

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าและศึกษาแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความหมายของอินเทอร์เน็ต
2. ความสำคัญของอินเทอร์เน็ต
3. ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต
4. ข้อดี-ข้อจำกัดของอินเทอร์เน็ต
5. โทษของอินเทอร์เน็ต
6. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการบนอินเทอร์เน็ต
7. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ
8. ทฤษฎีความต้องการของบุคคล
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต (internet) มาจากคำว่า Inter Connection Network หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ชนิดหนึ่งที่มีขนาดใหญ่ครอบคลุมทั้งโลกมีคอมพิวเตอร์นับสิบล้านเครื่องต่อโยงถึงกันเสมือนใยแมงมุม โดยใช้โปรโตคอล (protocol) หรือมาตรฐานในการรับส่งข้อมูล ภาพ เสียง TCP/IP (transmission control protocol/internet protocol) เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในอินเทอร์เน็ตสามารถสื่อสารระหว่างกันได้ นับว่าเป็นเครือข่ายที่กว้างขวางที่สุดในปัจจุบันเนื่องจากมีผู้นิยมใช้โปรโตคอลอินเทอร์เน็ตจากทั่วโลกมากที่สุด และอินเทอร์เน็ตยังสามารถสื่อสารกันได้หลายเส้นทางตามความต้องการ

โดยไม่กำหนดตายตัวและไม่จำเป็นต้องไปตามเส้นทางโดยตรง อาจจะผ่านจุดอื่น ๆ หรือเลือกไปเส้นทางอื่นได้หลาย ๆ เส้นทาง การติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นอาจการติดต่อสื่อสารแบบไร้มิติหรือ Cyberspace อย่างไรก็ตามมีผู้เปรียบเทียบว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเหมือนทางหลวงระหว่างประเทศ แต่ละประเทศจะต้องมีถนนเข้ามาเชื่อมต่อเข้าไปในประเทศ กล่าวคือ จะต้องมีการสร้างภายในรับช่วงต่ออีกทอดหนึ่ง

ทวิดา พลสิทธิ (2546, หน้า 15) ศึกษาพบว่า เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลกโดยการเชื่อมโยงระหว่างระบบเครือข่าย เน็ตเวิร์กจำนวนมหาศาลทั่วโลกซึ่งสามารถเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลถึงกันได้โดย สะดวกรวดเร็ว ไม่ว่าข้อมูลนั้นจะอยู่ในรูปแบบใด ๆ อาจจะเป็นตัวอักษร ข้อความ หรือเสียง และประโยชน์เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสื่อสารข้อมูล

วิศิษฐ พชรวโรทัย (2546, หน้า 11) ได้ศึกษาพบว่า อินเทอร์เน็ตเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ทั่วมุมโลกเข้าด้วยกันภายใต้มาตรฐานการเชื่อมโยงเดียวกัน คือ TCP/IP (transmission control protocol/Internet protocol) ทำให้ผู้ใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถติดต่อ สื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและใช้บริการต่าง ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ คอมพิวเตอร์จะถูกเชื่อมเข้าหากัน ใช้แหล่งข้อมูลเดียวกัน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตผู้คน การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตแพร่หลายออกไปทำให้เลือกเวลาทำงานได้ตามใจชอบด้วยคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงต่างชนิด ต่างระบบหรือใช้อุปกรณ์และซอฟต์แวร์แตกต่างกัน

อมรพงษ์ ราชพริ้ง (2547, หน้า 11) ศึกษาพบว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลกด้วยความรวดเร็ว สะดวกสบาย ซึ่งการเชื่อมต่อกันนี้เป็นการเชื่อมโยงข่าวสาร ข้อมูล ทั้งที่เป็นคำพูด เป็นภาพที่สามารถเคลื่อนไหวได้ และได้รับความสนใจอย่างยิ่งจากคนทุกมุมโลก

กัลยา คงนาค (2545, หน้า 7) ได้สรุปไว้ว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำนวนมากมายที่เชื่อมโยงกันทั่วโลกเป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ที่สามารถค้นคว้าได้ตลอดเวลา มีคุณสมบัติเป็นสื่อ (media) ได้หลายประเภท ซึ่งได้แก่ สื่อโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรศัพท์ที่อยู่ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ความหมายของอินเทอร์เน็ตข้างต้น พบว่า มีความหมายหลากหลายซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ถูกระดมเข้าด้วยกันภายใต้มาตรฐานเดียวกันจนเป็นสังคมหรือเครือข่ายขนาดใหญ่ การเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันนั้นใช้มาตรฐาน ทีซีพี/ไอพี (TCP/IP) ซึ่งเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน มีขอบเขตครอบคลุมในทุกพื้นที่ของทุก ๆ มุม โลก

ความสำคัญของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตนับว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) หรือ ไอที เพราะเราสามารถที่จะใช้งาน หาข้อมูลข่าวสาร และเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยเวลาอันรวดเร็ว อินเทอร์เน็ตเปรียบเสมือนห้องสมุดขนาดใหญ่ที่มีข้อมูลเรื่องราวต่าง ๆ มากมายให้เราค้นหา ข่าวสารที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นทั่วทุกมุมโลกเราสามารถที่จะทราบได้ทันที จึงนับได้ว่า อินเทอร์เน็ตนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ทั้งในระดับองค์กรและในระดับบุคคล

วิศิษฐ พชรวโรทัย (2546, หน้า 12) ได้ศึกษาพบว่า อินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญอย่างมากมายทั้งในปัจจุบันและในอนาคตข้างหน้าคอมพิวเตอร์จะกลายเป็นของธรรมดาในชีวิตประจำวัน ผู้คนจะใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวในบ้าน ไม่ต่างอะไรกับเครื่องรับโทรทัศน์ในปัจจุบัน คอมพิวเตอร์จะถูกเชื่อมเข้าด้วยกันใช้แหล่งข้อมูลเดียวกัน เครือข่ายคอมพิวเตอร์จะเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตผู้คน การใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์แพร่หลายออกไป ทำให้สามารถเลือกเวลาทำงานได้ตามชอบใจ

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราหลาย ๆ ด้าน ทั้งการศึกษา ด้านพาณิชย์และธุรกรรม และด้านบันเทิงอื่น ๆ ดังนี้

1. ด้านการศึกษา

1.1 สามารถใช้เป็นแหล่งค้นคว้าหาข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลด้านการบันเทิง ด้านการแพทย์ และอื่น ๆ ที่น่าสนใจ

1.2 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จะทำหน้าที่เสมือนเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่

1.3 นักศึกษาในมหาวิทยาลัย สามารถใช้อินเทอร์เน็ต ติดต่อกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อค้นหาข้อมูลที่กำลังศึกษาอยู่ได้ ทั้งข้อมูลที่เป็นข้อความ เสียง ภาพเคลื่อนไหวต่าง ๆ เป็นต้น

2. ด้านธุรกิจและการพาณิชย์

2.1 ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจ

2.2 สามารถซื้อขายสินค้า ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.3 ผู้ใช้ที่เป็นบริษัท หรือองค์กรต่าง ๆ ก็สามารถเปิดให้บริการและสนับสนุนลูกค้าของตนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เช่น การให้คำแนะนำ สอบถามปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า แจกจ่ายตัวโปรแกรมทดลองใช้ (shareware) หรือโปรแกรมแจกฟรี (freeware) เป็นต้น

3. ด้านการบันเทิง

3.1 การพักผ่อนหย่อนใจ สันทนาการ เช่น การค้นหาวารสารต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่เรียกว่า Magazine Online รวมทั้งหนังสือพิมพ์และข่าวสารอื่น ๆ โดยมีภาพประกอบ ที่จอคอมพิวเตอร์เหมือนกับวารสาร ตามร้านหนังสือทั่วไป

3.2 สามารถฟังวิทยุผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

3.3 สามารถดึงข้อมูล (download) ภาพยนตร์ตัวอย่างทั้งภาพยนตร์ใหม่และเก่า มาดูได้

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

อมรพงษ์ ราชพริ้ง (2547, หน้า 10) ศึกษาพบว่า สิ่งที่ทำให้อินเทอร์เน็ตโดดเด่นเหนือกว่าการสื่อสารข้อมูลสมัยก่อนก็คือความสามารถในการรับส่งข้อมูลได้หลายประเภท ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร รูปภาพกราฟิก รวมถึงเสียงและภาพเคลื่อนไหวที่เรียกกันว่า มัลติมีเดีย (multimedia) และมีคุณสมบัติพิเศษอีกอย่าง ได้แก่ ข้อมูลในลักษณะไฮเปอร์เท็กซ์ (hypertext) ซึ่งมีคำศัพท์เฉพาะที่สามารถอธิบายในเอกสารที่เชื่อมโยงไปยังเอกสารหรือไฟล์อื่นได้ เช่น ข้อความอธิบายเรื่องหนึ่ง ซึ่งคำศัพท์เฉพาะที่สามารถอธิบายใน

รายละเอียดได้อีก คำ ๆ นั้นจะถูกเชื่อมโยงไปยังข้อความหรือไฟล์หนึ่งเพื่อให้ผู้ใช้เรียกดูได้ ทำให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเข้าไปได้เรื่อย ๆ

ทวิตา พลสิทธิ์ (2546, หน้า 2) ได้ศึกษาพบว่า อินเทอร์เน็ตสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในทางการศึกษาได้ ซึ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียนและผู้สอนได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ ในด้านการติดต่อสื่อสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นระหว่างกันเพิ่มโอกาสที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร สามารถรับรู้ความเคลื่อนไหวของเทคโนโลยีสังคมและวัฒนธรรมอื่น ๆ และเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารทางวิชาการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

ข้อดี-ข้อจำกัดของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีใหม่ในการสื่อสารสารสนเทศ เปรียบเสมือนชุมชนแห่งใหม่ของโลกซึ่งรวมคนทั่วทุกมุมโลกเข้าด้วยกัน จึงทำให้มีบริการต่าง ๆ เกิดขึ้นใหม่ตลอดเวลาซึ่งมีทั้งข้อดีที่เป็นประโยชน์และข้อจำกัดบางประการดังนี้

ข้อดีของอินเทอร์เน็ต

ทวิตา พลสิทธิ์ (2546, หน้า 2) ได้ศึกษาพบว่า อินเทอร์เน็ตประกอบไปด้วยบริการที่หลากหลาย ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากมาย ดังต่อไปนี้

1. ค้นคว้าข้อมูลในลักษณะต่าง ๆ เช่น งานวิจัย บทความในหนังสือพิมพ์ ความก้าวหน้าทางการแพทย์ เป็นต้น ได้จากแหล่งข้อมูลทั่วโลก เช่น ห้องสมุด สถาบันการศึกษา และสถาบันวิจัยโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลาในการเดินทาง และสามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง
2. ติดตามความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วจากการรายงานข่าวของสำนักข่าวต่าง ๆ อยู่ รวมทั้งอ่านบทความเรื่องราวที่ลงในนิตยสารหรือวารสารต่าง ๆ ได้ฟรีโดยมีทั้งข้อความและภาพประกอบ
3. รับส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องเสียเงินค่าตราไปรษณียากร ถึงแม้จะเป็นการส่งข้อความไปต่างประเทศก็ไม่ต้องเสียเงินเพิ่มขึ้นเหมือนการส่งจดหมาย การส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นนอกจากจะส่งข้อความตัวอักษร

แบบจดหมายธรรมดาแล้วยังสามารถส่งเพิ่มภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงพร้อมกันไปได้ด้วย

4. สนทนากับผู้อื่นที่อยู่ห่างไกลได้ทั้งในลักษณะการพิมพ์ข้อความและเสียง
5. ร่วมกลุ่มอภิปรายหรือกลุ่มข่าวเพื่อแสดงความคิดเห็น หรือพูดคุยแก้ปัญหากับผู้ที่มีสนใจในเรื่องเดียวกัน เป็นการขยายวิสัยทัศน์ในเรื่องที่สนใจนั้น ๆ
6. ถ่ายโอนเพิ่มข้อความ ภาพ และเสียงจากที่อื่น ๆ รวมทั้งโปรแกรมต่าง ๆ ได้จากแหล่งที่มีผู้ให้บริการ
7. ตรวจสอบราคาสินค้าและสั่งซื้อสินค้ารวมทั้งบริการต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปห้างสรรพสินค้า
8. ให้ความบันเทิงหลายรูปแบบ เช่น การฟังเพลง รายการวิทยุ การชมรายการโทรทัศน์ ภาพยนตร์ รวมไปถึงการแข่งขันเกมกับผู้อื่นได้ทั่วโลก
9. ตีพิมพ์ข้อความที่ต้องการให้ผู้อื่นทราบได้อย่างทั่วถึง
10. ให้เสรีภาพในการสื่อสารทุกรูปแบบแก่บุคคลทุกคน

ข้อจำกัดของอินเทอร์เน็ต

ปาวิณา ฉ่ำกิ่ง (2546, หน้า 21) ได้ศึกษาพบว่า อินเทอร์เน็ตจะก่อให้เกิดผลดีต่อผู้ใช้มากมายแต่ก็ยังมีข้อจำกัดบางประการ ดังต่อไปนี้

1. อินเทอร์เน็ตเป็นข่ายงานขนาดใหญ่ที่ไม่มีใครเป็นเจ้าของ ทุกคนจึงสามารถสร้างเว็บไซต์หรือตีพิมพ์ข้อความได้ทุกอย่าง บางครั้งข้อความนั้นอาจจะเป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ได้รับการรับรอง เช่น ข้อมูลด้านการแพทย์หรือผลการทดลองต่าง ๆ จึงเป็นวิจาร์ณญาณของผู้อ่านที่จะต้องไตร่ตรองข้อความที่อ่านนั้นด้วยว่าควรจะเชื่อถือได้หรือไม่
2. นักเรียนและเยาวชนอาจติดต่อเข้าไปในเว็บไซต์ที่ไม่เป็นประโยชน์หรืออาจชั่วร้ายจนทำให้เป็นอันตรายต่อตัวเองและสังคม



โทษของอินเทอร์เน็ต

ทวิดา พลสิทธิ (2546, หน้า 11) ศึกษาพบว่า โทษของอินเทอร์เน็ตมีหลากหลาย ลักษณะ ทั้งที่เป็นแหล่งข้อมูลที่เสียหาย ข้อมูลไม่ดี ไม่ถูกต้อง แหล่งซื้อขายประกาศของ ผิดกฎหมาย ขายบริการทางเพศ ที่รวมและกระจายของไวรัสคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. อินเทอร์เน็ตเป็นระบบอิสระ ไม่มีเจ้าของ ทำให้การควบคุมกระทำได้ยาก
2. มีข้อมูลที่มีผลเสียเผยแพร่อยู่ปริมาณมาก
3. ไม่มีระบบจัดการข้อมูลที่ดี ทำให้การค้นหากระทำไม่ได้ไม่เท่าที่ควร
4. เติบโตเร็วเกินไป
5. ข้อมูลบางอย่างอาจไม่จริง ต้องดูให้ดีเสียก่อน อาจถูกหลอกลวง-กลั่นแกล้งจากเพื่อนใหม่
6. ถ้าเล่นอินเทอร์เน็ตมากเกินไปอาจเสียการเรียนได้
7. ข้อมูลบางอย่างก็ไม่เหมาะกับเด็กๆ
8. ขณะที่ใช้อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์จะใช้งานไม่ได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการบนอินเทอร์เน็ต

