

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โลกในปัจจุบันกำลังตื่นตัวและให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก การจัดเก็บข้อมูล การสืบค้นสารสนเทศด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่ใช้ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โทรคมนาคมที่ทันสมัย เช่น ดาวเทียมและใยแก้วนำแสง เพื่อการติดต่อในข่ายงานที่ครอบคลุมทั่วโลก ให้ได้สารสนเทศอย่างรวดเร็ว อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญในโลกเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นระบบเครือข่ายขนาดใหญ่ ซึ่งภายในประกอบไปด้วยข่ายงานย่อยจำนวนมากที่กระจายอยู่ทั่วโลก การใช้อินเทอร์เน็ตทำให้ชีวิตของเราหันต่อเหตุการณ์ มีการเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน สารสนเทศมีหลากหลายรูปแบบ และสนองความสนใจและความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่มที่สามารถค้นหาสิ่งที่ตนเองสนใจได้ทันที สามารถอ่านได้จากอินเทอร์เน็ตและมีกฎเกณฑ์และวิธีในการติดต่อที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (นิภาภรณ์ คำเจริญ, 2544, หน้า 18)

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมเป็นการศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย สารระทั้ง 8 รายการ จะได้อธิบายรายละเอียดต่อไป

1. ความหมายของอินเทอร์เน็ต
2. แนวคิดในการเลือกสรรและการแสวงหาข่าวสาร
3. แนวคิดความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร
4. ทฤษฎีการสื่อสารสองทาง
5. ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ

6. ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของอินเทอร์เน็ต

มีผู้ให้ความหมายและทัศนะเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตไว้อย่างหลากหลาย ผู้วิจัยจึงนำมาอ้างอิงไว้และสรุปความหมายของอินเทอร์เน็ต ไว้ดังนี้

อินเทอร์เน็ต คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมต่อถึงกันทั่วโลก โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายกับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้ (ธีรพล กาญจนกำพล, 2543, หน้า 11)

อินเทอร์เน็ต คือ ระบบเครือข่ายที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกันได้ ซึ่งทำให้เราสามารถโอนย้ายข้อมูล ติดต่อสื่อสาร และค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลไกล ๆ ได้โดยใช้ระยะเวลาอันสั้น สะดวกรวดเร็ว และประหยัดรายจ่าย (นิภาภรณ์ คำเจริญ, 2544, หน้า 19)

อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายขนาดยักษ์ที่ครอบคลุมไปทุกประเทศทั่วโลก โดยมีจุดเริ่มต้นจากเครือข่ายทางทหารของสหรัฐในปี ค.ศ. 1960 ต่อมาเริ่มใช้กับงานด้านการศึกษาวิจัย แต่ในปัจจุบันได้พัฒนาไปเป็นเครือข่ายที่ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ทั่วโลกได้สื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลทั่วไปทุกชนิดทั้งข้อความ ภาพ เสียง และอื่น ๆ ทั้งด้านวิชาการ และธุรกิจการค้ารวมทั้งเป็นสื่อในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบเวปไซด์เวปและบริการอื่น ๆ อีกมาก (วิภา เพิ่มทรัพย์, 2546, หน้า 13)

การที่เรานำคอมพิวเตอร์มาเชื่อมต่อกันเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในด้านต่าง ๆ อย่างมากมายมหาศาล โดยมีโปรโตคอล TCP/IP เป็นมาตรฐานในการติดต่อสื่อสาร (ภาคภูมิ เฟิงสุวรรณ, 2546, หน้า 17)

อินเทอร์เน็ต คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมต่อถึงกันทั่วโลก โดยมีมาตรฐานการรับส่งข้อมูลระหว่างกัน ซึ่งคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องสามารถรับส่งข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตัวอักษร ภาพและเสียง รวมทั้งสามารถค้นหาข้อมูลจากที่ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว (วุฒิปงศ์ พงศ์สุวรรณ, 2543, หน้า 3)

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า อินเทอร์เน็ต หมายถึง เครือข่ายขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมและสามารถเชื่อมต่อถึงกันได้ทั่วโลก โดยมีโปรโตคอล TCP/IP เป็นมาตรฐานในการติดต่อสื่อสารทั้งการรับส่งข้อมูลในรูปแบบของ ตัวอักษร ภาพ และเสียง โดยเราสามารถโอนย้ายข้อมูล ติดต่อสื่อสารและค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลใด ๆ ได้โดยใช้ระยะเวลาอันสั้น สะดวกรวดเร็วและประหยัดรายจ่าย

ประวัติความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต (internet) เป็นเครือข่ายที่ได้รับการพัฒนาและเติบโตมาจากเครือข่ายทางการทหารของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีชื่อว่าเครือข่าย อาร์ปาเน็ต (ARPANET--Advanced Research Projects Agency NETwork) เครือข่ายอาร์ปาเน็ต เป็นโครงการสังกัดกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกาโดยเริ่มใช้งานเมื่อ พ.ศ. 2512 ซึ่งเป็นโครงการร่วมมือระหว่างกระทรวงกลาโหมของสหรัฐอเมริกากับมหาวิทยาลัยในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย โดยมีเครือข่ายอาร์ปาเน็ตเป็นโครงข่ายหลักสำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ในเวลาต่อมาวิทยาลัยต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกาได้ให้ความสนใจและขอเข้าร่วมโครงการ โดยเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้ากับเครือข่ายอาร์ปาเน็ตเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและวิจัย ต่อมาเมื่อเครือข่ายอาร์ปาเน็ตมีขนาดใหญ่มากขึ้นทำให้เกิดปัญหาในการบริหารเครือข่าย ดังนั้นทางการทหารของสหรัฐอเมริกาก็แยกตัวออกเป็นเครือข่ายย่อยซึ่งมีชื่อว่า มิลเน็ต (MILNET--MILitary NETwork) โดยเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายอาร์ปาเน็ตเดิมด้วยเทคนิคการ โต้ตอบหรือ โปรโตคอล (protocol) แบบพิเศษที่เรียกว่า ทีซีพี/ไอพี (TCP/IP--Transmission Control Protocol/Internet Protocol) โดยที่ไอพี (IP--Internet Protocol) หรืออินเทอร์เน็ตโปรโตคอล เป็นส่วนสำคัญในการเชื่อมโยงเครือข่ายอาร์ปาเน็ตเครือข่ายย่อยของสถาบันและองค์กรต่าง ๆ ทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาเอง และประเทศต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ทางการทูตกับสหรัฐอเมริกาได้ ขอเชื่อมต่อเข้ากับ

เครือข่ายอาร์ปานีต ทำให้เครือข่ายอาร์ปานีตมีสมาชิกเพิ่มมากขึ้น และเนื่องจากการเชื่อมโยงของเครือข่ายย่อยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการเชื่อมต่อกันด้วยเทคนิคแบบอินเทอร์เน็ต โพรโทคอล ดังนั้นต่อมาจึงเรียกเครือข่ายขนาดยักษ์นี้ว่า อินเทอร์เน็ต . . . (ฝ่าย เจริญสุข, 2550, หน้า 18-19)

อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

ประเทศไทยได้ต่ออินเทอร์เน็ตในลักษณะการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แบบแลกเปลี่ยนถุงเมล์นับตั้งแต่ พ.ศ. 2530 สถาบันที่ติดต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในดังกล่าวคือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (PSU) และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชียหรือสถาบันเอ ไอ ที (AIT) การติดต่อกับอินเทอร์เน็ตของทั้งสองสถาบันเป็นการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยความร่วมมือกับประเทศออสเตรเลียตามโครงการ IDP ซึ่งเป็นการติดต่อเชื่อมโยงเครือข่ายด้วยสายโทรศัพท์ จนกระทั่ง พ.ศ. 2531 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้ยื่นขอที่อยู่อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย โดยได้รับที่อยู่อินเทอร์เน็ต sritrang.psu.th ซึ่งนับเป็นที่อยู่อินเทอร์เน็ตแห่งแรกของประเทศไทย ต่อมา พ.ศ. 2534 บริษัท DEC (Thailand) จำกัด ได้ขอที่อยู่อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในกิจของบริษัท โดยได้รับที่อยู่อินเทอร์เน็ตเป็น dect.co.th โดยที่คำ th เป็นส่วนที่เรียกว่าโดเมน (domain) ซึ่งเป็นส่วนที่แสดงโซนของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย โดยคำ th เป็นรหัสที่ย่อมาจากคำว่า Thailand (ตัน ตัณฑ์สุทธีวงศ์, สุพจน์ ปุณณชัยยะ และ สุวัฒน์ ปุณณชัยยะ, 2539, หน้า 38)

