจากเว็บไซต์มีอยู่เป็นจำนวนมากและมีเนื้อหาหลากหลาย การจะทราบว่าเว็บไซต์ใดบ้างที่มีเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการ จำเป็นต้องใช้เวลาในการสืบค้นมาก และค้นหาอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก การที่นิสิตจะทราบได้ว่ามีเว็บไซต์ใดบ้างที่เป็นประโยชน์ และสามารถเข้าใจได้ อาจารย์และบรรณารักษ์ควรต้องให้คำแนะนำ หรือรวบรวมชื่อเว็บไซต์ไว้ให้ ผลการวิจัยในส่วนนี้ยัง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lim และ Lee (2000) ที่พบว่าปัญหาที่นักศึกษาประสบในการใช้อินเทอร์เน็ตคือ ไม่ทราบที่อยู่ของเว็บไซต์ (URLs) ที่ต้องการ

ผลการวิจัยในส่วนนี้ พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานในข้อ 2 ที่กำหนดว่าปัญหาที่ นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประสบในระดับมาก คือ ไม่ทราบชื่อเว็บไซต์ที่มีสารนิเทศที่ต้องการ

3.1.3 ปัญหาด้านแหล่งที่สืบค้น

ปัญหาด้านแหล่งที่สืบค้นได้ซึ่งจำแนกย่อยออกเป็น 13 รายการ (ตารางที่ 24) ผลการวิจัย พบว่า นิสิตที่ระบุว่าประสบปัญหาในแต่ละรายการ มีจำนวนตั้งแต่ 554 – 622 คน โดย

ปัญหาที่มีนิสิตจำนวนมากที่สุด (622 คน) ระบุ คือ แหล่งสืบค้นไม่มีบริการส่งเสริมการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียน เช่น แนะนำเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาวิชาการ

เมื่อพิจารณาระดับของปัญหา พบว่า นิสิตประสบปัญหาด้านแหล่งที่สืบค้นทุกรายการ ในระดับปานกลางเพียงระดับเดียว โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชา มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวนมากไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ ($\bar{x} = 3.38$) หอสมุดกลาง/ห้องสมุดคณะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ ($\bar{x} = 3.37$) วันและเวลาเปิดให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชา ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ และในการสืบค้นสารนิเทศประเภทเสียง แหล่งสืบค้นไม่มีหูฟังให้บริการ ($\bar{x} = 3.12$ เท่ากัน)

เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบว่า ปัญหาที่นิสิตแต่ละคณะประสบในระดับมากมีดังนี้

นิสิตคณะจิตวิทยาและคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีประสบปัญหาในระดับมาก 1 รายการ คือ ศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชา มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวนมากไม่เพียงพอต่อความต้องการ

นิสิตคณะรัฐศาสตร์ประสบปัญหาในระดับมาก 4 รายการ คือ หอสมุดกลาง/ห้องสมุดคณะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ ศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชา มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวนมากไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ วันและเวลาเปิดให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชา ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ และในการสืบค้นสารนิเทศประเภทเสียง แหล่งสืบค้นไม่มีหูฟังให้บริการ

นิสิตคณะเศรษฐศาสตร์ และคณะอักษรศาสตร์ ประสบปัญหาในระดับมาก 1 รายการ คือ ในการสืบค้นสารนิเทศประเภทเสียง แหล่งสืบค้นไม่มีหูฟังให้บริการ

นิสิตคณะนิเทศศาสตร์และคณะสหเวชศาสตร์ ประสบปัญหาในระดับมาก 4 รายการ โดยปัญหาในระดับมากที่ปรากฏสอดคล้องกันมี 3 รายการ ได้แก่ หอสมุดกลาง/ห้องสมุด

คณะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ ศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชาที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ วันและเวลาเปิดให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชาไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ ส่วนปัญหาในระดับมากอีก 1 ปัญหาของนิสิตคณะนิเทศศาสตร์ คือ วันและเวลาเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตของหอสมุดกลาง/ห้องสมุดคณะไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ และปัญหาในระดับมากอีก 1 ปัญหาของนิสิตคณะสหเวชศาสตร์ คือ ระยะเวลาให้บริการในแต่ละครั้งน้อยเกินไป