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการบนอินเทอร์เน็ตสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. บริการด้านการรับส่งข่าวสารและแสดงความคิดเห็น
2. บริการด้านการติดต่อสื่อสาร
3. บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล
4. บริการค้นหาข้อมูล



บริการด้านการรับส่งข่าวสารและแสดงความคิดเห็น

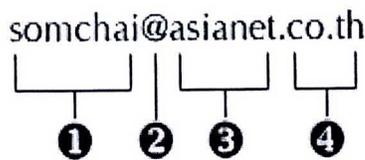
ทวิดา พลสิทธิ (2546, หน้า 12-14) ศึกษาพบว่า บริการด้านการรับส่งข่าวสาร และแสดงความคิดเห็นเป็นบริการที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งมี

เครื่องมือในการรับส่งข่าวสาร และแสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต หลากหลายวิธีการ ดังนี้

1. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นบริการอินเทอร์เน็ตชนิดหนึ่งที่ผู้คนนิยมใช้มากที่สุด และเป็นประโยชน์ต่อคนทั่วไปให้สามารถติดต่อรับส่งข้อมูลระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว อีเมลเป็นคำทับศัพท์ภาษาอังกฤษย่อมาจาก Electronic Mail ในภาษาไทยบางครั้งเรียกว่า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนในพจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์ฉบับราชบัณฑิตยสถานใช้คำว่าไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารด้วย ตัวหนังสือแบบใหม่แทนจดหมายบนกระดาษแต่ใช้วิธีการส่งข้อความในรูปของสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์จากเครื่องคอมพิวเตอร์หนึ่งไปยังผู้รับอีกเครื่องหนึ่ง e-mail address คือ ที่อยู่อินเทอร์เน็ตหรือที่อยู่ของคู่จดหมายของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใช้สำหรับบอกตำแหน่งของผู้รับว่าอยู่ที่ไหน

ส่วนประกอบของ e-mail address ประกอบด้วย 4 ส่วนสำคัญ ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 ส่วนประกอบของ e-mail address

หมายเหตุ : ❶ ชื่อบัญชีสมาชิกของผู้ใช้เรียกว่า user name อาจใช้ชื่อจริง ชื่อเล่น หรือชื่อย่อก็ได้

❷ ส่วนนี้คือเครื่องหมาย @ (at sign) อ่านว่า “แอท”

❸ ส่วนที่สามคือ โดเมนเนม (domain name) เป็นที่อยู่ของอินเทอร์เน็ตเซิร์ฟเวอร์ ที่เราสมัครเป็นสมาชิกอยู่ เพื่ออ้างถึงเมลเซิร์ฟเวอร์

❹ ส่วนสุดท้ายเป็นรหัสบอกประเภทขององค์กรและประเทศ ในที่นี้คือ .co.th โดยที่ .co หมายถึง commercial เป็นบริการเกี่ยวกับการค้า ส่วน .th หมายถึง Thailand อยู่ในประเทศไทย

2. Mailing list

รู้จักกันทั่วไปในนามของ Listserv's เป็นบริการที่ผู้ใช้สามารถเข้ากลุ่มร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหัวข้อที่ตนเองสนใจโดยผ่านทางอีเมล โดยจดหมายที่ส่งเข้าสู่ระบบ mailing list จะถูกส่งไปยังรายชื่อทั้งหมดที่ได้ลงทะเบียนไว้ในระบบ นอกจากนี้ยังใช้ในการลงทะเบียนเพื่อรับข่าวสารเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลที่มีผู้ใช้สนใจด้วย

3. Newsgroup หรือ UseNet

Newsgroup หรือ UseNet คือ การรวมกลุ่มของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน เช่น กลุ่มที่สนใจเรื่องคอมพิวเตอร์ รถยนต์ การเลี้ยงปลา การปลูกไม้-ประดับ เป็นต้น เพื่อส่งข่าวสารหรือแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างกันในลักษณะของกระดานข่าว (bulletin board) บนอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้สามารถเลือกหัวข้อที่สนใจและสามารถแสดงความคิดเห็นได้ โดยการส่งข้อความไปยังกลุ่ม และผู้อ่านภายในกลุ่มจะมีการร่วมกันอภิปรายแสดงความคิดเห็นและส่งข้อความกลับมายังผู้ส่งโดยตรงหรือส่งเข้าไปในกลุ่มเพื่อให้ผู้อื่นอ่านด้วยก็ได้

4. การสนทนา (talk)

เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถพูดคุยโต้ตอบกับผู้ใช้คนอื่น ๆ ที่เชื่อมต่อเข้าระบบอินเทอร์เน็ตในเวลาเดียวกัน โดยการพิมพ์ข้อความผ่านทางเป็นพิมพ์ พูดคุยผ่านทางคอมพิวเตอร์โดยมีการตอบโต้กันทันที การสนทนาผ่านทางอินเทอร์เน็ตนี้สามารถใช้โปรแกรมได้หลายโปรแกรม เช่น โปรแกรม talk สำหรับการสนทนาเพียง 2 คน โปรแกรม chat หรือ IRC (internet relay chat) สำหรับการสนทนาเป็นกลุ่มหรือโปรแกรมไอซีคิว (ICQ) เป็นการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น ๆ บนอินเทอร์เน็ตทางหนึ่ง คุณสมบัติที่โดดเด่นของไอซีคิว คือ การสนทนาแบบตัวต่อตัวกับคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะหรือสนทนาพร้อมกันหลาย ๆ คนก็ได้ และที่สำคัญคือการใช้ไอซีคิวนั้น ผู้ใช้สามารถเลือกสนทนากับใครโดยเฉพาะและเลือกที่จะไม่สนทนากับผู้ที่ไม่พึงประสงค์ได้



บริการด้านการติดต่อสื่อสาร

ทวิดา พลสิทธิ (2546, หน้า 12-14) ศึกษาพบว่า เป็นบริการที่ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อื่นได้ ในขณะที่นั่งอยู่ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของตนเอง ซึ่งมีหลายลักษณะดังนี้

1. การขอเข้าใช้ระบบจากระยะไกล (telnet)

โปรแกรม telnet เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์อื่น ๆ บนอินเทอร์เน็ตและสามารถใช้บริการสาธารณะต่าง ๆ เช่น บริการห้องสมุด ข้อมูลการวิจัย และสารสนเทศของเครื่องคอมพิวเตอร์เหล่านั้นได้ราวกับว่ากำลังทำงานอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น ๆ ช่วยให้ไม่ต้องเดินทางไปทำงานอยู่หน้าเครื่องเหล่านั้นโดยตรง จึงถือเป็นบริการหลักที่สำคัญอย่างยิ่งของอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรม telnet ติดต่อกับคอมพิวเตอร์ในอินเทอร์เน็ตนั้นจำเป็นต้องได้รับสิทธิเป็นผู้ใช้ในระบบนั้นก่อน แต่ก็มีระบบคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายอยู่อีกจำนวนมากอนุญาตให้ผู้ใช้ทั่วไปเข้าใช้บริการได้

2. The Internet Telephone และ The Videophone

ปกติการสื่อสารทางโทรศัพท์ผู้ใช้จะต้องยกหูจากเครื่องรับโทรศัพท์ และพูดข้อความต่าง ๆ ระหว่างผู้รับ-ผู้ส่ง แต่เมื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นเครือข่ายการสื่อสารทั่วโลก ผู้ใช้สามารถเลือกหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการติดต่อโดยพูดผ่านไมโครโฟนเล็ก ๆ และฟังเสียงสนทนาผ่านทางลำโพง ทั้งนี้ผู้ใช้จะต้องมีโปรแกรมสำหรับใช้งาน รวมทั้งใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นระบบมัลติมีเดีย นอกจากนี้หากมีการติดตั้งกล้องวิดีโอที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของคู่สนทนาทั้ง 2 ฝ่าย เมื่อเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้ากับระบบอินเทอร์เน็ตแล้ว ภาพที่ได้จากการทำงานของกล้องวิดีโอก็สามารถส่งผ่านไปทางอินเทอร์เน็ตถึงผู้รับได้ การสนทนาทางโทรศัพท์จึงปรากฏภาพของคู่สนทนาทั้งผู้รับและผู้ส่งบนจอคอมพิวเตอร์ไปพร้อมกับเสียงด้วย

บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล

ดวงพร เจริญอัมพร (2545, หน้า 9) ศึกษาพบว่า บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลหรือบริการ FTP (file transfer protocol) เป็นบริการของอินเทอร์เน็ตอย่างหนึ่งที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนิยมใช้ โดยผู้ใช้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นไฟล์ข้อมูล

ตัวหนังสือ รูปภาพ เสียง วิดีโอ หรือโปรแกรมต่าง ๆ ซึ่งการถ่ายโอนข้อมูลนั้นมีอยู่ 2 ลักษณะคือ

1. การถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลที่อยู่ในเครื่องของเราไปยังคอมพิวเตอร์ที่เป็นโฮสต์ (host) เรียกว่า การอัปโหลด (upload) ทำให้คอมพิวเตอร์เครื่องอื่นสามารถใช้งานจากข้อมูลของเราได้

2. การที่เราถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลจากโฮสต์อื่นมายังคอมพิวเตอร์ของเราเรียกว่า การดาวน์โหลด (download)

การนำดาวน์โหลดข้อมูลต่าง ๆ มาใช้นั้น มีบริการอยู่ 2 ประเภท คือ Private FTP หรือ เอฟทีพีเฉพาะกลุ่ม นิยมใช้ตามสถานศึกษาและภายในบริษัท ผู้ใช้บริการจะต้องมีรหัสผ่านเฉพาะจึงจะใช้งานได้ ประเภทที่สองคือ Anonymous FTP เป็นเอฟทีพีสาธารณะ ให้บริการดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลฟรี โดยไม่ต้องมีรหัสผ่าน ซึ่งปัจจุบันมีบริการในลักษณะนี้เป็นจำนวนมากโดยเฉพาะ โปรแกรมซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ ที่ทางบริษัทต่าง ๆ คิดค้นขึ้นมา และต้องการเผยแพร่ไปสู่สาธารณชนก็จะนำโปรแกรมมานำเสนอไว้ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตคนใดสนใจก็สามารถใช้เอฟทีพีดึงเอาโปรแกรมเหล่านั้นมาใช้งานได้ โดยโปรแกรมที่สามารถดาวน์โหลดได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เรียกว่า ฟรีแวร์ (freeware) และโปรแกรมที่สามารถดาวน์โหลดมาทดลองใช้ก่อน ซึ่งหากพอใจก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพื่อซื้อตัวโปรแกรม เรียกว่า แชร์แวร์ (shareware)

บริการค้นหาข้อมูล

ดวงพร เจียมอัมพร (2545, หน้า 10) ศึกษาพบว่า เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นระบบขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมกว้างขวางทั่วโลกโดยมีแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ มากมายหลายพันล้านแฟ้มบรรจุอยู่ในระบบเพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นใช้งาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีระบบหรือโปรแกรมเพื่อช่วยในการค้นหาแฟ้มได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

Archie เป็นโปรแกรมที่ช่วยในการค้นหาแฟ้มที่เราทราบชื่อแต่ไม่ทราบว่าแฟ้มนั้นอยู่ในเครื่องบริการใดในอินเทอร์เน็ต โปรแกรมนี้จะสร้างบัตรรายการแฟ้มไว้ในฐานข้อมูล เมื่อต้องการค้นว่าแฟ้มนั้นอยู่ในเครื่องบริการใด ก็เพียงแค่เรียกใช้อาร์คีแล้วพิมพ์ชื่อแฟ้มข้อมูลที่ต้องการนั้นลงไป อาร์คีจะตรวจค้นฐานข้อมูลและแสดงชื่อแฟ้มพร้อมรายชื่อ



เครื่องบริการที่เก็บแฟ้มนั้นให้ทราบ เมื่อทราบชื่อเครื่องบริการแล้วก็สามารถใช้เอฟทีพีเพื่อถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลมาบรรจุลงในคอมพิวเตอร์ของเราได้

Gopher เป็นโปรแกรมค้นหาข้อมูลและขอใช้บริการด้วยระบบเมนู โกเฟอร์เป็นโปรแกรมที่มีรายการเลือกเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาแฟ้มข้อมูล ความหมาย และทรัพยากรอื่น ๆ เกี่ยวกับหัวข้อที่ระบุไว้ โดยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องทราบและใช้รายละเอียดของคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงอยู่กับอินเทอร์เน็ต สารบบหรือชื่อแฟ้มข้อมูลใด ๆ ทั้งสิ้น เราเพียงแค่เลือกอ่านในรายการเลือกและกดแป้น enter เท่านั้นเมื่อพบสิ่งที่น่าสนใจ ในการใช้นี้เราจะเห็นรายการเลือกต่าง ๆ พร้อมด้วยสิ่งที่ให้เลือกใช้มากขึ้นจนกระทั่งเราเลือกสิ่งที่ต้องการและมีข้อมูลแสดงขึ้นมา เราสามารถอ่านข้อมูลหรือเก็บบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ของเราได้

Veronica เป็นโปรแกรมค้นหาข้อมูลที่พัฒนาขึ้นมาจากการทำงานของระบบ โกเฟอร์ เพื่อช่วยในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ โดยไม่ต้องผ่านระบบเมนูตามลำดับขั้นของ โกเฟอร์ เพียงแต่พิมพ์คำสำคัญ (keyword) ลงไปให้ระบบค้นหาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคำนั้น ๆ แทน

Wais เป็นโปรแกรมสำหรับใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยสืบค้นข้อมูลโดยการค้นหาจากเนื้อหาข้อมูลแทนการค้นหาตามชื่อของแฟ้มข้อมูลจากฐานข้อมูลจำนวนมากที่กระจายอยู่ทั่วโลก การใช้งานผู้ใช้ต้องระบุชื่อเรื่อง หรือชื่อคำหลักที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาข้อมูลที่ต้องการค้นหลังจากใช้คำสั่งค้นหาข้อมูล โปรแกรมจะช่วยค้นไปยังแหล่งข้อมูลที่ต่อเชื่อมกันอยู่ในอินเทอร์เน็ต โดยจะพยายามค้นเอกสารที่เกี่ยวข้องตรงกับคำค้นหรือวลีสำคัญที่ผู้ใช้การค้นหาให้มากที่สุด

Search Engines เป็นเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตที่ได้รับ ความนิยมมากที่สุดในปัจจุบัน ซึ่งเป็นลักษณะของโปรแกรมช่วยการค้นหาซึ่งมีอยู่มากมายในระบบอินเทอร์เน็ตโดยการพัฒนาขององค์กรต่าง ๆ เช่น Yahoo, Infoseek, Alta Vista, HotBot และ Excite เป็นต้น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ โดยผู้ใช้พิมพ์คำหรือข้อความที่เป็น keyword เข้าไปโปรแกรม Search Engines ก็จะแสดงรายชื่อของแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องขึ้นมา ซึ่งเราสามารถคลิกไปที่รายชื่อต่าง ๆ เพื่อเข้าไปดู



ข้อมูลตัวนั้น ๆ ได้หรือจะเลือกค้นจากหัวข้อในหมวดต่าง ๆ (categories) ที่ทาง Search Engines ได้แสดงไว้เป็นเมนูต่าง ๆ โดยเริ่มจากหมวดที่กว้างจนลึกเข้าไปสู่หมวดย่อยได้ โดยสรุป อินเทอร์เน็ตได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับงานไอที ทำให้เกิดช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็ว ช่วยในการตัดสินใจและบริหารงานทั้งระดับบุคคลและองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