พ.ศ. 2535 เป็นปีที่อินเทอร์เน็ตเข้ามาในประเทศไทยอย่างเต็มตัว จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งเครือข่ายและได้เช่าสายลีสไลน์ (leased) ซึ่งเป็น สายความเร็วสูงเพื่อเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่าย ยูยูเน็ต (UUNET) ของบริษัท ยูยูเน็ตเทคโนโลยี จำกัด (UUNET Technologies Co.,Ltd.) ซึ่งตั้งอยู่ที่มลรัฐเวอร์จิเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา การเชื่อมต่อในระยะแรกโดยใช้ลีสไลน์ความเร็ว 9600 bps ปัจจุบันจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ขยายเครือข่ายโดยตั้งชื่อว่า จุฬานีต (Chula Net) และได้ปรับปรุงความเร็วของลีสไลน์จาก 9600 bps ไปเป็นความเร็ว 64 kbps และ 128 kbps ในปีเดียวกันนี้มีสถาบันการศึกษาหลายแห่งขอเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผ่าน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษาเหล่านี้คือ สถาบันเอไอที (AIT) มหาวิทยาลัยมหิดล (MU) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (KMITL) และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ (AU) โดยเรียกเครือข่ายนี้ว่าเครือข่ายไทยเน็ต (THAI net) ในปัจจุบันเครือข่ายไทยเน็ตประกอบด้วยสถาบัน การศึกษาเพียง 4 แห่งเท่านั้น ส่วนใหญ่ย้ายการเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตโดยผ่านเนคเทค (NECTEC) หรือศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ดังนั้นเครือข่ายไทยเน็ตจึงมีขนาดเล็ก ซึ่งนับได้ว่าเครือข่ายไทยเน็ตเป็นเครือข่ายที่มีเกตเวย์ (gateway) หรือประตูสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นแห่งแรกในประเทศไทย (ตัน ตันท์สุทริวงศ์, สุพจน์ ปุณณชัยยะ และสุวัฒน์ ปุณณชัยยะ, 2539, หน้า 38)

พ.ศ. 2535 เป็นปีเริ่มต้นของการจัดตั้งกลุ่มจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการศึกษาและวิจัยโดยมีชื่อว่า เอ็นดับเบิลยูจี (NWG--NECTEC E-mail Working Group) โดยหน่วยงานของรัฐที่มีชื่อว่า ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือเนคเทค (NECTEC--National Electronic and Computer Technology Centre) สังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในสมัยนั้น กลุ่มเอ็นดับเบิลยูจีได้จัดตั้งเครือข่าย ชื่อว่าไทยสาร (ThaiSarn--thai social/scientific academic and research network) เครือข่ายไทยสารได้รับการพัฒนาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 โดยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (KMITL) ซึ่งได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยเกี่ยวกับระบบเครือข่ายจากเนคเทค โดยมีจุดประสงค์ในการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ระหว่างมหาวิทยาลัยและองค์กรสำคัญ ๆ ในประเทศเข้าด้วยกัน โดยมีเนคเทคเป็นศูนย์กลาง การดำเนินงานซึ่งเนคเทคได้สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่ม NEW group (NECTEC E-mail Working Group) ใน พ.ศ. 2534 โดยมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยวิธีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในตอนแรกกลุ่ม NEW group ประกอบไปด้วยสมาชิกจาก สถาบันการศึกษาจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU) สถาบันเอไอที (AIT) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TU) สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ (NIDA) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (PSU) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (KU) และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (KMITL) ซึ่งต่อมากลุ่ม NEW group ได้เปลี่ยนชื่อย่อเป็น เอ็นดับเบิลยูจี ในตอนแรกของการพัฒนาเครือข่ายของ

ไทยสารเป็นการติดต่อเชื่อมโยงโดยอุปกรณ์เชื่อมต่อชนิดที่เรียกว่า โมเด็ม (modem) โดยเชื่อมต่อด้วยระบบ ยูยูซีพี (UUCP--Unix to Unix Copy) ได้เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านเกตเวย์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2536 เครือข่ายไทยสารได้เชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยเชื่อมโยงกับเครือข่ายยูยูเน็ต ของบริษัทยูยูเน็ตเทคโนโลยี จำกัด โดยเช่าลีสไลน์ขนาดความเร็ว 64 kbps เครือข่ายไทยสารเป็นเกตเวย์สู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตแห่งที่สองของประเทศไทย (วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ, 2539, หน้า 9-12)

กันยายน 2537 ประเทศไทยมีเครือข่ายที่เชื่อมต่อกันทั้งสิ้น 35 เครือข่าย จัดได้ว่าประเทศไทยมีเครือข่ายใหญ่เป็นอันดับ 6 ในย่านเอเชียแปซิฟิก รองจากออสเตรเลีย, ญี่ปุ่น, ใต้หวัน, เกาหลี และนิวซีแลนด์ นับว่าเป็นเครือข่ายที่มีการขยายตัวเร็วมากทำให้ประเทศไทยได้รับการยอมรับว่าเป็นอีกประเทศหนึ่งที่เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตและประสบความสำเร็จอย่างมากจนบริษัทต่าง ๆ เริ่มมองเห็นประโยชน์ของการใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยและมีความต้องการใช้งานเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ การสื่อสารแห่งประเทศไทยและองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจึงได้ร่วมมือกับบริษัทเอกชนที่สนใจเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยแยกกับเครือข่ายของไทยสารเริ่มจาก ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตประเทศไทย (Internet Thailand Service Center-ITSC หรือเรียกย่อ ๆ ว่า Internet Thailand) บริษัท KSC Com Net, บริษัท Loxinfo, บริษัท Info news และบริษัทอื่น ๆ อีกหลายบริษัท ทำให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยกระจายออกสู่กว้าง (ตัน ตันท์สุทธีวงศ์, 2539, หน้า 38)

แผนกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2550-2553 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้นำเทคโนโลยีและการสื่อสารมาสนับสนุนการดำเนินการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยและการดำเนินการตามประเด็นยุทธศาสตร์ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพคู่คุณธรรมและขยายโอกาสทางการศึกษาตามแนวคิดพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 แผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ ฉบับที่ 10 นโยบายรัฐบาลและกรอบการพัฒนาอุดมศึกษาเน้นให้ความสำคัญกับการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพคู่คุณธรรมและขยายโอกาสทางการศึกษา ในมาตรการปัจจัยสนับสนุนและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ข้อ 1.5.8 พัฒนาระบบ ICT เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน



ได้แก่ อินเทอร์เน็ตไร้สายเครือข่าย Uni-net โดยมีแนวทางการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์-เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2550-2553 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยแผนกลยุทธ์ ทั้ง 3 กลยุทธ์นี้ แผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีความสอดคล้องกับระเบียบการใช้อินเทอร์เน็ตของกระทรวงไอซีที ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2552, หน้า 25)

กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างเครือข่ายพื้นฐาน ICT ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาเครือข่ายของมหาวิทยาลัยให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วถึงภายในมหาวิทยาลัย ระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพจะมีผลต่อการทำงานของระบบบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย การใช้ ICT เพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอน ความมั่นคงของเครือข่ายและการใช้ ICT ในการสนับสนุนงานวิจัย การสืบค้นจากเครือข่ายโดยการ (1) สร้างระบบ Intranet ความเร็วสูงและระบบเครือข่ายไร้สาย (2) สร้างระบบรักษาความปลอดภัยของระบบข้อมูล (3) สร้าง e-learning infrastructure (4) ขยายระบบ remote access และ internet bandwidth (5) สร้าง ICT service and training center (6) สร้าง network monitoring system

กลยุทธ์ที่ 2 เน้นการใช้ ICT เพื่อฝึกอบรมบุคลากรและนักศึกษาให้มีความรู้ความสามารถด้าน ICT เพื่อนำไปใช้ในการบริการ การบริหารของมหาวิทยาลัย ใช้ในการสนับสนุนและการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนและใช้ความรู้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลต่าง ๆ อีกทั้งใช้ฐานความรู้ในการถ่ายทอดไปสู่ชุมชนอีกด้วย โดยการ (1) สร้างระบบและมาตรฐานการฝึกอบรมบุคลากรด้าน ICT (2) สร้างหลักสูตรการฝึกอบรมด้าน ICT สำหรับนักศึกษา (3) สร้างระบบและมาตรฐานการให้บริการด้าน ICT (4) จัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติการใช้บริการด้าน ICT (5) สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านบริการ ICT กับภาครัฐและเอกชน

กลยุทธ์ที่ 3 การใช้ ICT ในการพัฒนางานวิจัยของมหาวิทยาลัย การใช้งานวิจัยกับงาน ICT เพื่อนำมาพัฒนามหาวิทยาลัยในด้านบริหารจัดการ การเรียน การสอน และนำความรู้ เก็บไว้ในคลังความรู้ระบบสารสนเทศกลาง โดย (1) วิจัยและพัฒนา ICT สำหรับมหาวิทยาลัยและชุมชน (2) สร้างเครือข่าย ICT เพื่อการศึกษา และวิจัย

ยุคโลกาภิวัตน์มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาทางการเรียนรู้โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการศึกษาด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพให้กับนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องอีกทั้งใช้เป็นฐานความรู้ในการถ่ายทอดไปสู่ชุมชน (มหาวิทยาลัย-ราชภัฏนครปฐม, 2552, หน้า 51-58)

เทคนิคในการค้นหาสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

โลกของอินเทอร์เน็ตเป็นโลกที่กว้างใหญ่ไพศาล การเข้าไปสืบค้นข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ค้นพบสิ่งที่น่าสนใจขึ้นเรื่อย ๆ จนทำให้เกิดการท้อแท้เพราะรู้จุดหมาย การค้นหาข้อมูลด้วยเว็บไซต์ค้นหา นั้น เพื่อให้ขอบข่ายของการค้นหาแคบเข้าสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็วขึ้นจะต้องใช้เทคนิคในการค้นหาดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดเป้าหมายเริ่มจากการตั้งคำถามจะต้องไม่กว้างจนเกินไป และตรงกับสิ่งที่เราต้องการมากที่สุด หากคำถามกว้างเกินไปต้องแบ่งประเด็นย่อยแคบลงแล้วเรียงลำดับตามความสำคัญ