นิสิตคณะวิทยาศาสตร์ ประสบปัญหาในระดับมาก 3 รายการ ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชาที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ วันและเวลาเปิดให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชาไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ และหอสมุดกลาง/ห้องสมุดคณะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้

นิสิตคณะศิลปกรรมศาสตร์ ประสบปัญหาในระดับมาก 1 รายการ คือ ศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชาที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้

ส่วนนิสิตอีก 2 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์ ประสบปัญหาทุกรายการ ในระดับปานกลางเพียงระดับเดียว ส่วนนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 11 รายการ และระดับน้อย 2 รายการ

3.1.4 ปัญหาด้านอื่นๆ

ผลการวิจัยปัญหาด้านอื่นๆ ของนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งได้จำแนกย่อยออกเป็น 8 รายการ (ตารางที่ 25) พบว่า นิสิตที่ระบุว่าประสบปัญหาด้านอื่นๆ ในแต่ละรายการมีจำนวนตั้งแต่ 467 – 638 คน โดยปัญหาที่มีนิสิตจำนวนมากที่สุด (638 คน) ระบุ คือ ไม่สามารถตัดลอกข้อความหรือดาวน์โหลดภาพได้ เนื่องจากทางเว็บไซต์ไม่อนุญาต

เมื่อพิจารณาระดับของปัญหา พบว่า นิสิตประสบปัญหาด้านอื่นๆ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลางและระดับน้อย ในระดับปานกลางมี 7 ปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ระบบสื่อสารมีความเร็วต่ำ ทำให้เสียเวลารอนาน ($\bar{x} = 3.14$) ไม่สามารถตัดลอก

ข้อความหรือดาวน์โหลดภาพได้ เนื่องจากทางเว็บไซต์ไม่อนุญาต ($\bar{x} = 3.03$) และระบบสื่อสารเกิดปัญหาขัดข้องบ่อยครั้ง ($\bar{x} = 2.88$)

ผลการวิจัยในส่วนนี้ ปรากฏว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของเยาวลักษณ์ สุวรรณแห (2544) ที่พบว่า ปัญหาที่คณาจารย์ และนักวิชาการประสบ คือ ระบบเครือข่ายขัดข้อง และผลการวิจัยของ Lim และ Lee (2000) ที่พบว่า ปัญหาที่นักศึกษาประสบคือ ไม่ทราบวิธีการดาวน์โหลดไฟล์จากเว็บไซต์

เมื่อจำแนกตามคณะที่นิสิตสังกัด พบว่า นิสิต 6 คณะประสบปัญหาในระดับปานกลาง 7 รายการ และระดับน้อย 1 รายการ โดยปัญหาในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิต 5 คณะ คือ ระบบสื่อสารมีความเร็วต่ำ ทำให้เสียเวลารอนาน ได้แก่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะรัฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และคณะอักษรศาสตร์ ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของคณะเศรษฐศาสตร์ คือ ไม่สามารถคัดลอกข้อความหรือดาวน์โหลดภาพได้ เนื่องจากทางเว็บไซต์ไม่อนุญาต

นิสิตคณะจิตวิทยา ประสบปัญหาในระดับปานกลาง 6 รายการ และระดับน้อย 2 รายการ โดยปัญหาในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบสื่อสารมีความเร็วต่ำ ทำให้เสียเวลารอนาน

ส่วนนิสิตอีก 5 คณะ ประสบปัญหาทุกรายการในระดับปานกลางเพียงระดับเดียว โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิต 4 คณะ คือ ระบบสื่อสารมีความเร็วต่ำ ทำให้เสียเวลารอนาน ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์ ในขณะที่ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนิสิตคณะสหเวชศาสตร์ คือ ไม่สามารถคัดลอกข้อความหรือดาวน์โหลดภาพได้ เนื่องจากทางเว็บไซต์ไม่อนุญาต

3.2 ข้อเสนอแนะ

นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 157 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับห้องสมุด ศูนย์คอมพิวเตอร์ และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการปรับปรุงบริการอินเทอร์เน็ตและส่งเสริมการใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะที่นิสิตเสนอจำนวนตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ดังนี้

- ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการ (52 คน)
- ควรเพิ่มความเร็วการสื่อสารของระบบอินเทอร์เน็ต (Hi-speed Internet) (22 คน)
- ควรดูแลระบบอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานได้ตลอดเวลา (20 คน)
- ควรปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ (18 คน)
- ควรเพิ่มพื้นที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายให้ครอบคลุมทั่วทั้งมหาวิทยาลัย (18 คน)
- ควรเพิ่มเวลาในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละครั้ง เช่น อย่างน้อย 2 ชั่วโมงต่อครั้ง หรือไม่จำกัดจำนวนชั่วโมง (16 คน)
- ควรปรับปรุงการให้บริการพิมพ์งาน เช่น เพิ่มปริมาณกระดาษที่อนุญาตให้พิมพ์ได้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายของนิสิตแต่ละคน และการให้บริการพิมพ์สีและขาว-ดำในราคาประหยัด (14 คน)
- ควรอนุญาตให้บันทึกข้อมูลลงสื่อบันทึกข้อมูลชนิดต่างๆ ได้ เช่น แผ่นบันทึก (Diskette) แฟลชไดรฟ์ (Flash Drive) และแผ่นซีดี เป็นต้น (13 คน)
- ควรให้บริการอุปกรณ์เสริมต่างๆ ที่จำเป็น เช่น หูฟัง ลำโพง และช่องสำหรับเสียบตัวเชื่อมต่อแบบ USB (10 คน)

การทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานที่กำหนดไว้ 2 ข้อ คือ ข้อ 1 นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์เพื่อการทำรายงาน ภาคนิพนธ์และโครงการ และมีวิธีการเข้าถึงโดยใช้การเชื่อมโยงข้อความหลายมิติ และข้อ 2 ปัญหาที่นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประสบในระดับมาก คือ ไม่ทราบชื่อเว็บไซต์ที่มีสารสนเทศที่ต้องการ ปรากฏว่าผลการวิจัยมีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยส่วนที่ไม่สอดคล้อง คือ สมมติฐานข้อ 1 ในส่วนที่กำหนดว่า นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ มีวิธีการเข้าถึงโดยใช้การเชื่อมโยงข้อความหลายมิติ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าเป็นวิธีที่นิสิตใช้น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะและการประยุกต์ผลงานวิจัย

จากการวิจัยการใช้เว็บไซต์ของนิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับสถาบันวิทยบริการ และห้องสมุดคณะในการปรับปรุงบริการอินเทอร์เน็ตและส่งเสริมการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์แก่นิสิตปริญญาตรี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนี้

1. ห้องสมุดควรจัดอบรมวิธีการค้นหาสารนิเทศบนเว็บไซต์เพื่อให้นิสิตสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับสารนิเทศตรงตามความต้องการ
2. ควรจัดให้บริการแนะนำ และเผยแพร่รายชื่อเว็บไซต์ขององค์กรต่างๆ และในสาขาวิชาต่างๆ ที่น่าสนใจให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่นิสิตใช้และปรับปรุงรายชื่อเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ โดยอาจปรึกษากับอาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาต่างๆ
3. ควรเพิ่มบริการเสริมอื่นๆ เช่น บริการพิมพ์งานในราคาประหยัด การบันทึกข้อมูลลงสื่ออื่น เช่น แผ่นซีดี (CD) หรือบริการให้ยืมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
4. ห้องสมุดที่มีการกำหนดเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแต่ละครั้ง ควรเปลี่ยนแปลงให้นิสิตสามารถสืบค้นได้โดยไม่จำกัดเวลา หรืออย่างน้อยที่สุดอนุญาตให้ต่อเวลาได้โดยอัตโนมัติ หากไม่มีผู้ใช้คนอื่นต่อ
5. ควรจัดพื้นที่การใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นสัดส่วนและแยกออกจากบริการอื่นๆ
6. ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่ผู้ใช้ให้มีปริมาณที่เหมาะสมกับจำนวนนิสิตที่ใช้บริการ
7. ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์อื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ รวมทั้งหมั่นทำความสะอาดอุปกรณ์บางอย่าง เช่น เมาส์ และคีย์บอร์ด เป็นต้น
8. ควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อื่นๆ ให้บริการ เช่น เครื่องสแกน (Scanner) และหูฟัง เป็นต้น
9. ควรเพิ่มพื้นที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless Internet) ให้ครอบคลุมทั่วทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มความสะดวกในการค้นหาข้อมูลของนิสิต
10. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยดูแลแนะนำ และให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้

ข้อเสนอแนะต่องานวิจัยในอนาคต

1. การใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ของอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. การใช้สารนิเทศบนเว็บไซต์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนอื่น ๆ