เกษรินทร์ วิริยะอาภรณ์ (2545, หน้า 10-11) ศึกษาพบว่า ความต้องการจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมที่จะแสวงหาสิ่งต่าง ๆ ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นเพราะมีความต้องการต่าง ๆ เป็นแรงขับผลักดันความต้องการทางกายภาพเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์จะสนองความต้องการของตนเองที่เกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่อง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต้นแล้วความต้องการขั้นถัดไปก็จะเกิดตามมาไม่มีวันสิ้นสุด

อรชร มีจอม (2547, หน้า 67) ได้สรุปว่า ความต้องการ คือ ความปรารถนาบางสิ่งบางอย่างที่เมื่อได้สิ่งนั้น ๆ มาแล้วสามารถสร้างความพึงพอใจ ความสุข ให้ได้ซึ่งความต้องการยังสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 อย่าง คือ ความต้องการขั้นพื้นฐานหรือความต้องการทางด้านสัถยภาพ ความต้องการทางด้านการศึกษาหรือการพัฒนากระบวนการคิด

สาขันธ์ สุขยิ่ง (2543, หน้า 11) ได้สรุปไว้ว่า ความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่คู่กัน คือ เมื่อเกิดความรู้สึกนึกคิดขึ้นมาความต้องการในด้านต่าง ๆ ก็จะตามมา มนุษย์มีความต้องการแต่ใ้ว่าจะตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นได้เหมือนกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รวมอยู่ด้วย

จากแนวคิดสามารถสรุปแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ คือ บุคคลทุกคนมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างและมีความต้องการหลายระดับแตกต่างกัน ความต้องการของบุคคลเกิดจากการขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลนั้นหรือเป็นความต้องการที่จะมีสิ่งนั้นเพิ่มขึ้นแม้ว่าไม่ได้ขาดแคลนก็ตาม

ทฤษฎีความต้องการของบุคคล

การศึกษาถึงความต้องการของบุคคล มีแนวคิดที่คล้ายคลึงกันของนักจิตวิทยาหลายคน เช่น มาสโลว์ (Maslow) แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) เมอร์เรย์ (Murray) และแมคเคลแลนด์ (McClelland) กล่าวถึง การเรียนรู้ลักษณะความต้องการของบุคคลซึ่งเป็นลักษณะความต้องการตามธรรมชาติของคนโดยทั่วไป

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจซึ่งเป็นที่รู้จักและยอมรับกันแพร่หลายโดยตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และ Maslow ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงสุดซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้ (Maslow, 1954)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (security or safety needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทั้งทางร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่าง ๆ และความปลอดภัยหรือความมั่นคงทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ
3. ความต้องการทางสังคม (social or belongingness needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน ทั้งความเป็นเจ้าของในแง่ของหน่วยงาน
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (esteem needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคมเป็นที่ยอมรับและยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (self actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ที่ส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

ความต้องการของบุคคลสรุปได้เป็น 3 ด้าน คือ (1) บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น (2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น (3) ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนตามความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์

ทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่าทฤษฎีอีอาร์จี (ERG) หรือ Existence Relatedness Growth Theory โดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการคือ (Alderfer, 1972)

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (existence needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (growth needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับความยกย่อง และความสำเร็จในชีวิต

สรุปแล้วระดับความต้องการของเอลเดอร์เฟอร์จะไม่เป็นไปตามลำดับขั้นของ Maslow ซึ่งความต้องการแต่ละขั้นไม่มีความแตกต่างกัน และความต้องการจะมีส่วนช่วยอย่างมาก ในอันที่จะสร้างแรงจูงใจในด้านการมีชีวิตอยู่ ต้องการมีความสัมพันธ์ทางและความเจริญก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพจากการเรียนรู้ความต้องการของบุคคลและส่งเสริมให้เขามีโอกาสทำงานตามที่เขาปรารถนาจนประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์

อธิบายความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ความต้องการของบุคคลที่เป็นความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานมีอยู่ 4 ประการ คือ (Murray, 1938, p. 531)

1. ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จ ล่วงไปด้วยดี

2. ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

3. ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง

4. ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะอิทธิพลเหนือคนอื่นและต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

โดยสรุปแล้วบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ความต้องการ ความสำเร็จ ต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ต้องการอิสระและต้องการมีอำนาจ

ทฤษฎีความต้องการสำเร็จของแมคคลีแลนด์

ทฤษฎีความต้องการเน้นความต้องการไว้ 3 ประการคือ (McClelland, 1965, p. 2)

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (needs for achievement) เป็นความต้องการ ผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (needs for affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (needs for power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ พบว่าทุกแนวคิดและทุกทฤษฎี จะมีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่นเดียวกับทฤษฎีความต้องการเป็นลำดับขั้นของ Maslow ที่กล่าวว่าความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด สามารถสรุปโดยรวมได้ว่า ความต้องการ เป็นการกระทำเพื่อปรับให้เกิดความสมดุลทั้งทางร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก ความพยายามจะเป็นแรงจูงใจหรือแรงขับ (drive) และความสมดุลเปรียบเสมือนความสำเร็จ ตามที่บุคคลต้องการอยากได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นาริรัตน์ สุวรรณวารี (2543) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมจริยธรรมด้านการเอื้อประโยชน์ในระดับมาก ส่วนพฤติกรรมจริยธรรมด้านการละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้ ด้านการใช้ระบบในทางไม่ชอบด้วยกฎหมายและศีลธรรม ด้านการเฝ้าระวังการพนัน และด้านภาพอนาจารบนเครือข่ายอยู่ในระดับน้อย ไม่มีพฤติกรรมด้านจริยธรรมการรบกวนความปลอดภัยของเครือข่าย และด้านการก่ออาชญากรรม นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงและการติดต่อสื่อสาร ตัวแปร เพศ สถานศึกษา คณะ และสาขาวิชา ประสบการณ์ในการใช้ การเป็นสมาชิกของระบบเครือข่าย และมีโฮมเพจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจริยธรรมในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิง มีพฤติกรรมจริยธรรมในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน สถานศึกษาที่แตกต่างกันทำให้พฤติกรรมจริยธรรมในการใช้ระบบเครือข่าย และความคิดเห็นที่มีต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พฤติกรรมจริยธรรมที่พบคือการลักลอบดูข้อมูลส่วนตัว การนำรหัสผ่านของผู้อื่นไปใช้ การใช้คำไม่สุภาพในห้องสนทนา การเฝ้าระวังการพนัน และภาพอนาจาร และมีข้อเสนอแนะในการดำเนินการออกกฎหมาย ส่งเสริมจริยธรรมในการใช้ระบบเครือข่าย สร้างความร่วมมือระหว่างสถานศึกษา หน่วยงานและผู้ปกครองมีหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมจริยธรรมในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อันไม่เหมาะสม

งานวิจัยของ นาริรัตน์ สุวรรณวารี (2543) มีการศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัย ซึ่งได้ศึกษาในประเด็นดังกล่าวคล้าย ๆ กัน แต่เพิ่มเติมในเรื่องความต้องการและปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมเข้ามา

วัศสมาลย์ ดินทุกานนท์ (2544) ศึกษาเรื่อง การรับรู้และการใช้อินเทอร์เน็ตของ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ นักศึกษามหาวิทยาลัย-