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดคำสำคัญถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญเพราะจะเป็นการกรองหาคำสำคัญโดยมีแนวทางในการวิเคราะห์เพื่อหาคำสำคัญดังนี้

1. broad subject อะไรคือ คำที่รวมประเด็นที่ใหญ่ที่สุด ซึ่งก็คือ เรื่องที่เราต้องการทราบ
2. unique words มีคำเฉพาะชื่อเรียกที่เป็นเอกลักษณ์ คำย่อ ในประเด็นนั้นหรือไม่
3. phrases มีคำกลุ่มใดที่ต้องเรียงลำดับเป็นวลีที่มีความหมายเฉพาะตัวหรือไม่ เช่น ชื่อเพลง หรือชื่อคน
4. required หมายถึง คำอื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในประโยคคำถามแต่อาจจะต้องไปปรากฏในเอกสารที่หามาได้
5. prohibited หมายถึง คำที่ไม่ต้องการให้ปรากฏในเอกสารทั้งนี้อาจเป็นเพราะทราบหรือมีข้อมูลเรื่องนั้นอยู่แล้วหรือไม่ต้องการทราบ

ขั้นตอนที่ 3 หากคำเหมือนหรือคำใกล้เคียงกับคำสำคัญ ต้องนึกถึงคำที่เป็นทางเลือกอื่น ๆ เช่น คำสำคัญ คำเหมือนหรือคำใกล้เคียง

ขั้นตอนที่ 4 การใช้วลีเพื่อจำกัดการค้นหา โดยใช้เครื่องหมายอัฒประกาศ (“...”) คลุมวลีหรือกลุ่มคำที่ต้องการค้นหา เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการค้นหาข้อมูล (ลัดดา จิตตคุตตานนท์, 2545ข, หน้า 64-66)

ขั้นตอนที่ 5 การใช้เครื่องหมายแสดงความจำเป็นและต้องห้าม เครื่องหมายแสดงความจำเป็น คือ เครื่องหมาย (+) ใช้เพื่อเน้นย้ำว่าต้องการให้มีการแสดงผลการค้นหาข้อมูลที่มีคำหรือกลุ่มคำนั้นอยู่และเครื่องหมาย (-) ใช้เพื่อเน้นย้ำว่าไม่ต้องการให้มีการแสดงผลการค้นหาข้อมูลที่มีคำหรือกลุ่มคำนั้นอยู่ การใส่เครื่องหมาย + และ - จะมีผลคืออย่างมากหากคำสำคัญมีจำนวนมากกว่า 1 คำ โดยจะต้องเว้นวรรคหน้าเครื่องหมายบวกและลบ และไม่เว้นวรรคหลังเครื่องหมายบวกกับลบ (ลัดดา จิตตคุตตานนท์, 2545ก, หน้า 73-75)

ขั้นตอนที่ 6 การใช้เครื่องหมายทางตรรกะ ซึ่งต้องใส่ด้วยตัวอักษรพิมพ์ใหญ่เท่านั้นประกอบด้วยเครื่องหมายต่าง ๆ ดังนี้

and ให้มีคำหรือกลุ่มคำทั้งก่อนและหลัง and ปรากฏในผลลัพธ์ ใช้เชื่อมคำสองคำเมื่อต้องการเอกสารที่มีคำทั้งสองอยู่ด้วยกัน โดยไม่จำเป็นต้องเขียนติดกัน

or ต้องการให้มีคำใดคำหนึ่งที่ระบุก่อนหรือหลัง or ปรากฏในผลลัพธ์

not หรือ and not: ไม่ต้องการให้มีคำหรือกลุ่มคำหลัง not ปรากฏในผลลัพธ์ มักใช้ร่วมกับ and

near ต้องการให้มีคำหรือกลุ่มคำที่อยู่ระหว่าง near ปรากฏในผลลัพธ์โดยคำหรือกลุ่มคำนั้นจะต้องอยู่ด้วยกันและอยู่ในตำแหน่งใกล้เคียงกันโดยไม่สนใจตำแหน่งก่อนหลังของคำที่ใส่ในช่องสำหรับกรอกคำค้นหา

adj = adjacent ใช้หลักการคล้ายกับ near แต่ลำดับก่อนหลังของคำต้องเป็นไปตามที่ใส่ใน search box (ลัดดา จิตตคุตตานนท์, 2545ก, หน้า 73-75)

ขั้นตอนที่ 7 การใช้วงเล็บเพื่อจำเพาะการค้นหาเพื่อให้ได้ผลของการค้นหาตามที่เรต้องการจริง ๆ ซึ่งสามารถใส่วงเล็บได้หลายวงเล็บในการค้นหาข้อมูลแต่ละครั้ง

ขั้นตอนที่ 8 การใช้เครื่องหมาย wildcard หรือเครื่องหมาย * จะใช้แทนตัวอักษรใด ๆ ใช้เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อมูลที่ต้องการค้นหานั้นถูกเขียนในรูปแบบอื่นหรือไม่ เพื่อให้ครอบคลุมคำที่มีรูปแบบไวยากรณ์ต่างกัน และการผันรูปคำตามหลักไวยากรณ์ในภาษาอังกฤษ ทำให้ได้ผลการค้นหามีหลากหลาย

ขั้นตอนที่ 9 การใช้เทคนิค field search เป็นสัญลักษณ์ที่ทำหน้าที่แทนความหมาย เฉพาะ การใช้เทคนิค field search ใช้ได้ดีกับเว็บไซต์บางเว็บเท่านั้นและบางเว็บไซต์ก็ใช้ได้เพียงบางคำสั่งโดยมีรูปแบบที่ใช้ดังนี้ (ลัดดา จิตตคุตตานนท์, 2545ก, หน้า, 73-75)

url : สำหรับค้นหาคำที่ปรากฏใน url เช่น url : it

host : สำหรับหาเว็บไซต์ที่จัดทำโดย host นั้น เช่น host : th

domain : สำหรับค้นหาประเภทขององค์กรและประเทศที่ต้องการค้น เช่น

domain: uk

image : สำหรับค้นหาไฟล์รูปภาพ เช่น image : cat.bmp

text : สำหรับค้นหาคำที่ปรากฏในเนื้อหา เช่น text : information

title : สำหรับค้นหาคำที่ปรากฏในหัวข้อเรื่อง เช่น title : water

subject : สำหรับค้นหาคำที่ปรากฏในชื่อเรื่อง เช่น subject: environment

link : สำหรับค้นหาเพจที่เชื่อมโยงกับคำที่กำหนด เช่น link : environment

summary: สำหรับค้นหาคำที่ปรากฏในการสรุป เช่น summary : environment

เครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ที่สำคัญต่อการสืบค้นข้อมูลเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีข้อมูลจำนวนมากมาขมวลให้ค้นหาและถูกเก็บบันทึกไว้ในคลังข้อมูลของระบบคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ที่เชื่อมต่อกันเป็นเครือข่ายทั่วโลกข้อมูลที่เก็บอยู่มีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นการค้นหาข้อมูลจะต้องอาศัยโปรแกรมต่าง ๆ ที่เหมาะกับชนิดของข้อมูลที่ต้องการค้นหาด้วย (กิติ แสงจันทร์ และชนิษฐา ธานานวงศ์, 2543, หน้า 55-57)

1. keyword index คือ เครื่องมือสืบค้นที่มีระบบการทำงานโดยใช้โปรแกรมที่เรียกว่า Spider หรือ Robot ท่องไปในเว็บเพจต่าง ๆ เพื่ออ่านข้อมูลและจัดเก็บเว็บเพจที่พบเข้าสู่ฐานข้อมูลทำให้ฐานข้อมูลมีขนาดใหญ่แสดงผลลัพธ์จากการสืบค้นได้มาก ปัจจุบัน search engine ที่ได้ชื่อว่าเก็บข้อมูลได้มากที่สุดเป็นจำนวนกว่าหนึ่งพันล้านเพจคือ google

2. subject directory ลักษณะของ search engine แบบนี้คือ การจัดเก็บข้อมูล เป็นหมวดหมู่อย่างเรียบร้อยมีการจัดลำดับความสนใจ การจัดเรียงโดยใช้คนวิเคราะห์ว่า เว็บไซต์ไหนดีแค่ไหน subject directories จะทำให้หาได้ตรงเรื่องและมีคุณภาพ เหมาะสำหรับการค้นหาข้อมูลที่ต้องการความถูกต้องแม่นยำ โดยเนื้อหาที่ได้สามารถนำไปใช้ หรือนำเอาไปอ้างอิงได้ เช่น yahoo, infoseek, sanook, siaminside และ netcenter เป็นต้น

3. meta search engine เป็นเครื่องมือการค้นหาแบบอ่านจาก tag meta ใน html ลักษณะเด่นของการ search แบบนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและแม่นยำยิ่งกว่าและ ยังมีความสามารถพิเศษต่าง ๆ คือ สามารถเชื่อมต่อไปยัง search engines อื่น ๆ ด้วยเพื่อ ช่วยดึงข้อมูลออกมา แต่ก็มีข้อเสียอยู่บ้าง เช่น ไม่สามารถหาคำที่ต้องการได้อย่างเต็มที่ ใช้เวลานานมาก สรุปแล้ว meta search engines นั้นเหมาะสำหรับการค้นหาข้อมูลทั่วไป โดยไม่เน้นถึงความสำคัญของข้อมูลว่าต้องหาได้ตรงเรื่อง 100 search engines ที่ทำหน้าที่ แบบนี้ เช่น meta crawler (ดีที่สุด), All4 one search engine, dogpile, hohwat 61, huskey search, inference fine, mamma, meta fine, oneseek.com, profussion และ savvy search เป็นต้น