กรุงเทพทั้งเพศชายและเพศหญิงเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ทั้งที่มหาวิทยาลัยและที่บ้าน สำหรับทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตพบว่า นักศึกษาทั้งเพศชายและหญิงสามารถส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรมการใช้อินเทอร์เน็ต สามารถใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเครือข่าย BU NET โดยเฉลี่ยพบว่า บริการ URSA Online มีการใช้มากที่สุด เพื่อการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ URSA Online ประมาณ 2-3 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ค่าเฉลี่ยในการใช้แต่ละครั้ง 10-30 นาที ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ของ URSA Online โดยบริการรายงานผลสอบมีการใช้มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการต่าง ๆ ในเว็บไซต์ของห้องสมุดเพื่อใช้ค้นหารายชื่อหนังสือจากบัตรรายการออนไลน์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสมาชิกของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ คือ เค เอส ซี คอมเมอร์เชียลอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ด้านคู่มือการค้นสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้มากที่สุดสำหรับภาษาอังกฤษ ได้แก่ Yahoo ภาษาไทย ได้แก่ Sanook สำหรับสารสนเทศที่ชอบค้นคว้าบนอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ภาพยนตร์และบันเทิง ปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบ ได้แก่ การลงทะเบียนออนไลน์ของระบบมีข้อจำกัด ไม่สามารถเข้าถึงรายการบัตรออนไลน์ของห้องสมุดได้ และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการน้อย ผลการศึกษาจากการทดลองสมมติฐาน การรับรู้การใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ พบว่าเพศชายและสาขาวิชามีระดับการรับรู้อินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่เรียนต่างสาขาวิชา มีการรับรู้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน โดยสาขาวิทยาศาสตร์มีการรับรู้อินเทอร์เน็ตในระดับสูง เพศและสาขาวิชาไม่ระดับการใช้อินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่เรียนชั้นปีต่างกัน มีระดับการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จะมีการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับสูง และเมื่อขึ้นชั้นปีที่สูงขึ้นความแตกต่างในการใช้จะลดลง และในที่สุดจะมีการใช้เท่ากันในระดับชั้นปีที่ 4 อย่างไรก็ตาม พบว่าชั้นปีมีความสัมพันธ์กับสาขาวิชา โดยสาขาวิทยาศาสตร์มีระดับการใช้มากที่สุด ดังนั้นความสามารถในการรับรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือถ้ามีการใช้อินเทอร์เน็ตมาก การรับรู้อินเทอร์เน็ตก็จะมากตามไปด้วย

งานวิจัยของ วัสสมาลย์ ดินทุกานนท์ (2544) มุ่งศึกษา การรับรู้และการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ เช่นเดียวกับงานวิจัยของผู้วิจัยที่มุ่งศึกษาพฤติกรรม ความต้องการ และปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สุทธิรักษ์ ไชยรักษ์ (2544) ศึกษาเรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตและปัญหาการปรับตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผลการวิจัยปรากฏว่า ลักษณะปัญหาการปรับตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำแนกตามปริมาณชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ ปรากฏว่านักศึกษาประสบปัญหามากที่สุดในด้านสุขภาพและพลานามัย สำหรับปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ ด้านศีลธรรมจริยธรรม และศาสนา ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อินเทอร์เน็ตกับปัญหาการปรับตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปรากฏว่าระดับปริมาณชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการปรับตัวในทุก ๆ ด้าน และเปรียบเทียบปัญหาการปรับตัวจำแนกตามระดับปริมาณชั่วโมงในการใช้อินเทอร์เน็ต ปรากฏว่ามีเพียงปัญหาด้านหลักสูตรและการสอนเท่านั้นที่มีระดับปัญหาการปรับตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบปัญหาด้านหลักสูตรและการสอนจำแนกตามระดับปริมาณชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นรายคู่ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ระดับ 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ กับ 3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และระดับ 3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ กับ 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีปัญหาการปรับตัวน้อยกว่าระดับอื่น ๆ

งานวิจัยของ สุทธิรักษ์ ไชยรักษ์ (2544) ได้ศึกษาถึง การใช้อินเทอร์เน็ต และปัญหาการปรับตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยมีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยในเรื่องของการศึกษาปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

กัลยา คงนาค (2545) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา พบว่า มีวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาความรู้มากที่สุด เรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตในครั้งแรกจากการเรียนการสอนในห้องเรียนก่อนเข้าศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง นักศึกษาได้ใช้บริการ

อินเทอร์เน็ตประเภทเวิลด์ไวด์เว็บ (world wide web) มากที่สุด ส่วนประเภทเว็บไซต์ที่ใช้คือด้านความบันเทิง รองลงมาคือ ค้นหาข้อมูล ข่าวสาร ใช้บริการอินเทอร์เน็ต โดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้เวลาในแต่ละครั้ง 1-2 ชั่วโมง นักศึกษาเห็นประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต คือให้ความเพลิดเพลิน ในขณะที่เดียวกันก็ได้เพิ่มพูนความรู้ในข่าวสารต่าง ๆ เพิ่มพัฒนาความรู้ของนักศึกษา ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหามีความสำคัญเรียงจากมากไปน้อยคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ในสถาบันการศึกษาให้บริการไม่เพียงพอ ความเร็วในการเรียกใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช้า ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเกิดข้อขัดข้องบ่อย มีพื้นฐานความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตน้อย ไม่เข้าในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

กัลยา คงนาค (2545) ได้ศึกษา การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยของผู้วิจัย เนื่องจากมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ชาติรี คงแป้น (2545) ศึกษาเรื่อง ความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตในการบริหารงานโรงเรียนอาชีวศึกษาภาคใต้ การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเฉพาะความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต ในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาภาคใต้ จำนวน 51 แห่ง ตามความคิดเห็นของผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการ และอาจารย์ใหญ่ จำนวนทั้งหมด 153 คน แบบสอบถามได้รับกลับคืนจำนวน 140 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.50 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นภาพรวมเท่ากับ 0.94 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ F test ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต ในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้านพบว่า ความต้องการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปปานกลาง ด้านการค้นหาข้อมูล และด้านการสื่อสารข้อมูลตามลำดับ สำหรับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต ในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาภาคใต้ จำแนกสถานภาพโดยตำแหน่ง ดังนี้ ผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการ

มีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้านมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการค้นหาข้อมูลและด้านการสื่อสารข้อมูลตามลำดับ อาจารย์ใหญ่ มีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้านโดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการค้นหาข้อมูลและด้านการสื่อสารข้อมูลตามลำดับ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต ตามความคิดเห็นของผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการและอาจารย์ใหญ่ โดยภาพรวมแล้วแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการของผู้บริหารในการใช้อินเทอร์เน็ตในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ทั้งในด้านการสื่อสารและด้านการค้นหาข้อมูลไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยของ ชาตรี คงแป้น (2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตในการบริหารงานโรงเรียนอาชีวศึกษาภาคใต้ สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยในครั้งนี้ ซึ่งได้ศึกษาในประเด็นดังกล่าวเช่นเดียวกัน แต่แตกต่างกันในด้านกลุ่มตัวอย่าง

ทวิดา พลสิทธิ์ (2546) ศึกษาเรื่อง การใช้และความพึงพอใจต่ออินเทอร์เน็ตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลวิจัยพบว่า นิสิตมีการใช้อินเทอร์เน็ตจากที่มหาวิทยาลัยมากที่สุด โดยมีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ระดับบ่อยคือ 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อหาความบันเทิงมากที่สุด นอกจากนี้ นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าอินเทอร์เน็ตมีความจำเป็นต่อการศึกษา โดยภาพรวมของการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการศึกษาอยู่ระดับน้อย มีการใช้บริการเว็ลด์ไวด์เว็บมากที่สุดคือใช้ในการค้นหาข้อมูลหรือเนื้อหาเพื่อประกอบการเรียนหรือการทำวิจัยผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ นิสิตเห็นว่าความล่าช้าของการเชื่อมต่อเว็บไซต์เป็นปัญหาสำคัญของการใช้อินเทอร์เน็ตประกอบกิจกรรมการศึกษาและมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพมาบริการให้เพียงพอเพื่อสนับสนุนการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ ส่วนด้านความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นตรงกันว่าอินเทอร์เน็ตช่วยเปิดโลกกว้างของการเรียนรู้ แนวโน้มการพัฒนารูปแบบการใช้อินเทอร์เน็ตในภาพรวม นิสิตมีความคิดเห็นว่าเป็นการเรียนการสอนมีการใช้รูปแบบง่ายต่อการเรียนรู้มากขึ้น ส่วนด้านการบริการทางการศึกษาควรให้มีการลงทะเบียนหรือสมัครเป็นสมาชิกในบริการต่าง ๆ ของทางมหาวิทยาลัยผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น



และนิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาต่างกัน มีความสามารถ มีรูปแบบการใช้อินเทอร์เน็ตในการศึกษา และมีความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยของ ทวีดา พลสิทธิ์ ชำงค้นแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับแนวทางการศึกษาของผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในด้านข่าวสาร ความบันเทิงต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต

สุภาพร เอียบสกุล (2546) ศึกษา การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาโทคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามข่าวสาร และเพื่อประกอบการเรียนการสอน ส่วนวิธีการเรียนรู้พบว่า ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใช้บริการสารสนเทศบนเครือข่าย 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ และใช้บริการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากบ้านในระดับปานกลาง กลุ่มของบริการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในระดับมาก ได้แก่ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนเนื้อหาสารสนเทศที่ศึกษา ได้แก่ สารสนเทศบน World Wide Web ผลการทดลองสมมติฐาน พบว่า การใช้บริการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา ไม่มีความแตกต่างตามเพศและอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่พบความแตกต่างตามกลุ่มสาขาวิชา ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้ พบว่า นักศึกษาไม่ทราบแหล่งสารสนเทศในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง และประเภทของบริการสารสนเทศ รวมทั้งแหล่งสารสนเทศที่มีเนื้อหาทันสมัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนปัญหาที่เกี่ยวกับสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า นักศึกษาไม่ทราบแหล่งสารสนเทศที่มีข้อมูลน่าเชื่อถือและอ้างอิงได้ การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศบางประเภทมีข้อจำกัด ทำให้ค้นหาสารสนเทศได้ยาก

งานวิจัยของ สุภาพร เอียบสกุล (2546) ได้ศึกษา การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาโทคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยของรัฐใน

กรุงเทพมหานคร โดยมีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยในเรื่องพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตและความต้องการ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเช่นเดียวกัน

วอนชนก ไชยสุนทร (2546) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรีในสาขาวิชาด้านคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรีในสาขาวิชาด้านคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สามารถแบ่งได้ดังนี้ ด้านวัตถุประสงค์ของการใช้อินเทอร์เน็ต นักศึกษามีพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาตามหลักสูตรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ลงทะเบียนเรียนผ่านเว็บไซต์ของสถาบันฯ การรับข่าวสารจากทางสถาบันการศึกษา และการค้นคว้าข้อมูลเพื่อทำกิจกรรมหรืองานที่ได้รับมอบหมายตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การติดต่ออาจารย์ผู้สอนนอกเวลาเรียน นักศึกษามีพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อศึกษานอกหลักสูตรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งที่สนใจ การรับข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เครื่องหลัก (download) เช่น โปรแกรมที่ต้องการเพื่อนำมาศึกษาทดลองใช้งานและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารหรือความคิดเห็นตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การทดลองฝึกอาชีพหรือหางานอดิเรกเพิ่มเติมและการฝึกสร้างเว็บเพจหรือพัฒนาบริการทางอินเทอร์เน็ตชนิดอื่น ๆ เช่น กระดานข่าว นักศึกษามีพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงและความสนุกสนานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การโต้ตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การติดต่อกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตโดยผ่านโปรแกรมสนทนา และการศึกษาเนื้อหาข้อมูลตามความสนใจ เช่น งานอดิเรก การท่องเที่ยว การเมืองการปกครองตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การซื้อ-ขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต นักศึกษามีพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบอาชีพและธุรกิจส่วนตัวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การใช้โต้ตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพหรือการทำงานเพิ่มเติม และการพัฒนาโปรแกรมหรือสร้างเครื่องมือการบริการทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับส่วนพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ

การซื้อขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตนักศึกษาที่มีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านประเภทของการบริการที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นพฤติกรรมในระดับน้อย โดยพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เวิลด์ ไวด์ เว็บ การรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การสนทนาโต้ตอบแบบ online (chatting) ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โกเฟอร์ (gopher) นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านประเภทของข้อมูลที่ต้องการจากอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นพฤติกรรมในระดับมาก โดยพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ คอมพิวเตอร์ เพลงและดนตรีอินเทอร์เน็ต และบันเทิงทั่วไป ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อมูลด้านราชการ

การศึกษาของ วอนชนก ไชยสุนทร (2546) ที่ศึกษา การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรีในสาขาวิชาด้านคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีความสอดคล้องกันกับงานวิจัยในครั้งนี้ที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับอินเทอร์เน็ต รวมทั้งความต้องการปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ปาวีณา ฉ่ำกิ่ง (2546) ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตในศูนย์การศึกษาอันเกษมสหะพาณิชย์ พบว่า สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง วัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ใช้เพื่อค้นหาข้อมูล ปัจจัยสนับสนุนให้ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำการค้นหาข้อมูลบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้บริการตรวจสอบผลการเรียน และลงทะเบียน การเรียนรู้ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเรียนรู้จากหนังสือ วารสารและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ การใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านการเรียนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การค้นคว้าเพื่อทำรายงาน ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตในภาพรวม อยู่ในระดับมาก การส่งเสริมและให้บริการอินเทอร์เน็ต ปัญหาสูงสุด คือ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึงต่อความต้องการการใช้งาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานอินเทอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เวลาในการค้นข้อมูลนาน ทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีข้อจำกัดในการใช้ภาษาสำหรับสื่อเข้าถึงข้อมูลและติดต่อสื่อสาร ช่วงเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่วงเวลาในการเปิดห้องให้บริการอินเทอร์เน็ตกับเวลาที่จะใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ตรงกัน

งานวิจัยของ ปาวิณา ฉ่ำกิ่ง (2546) ได้ศึกษา *สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตในศูนย์การศึกษาอันเกษมสหะพาณิชย์* มีความสอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ที่ต้องการศึกษาพฤติกรรมในการเปิดรับรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตคล้ายกัน

กนกพันธ์ เกียรติทับทิว (2546) ศึกษาเรื่อง *ความคิดเห็นของนักศึกษาโรงเรียนพาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต* ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ว่ามีความเหมาะสมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตว่ามีความเหมาะสม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาที่มีระยะเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ว่ามีความเหมาะสม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นักศึกษาที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตว่ามีความเหมาะสม โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นักศึกษาที่มีและไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้านมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตว่ามีความเหมาะสม โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การศึกษาของ กนกพันธ์ เกียรติทับทิว (2546) ได้ศึกษา *ความคิดเห็นของนักศึกษาโรงเรียนพาณิชย์การเพชรบุรีบริหารธุรกิจที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต* ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยเนื่องจากการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเช่นเดียวกัน

สุนทรี เหลืองอร่าม (2549) ศึกษาเรื่อง *การใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการแพทยมหาวิทยาลัยมหิดล* ผลสรุปการวิจัยสรุปได้ดังนี้ สาขางานที่ต่างกันของบุคลากรทางการแพทยมีผลทำให้สภาพและลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันตามประสบการณ์ ทักษะการใช้งาน สถานที่ใช้งาน วัตถุประสงค์การใช้งาน ลักษณะบริการ และรูปแบบข้อมูล สำหรับในด้านของเวลาที่ใช้งานและแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่ใช้บน