4. subject gateway/subject specific เป็น classified directory ที่ให้บริการสืบค้น เฉพาะด้านมักเน้นเนื้อหาทางวิชาการมีการแบ่งหมวดและแยกหัวเรื่อง โดยบรรณารักษ์ ดังนั้น subject gateway จึงมีฐานข้อมูลขนาดเล็กกว่า search engine ทั่ว ๆ ไปการใช้งาน ทำได้ทั้งเรียกอ่านจากหัวเรื่องที่จัดกลุ่มไว้แล้วและสืบค้นจากคำสำคัญ

บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต

บนอินเทอร์เน็ตนั้นมีบริการต่าง ๆ มากมายที่ให้ประโยชน์กับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ทั่วทุกมุมโลก บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตสามารถสรุปได้ดังนี้ (วาสนา สุขกระสานติ, 2541, หน้า 8-20)

1. โพรโทคอลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การส่งจดหมายทางคอมพิวเตอร์ถึงผู้รับในระบบ อินเทอร์เน็ตด้วยกันไม่ว่าจะอยู่ใกล้หรือไกล ข้อมูลที่ส่งไปนั้นนอกจากจะส่งเป็นข้อความ ตัวอักษรและยังสามารถส่งเพิ่มภาพและเสียงรวมไปด้วยเพื่อให้ผู้รับได้อ่านทั้งตัวอักษร

ภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว รวมทั้งเสียงพูดและเพลงประกอบซึ่งจดหมายที่ส่งจะไปถึงอย่างรวดเร็วและง่าย

2. world wide web (www) เป็นการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูลที่อยู่ในระบบอินเทอร์เน็ตที่กำลังเป็นที่นิยม ข้อมูลนี้จะอยู่ในรูปของ Interactive multimedia คือ มีทั้งรูปภาพ ข้อความ ภาพเคลื่อนไหว เสียงและวิดีโอ ข้อมูลเหล่านี้ใช้ระบบที่เรียกว่าระบบข้อความหลายมิติ (hypertext) จะมีจุดเชื่อมโยงข้อความหรือรูปภาพในข้อมูลนั้น โดยเราสามารถเข้าไปดูรายละเอียดได้ลึกและกว้าง ข้อความจะมีลักษณะพิเศษ คือจะเป็นข้อความที่เป็นตัวหนาหรือขีดเส้นใต้เพียงแค่ว่า click ที่ข้อความก็สามารถเข้าไปดูข้อมูลเพิ่มเติมได้

3. ftp (file transfer protocol) เป็นการโอนย้ายไฟล์ หรือการรับส่งเพิ่มข้อมูล จะอยู่ในรูปของข้อความ รูปภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว จากระบบอินเทอร์เน็ตหรือจากเครื่องที่ให้บริการ ftp มาไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของเราซึ่งเรียกว่า การดาวน์โหลด ในทางตรงกันข้าม ถ้าเราต้องการเอาข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของเราไปไว้ในระบบอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้โดยการอัปโหลดไฟล์ข้อมูลของเราแต่การ upload ยังไม่เป็นที่นิยมมากนักส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมักจะใช้การ download โปรแกรมต่าง ๆ

4. usenet/news groups เป็นบริการที่นำเข้าสู่ข่าวสารข้อมูลของกลุ่มสนทนา แลกเปลี่ยนปัญหา ข้อสงสัย ข่าวสารต่าง ๆ โปรแกรมที่ใช้ในบริการนี้คือ โปรแกรม netscape news เป็นการรวมกลุ่มของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันเพื่อส่งข่าว หรืออภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยผู้ร่วมอภิปรายจะส่งข้อความ ไปยังกลุ่มและผู้อ่านภายในกลุ่มจะมีการอภิปรายและส่งข้อความกลับมาทำให้สามารถได้รับข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ จากบุคคลต่าง ๆ ได้หลากหลายความคิดเห็น

5. archie ใช้ในการค้นหาแฟ้ม เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นระบบขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมทั่วโลกมีแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ มากมายเพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นจึงจำเป็นต้องมีโปรแกรมหรือระบบเพื่อช่วยในการค้นหาแฟ้มได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งโปรแกรมที่นิยมใช้ได้แก่ อาร์ชี เป็นการค้นหาแฟ้มที่เราทราบชื่อแต่ไม่ว่าแฟ้มนั้นอยู่ในเครื่องบริการใดในอินเทอร์เน็ต โปรแกรมนี้จะสร้างบัตรรายการแฟ้มไว้ในฐานข้อมูลเมื่อต้องการค้นหาเพียงพิมพ์ชื่อแฟ้มข้อมูลที่ต้องการลงไปอาร์ชีจะตรวจค้นฐานข้อมูลและแสดงชื่อแฟ้ม