อินเทอร์เน็ตไม่มีความแตกต่างกัน สายงานที่ต่างกันของบุคลากรทางการแพทย์ไม่มีผลทำให้ความต้องการในการใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่จะใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อหน้าที่การงาน การศึกษาและค้นคว้าข้อมูลสายงานที่ต่างกันของบุคลากรแพทย์มีผลให้ประสบปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ซึ่งปัญหาที่ประสบส่วนใหญ่ก็คือ ความล่าช้าของระบบอินเทอร์เน็ตในการรับส่งข้อมูล และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานที่สังกัดสนับสนุนให้มีอุปกรณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ และเพียงพอเพื่อรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการแพทย์

การวิจัยของ สุนทรี เหลืองอร่าม (2549) ได้ศึกษา การใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการแพทย์มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยเนื่องจากมีการใช้สถิติทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตคล้าย ๆ กัน

งานวิจัยต่างประเทศ

มีนักวิจัยได้ทำการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต ดังนี้

Wilson (1998) ได้ศึกษาเรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาสำหรับวิชาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ปัจจัยที่ใช้หรือไม่ใช้ เพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ว่าถ้านักศึกษาทั้งหมดใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในเรื่องที่เรียนอยู่ และผลดี ผลเสีย ถ้าไม่มีการใช้อินเทอร์เน็ต โดยศึกษาจากนักศึกษาจำนวน 73 คน ที่เรียนเต็มเวลาจากสถาบัน 5 แห่งในรัฐเพนซิลวาเนียที่มีการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตแล้ว โดยแบ่งนักศึกษาเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ใช้อินเทอร์เน็ตและกลุ่มที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในการค้นคว้าข้อมูลในวิชาการเรียน และเพื่อความบันเทิง และเกือบทุกคนค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเพื่อทำรายงานที่อาจารย์กำหนดให้ พวกเขา มีความสะดวกมากในการค้นหาข้อมูลที่มีอยู่มากมายในอินเทอร์เน็ต สำหรับกลุ่มที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ตเกือบทุกคนบอกว่าไม่มีเหตุผลที่จะเข้าไปใช้อินเทอร์เน็ต เพราะไม่ทราบถึงวิธีการใช้หรือการค้นหาข้อมูลมีความยุ่งยากมากสำหรับพวกเขา

งานวิจัยของ Wilson ได้ศึกษาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา โดยการศึกษา และผลการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยเนื่องจากมีการศึกษาไปในทาง เดียวกันในเรื่องของการใช้งานอินเทอร์เน็ตเช่นเดียวกัน

Mohaiadin (1996) ศึกษาถึงการใช้ประโยชน์และการนำอินเทอร์เน็ตเข้ามาเสริม ในระบบการศึกษา ได้ศึกษากับกลุ่มนักศึกษามาเลเซีย ซึ่งศึกษาต่อในต่างประเทศ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตหลังจากได้ลงทะเบียนเรียนในมหาวิทยาลัยที่ตัวเอง กำลังศึกษาอยู่ และมีความเห็นตรงกันว่าควรจัดให้มีการสอนอินเทอร์เน็ตในทุก ๆ มหาวิทยาลัยของมาเลเซีย ทั้งนี้ นักศึกษาชายจะมีทักษะและความถนัดในการเข้าใช้ อินเทอร์เน็ตสูงกว่านักศึกษาหญิง โดยวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตนั้น เพื่อติดต่อ สื่อสารถึงกันมากกว่าจะเพื่อการศึกษา ส่วนบริการบนอินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาใช้บ่อยและ มากที่สุด คือ อีเมล (e-mail) นอกจากนี้ยังพบว่าทักษะและประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ ที่สูงของนักศึกษาจะมีความสัมพันธ์กับความถนัดในการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาซึ่ง เป็นปัจจัยที่สำคัญในการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา

งานวิจัยของ Mohaiadin ได้ศึกษาถึงการใช้ประโยชน์และการนำอินเทอร์เน็ตเข้า มาเสริมในระบบการศึกษา ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยโดยมีการนำผลการศึกษา มาใช้ในการพัฒนาในการเรียนการสอนในระบบการศึกษาของนักศึกษาเช่นกัน

Bruce (1998) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการแสวงหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยนิวเซาท์เวลส์ (New South Wales University) ประเทศออสเตรเลีย ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรู้ในการแสวงหาสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต ด้วยตนเอง รวมทั้งขอคำปรึกษาและแนะนำในเรื่องดังกล่าวกับกลุ่มเพื่อน และมีการใช้ อินเทอร์เน็ตทุกวัน โดยมีความพึงพอใจต่อการที่ ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการ ตลอดจน ยอมรับว่าอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญและเป็นแหล่งที่รวบรวมสารสนเทศ ที่มีจำนวนมากได้ครอบคลุมทุกวิชาซึ่งสามารถนำมาใช้ตอบสนองความต้องการสารนิเทศ ของแต่ละบุคคลได้ จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่จะแสวงหาสารนิเทศ บนอินเทอร์เน็ตโดยมีความถี่เพิ่มมากขึ้น เมื่อพบปัญหาและเมื่อมีความต้องการสารนิเทศ โดยที่มีความคาดหวังสูงว่าจะได้รับสารสนเทศตรงตามที่ต้องการในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อ แสวงหาสารนิเทศ

งานวิจัยของ Bruce ได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจในการแสวงหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยที่ศึกษาความต้องการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษา โดยมีรูปแบบที่คล้ายกัน

Arant (1996) ศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศออนไลน์ของนักศึกษาและผู้สอนในสาขาวิชาวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนที่เป็นสมาชิกของสมาคมวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนของสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าผู้สอนร้อยละ 96 เข้าถึงสารสนเทศออนไลน์โดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และร้อยละ 87 ใช้แหล่งสารสนเทศเว็ลด์ไวด์เว็บ (world wide web) ส่วนนักศึกษาร้อยละ 90 ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และร้อยละ 80 ใช้แหล่งสารสนเทศเว็ลด์ไวด์เว็บเพื่อเข้าใช้บริการแหล่งสารสนเทศออนไลน์ของมหาวิทยาลัย เช่น ฐานข้อมูลรายชื่อหนังสือของห้องสมุด บริการข้อมูลทะเบียนนักศึกษา บริการสารสนเทศการสอนในชั้นเรียน และบริการโปรแกรมเครือข่าย ร้อยละ 71 ของวิชาที่เปิดสอนมีโฮมเพจ (home page) บนแหล่งสารสนเทศออนไลน์เพื่อสอนในชั้นเรียน อาจารย์ร้อยละ 72 ติดต่อกับนักศึกษาผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ วิชาที่มีการเรียนการสอนจริง ผลการศึกษายังพบว่าจากรายงานของผู้บริหารแสดงให้เห็นว่ามีเพียงประมาณร้อยละ 60 ที่แหล่งสารสนเทศออนไลน์มีผลให้มีการเปลี่ยนวิธีการสอนแม้ว่าการสอนออนไลน์จะไม่ประสบความสำเร็จต่อการสอนในชั้นเรียน แต่ใช้ได้ดีสำหรับการศึกษาทางไกล

งานวิจัยของ Arant ได้ทำการศึกษาการใช้แหล่งสารสนเทศของนักศึกษาและผู้สอนในสาขาวิชาวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยที่ศึกษาความต้องการใช้สื่อที่มีบริการในอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาเช่นเดียวกัน

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ สามารถสรุปได้ว่า อินเทอร์เน็ตมีความสำคัญและมีบทบาทอย่างมากในปัจจุบันนี้ เพราะมีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการใช้งาน และบริการที่มีหลากหลายบนอินเทอร์เน็ตทำให้อินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวว่าจะมีการทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอินเทอร์เน็ตในสถาบันการศึกษาเพิ่มขึ้น เนื่องจากปัจจุบันได้มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ประโยชน์อย่างมากภายในสถาบันการศึกษา หน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการค้นคว้าหาข้อมูล การเรียนการสอน การวิจัย เป็นต้น ผู้วิจัยจึงมีวิธีการดำเนินการดังจะกล่าวต่อไปในบทที่ 3