พร้อมรายชื่อเครื่องบริการที่เก็บแฟ้มนั้นให้ทราบ เมื่อทราบชื่อเครื่องบริการแล้วสามารถใช้ ftp เพื่อถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลมาบรรจุลงในคอมพิวเตอร์ (นิภาภรณ์ คำเจริญ, 2544, หน้า 25)

6. gopher ใช้ในการค้นหาข้อมูลและขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารและไฟล์ต่าง ๆ ด้วยระบบเมนู โดยโปรแกรมนี้จะช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาแฟ้มข้อมูลความหมายและสิ่งต่าง ๆ ในหัวข้อที่ระบุไว้ โกเฟอร์จะไม่เหมือนกับการถ่ายโอนแฟ้ม และอาร์ซีเนื่องจากโกลเฟอร์ไม่จำเป็นต้องทราบชื่อโดเมนหรือ ip address และไม่ต้องใช้รายละเอียดของคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงอยู่กับอินเทอร์เน็ต (นิภาภรณ์ คำเจริญ, 2544, หน้า 25)

7. irc (internet relay chat) เป็นการสนทนาโดยที่ผู้ใช้ฝ่ายหนึ่งสนทนากับผู้ใช้ระบบอีกฝ่ายหนึ่งจะโต้ตอบกันทันทีโดยการพิมพ์ข้อความหรือใช้เสียงก็ได้จะสนทนาตัวต่อตัวหรือแบบกลุ่มก็ได้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นพูดคุยได้ทันทีโดยไม่ต้องรอคำตอบเหมือนกับการส่งจดหมายทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (นิภาภรณ์ คำเจริญ, 2544, หน้า 25)

8. entertain เป็นบริการด้านความบันเทิงบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีรูปแบบต่าง ๆ ให้เข้าไปเลือกใช้บริการได้ไม่ว่าจะเป็นรายการ โทรทัศน์ รายการวิทยุ เพลง เกม ซึ่งมีทั้งรายการบันเทิงของประเทศไทยและต่างประเทศ (นิภาภรณ์ คำเจริญ, 2544, หน้า 25)

9. e-Commerce หรือ electronic commerce เป็นระบบการค้าที่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นการค้าผ่าน tv media, cable tv และผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ซื้ออาจดูสินค้าผ่านโบว์ชัวร์ หรือแคตาล็อกจาก website นั้น ๆ ถ้าตกลงสั่งซื้อสามารถสั่งซื้อได้ทันที สำหรับการชำระเงินนั้น มักชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิตโดยผู้ซื้อต้องกรอกหมายเลขบัตรเครดิตลงไปด้วย ทำให้ผู้ซื้อสามารถซื้อของได้สะดวกรวดเร็วและไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปซื้อด้วยตนเอง (นิภาภรณ์ คำเจริญ, 2544, หน้า 23-26)

10. wais (wide area information service) wais เป็นบริการค้นหาข้อมูลโดยค้นจากเนื้อหาของข้อมูลแทนการค้นหาตามชื่อของแฟ้มข้อมูลบริการ wais จะช่วยในการค้นหาข้อมูลจากเครื่องเซิร์ฟเวอร์ ฐานข้อมูลจำนวนมากที่กระจายอยู่ทั่วโลก หรือเป็นการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลแบบกระจาย เครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่เก็บฐานข้อมูล wais แต่ละเครื่องจะมีการเก็บข้อมูลที่แตกต่างกันออกไป เมื่อผู้ใช้ทำการป้อนข้อความที่ต้องการหา

เครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่ผู้ใช้ติดต่ออยู่ก็จะช่วยค้น ไปยังเครื่องเซิร์ฟเวอร์ฐานข้อมูลอื่น ๆ เพื่อหาตำแหน่งของแหล่งเก็บข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการ

11. veronica เวิร์นิกา ย่อมาจาก very easy rodent-orient net-wide index to computerized archives เป็นระบบช่วยการค้นหาข้อมูลด้วยคำที่ต้องการ (keyword) เป็นบริการที่ใช้งานร่วมกับ โทเฟอร์ เพื่อช่วยในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ โดยไม่ต้องผ่านระบบเมนูตามลำดับชั้นของโทเฟอร์ซึ่งผู้ใช้ที่ทราบคำสำคัญที่ต้องการจะสามารถหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

12. mailing list เป็นระบบฐานข้อมูลที่เก็บที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มคนซึ่งมีความสนใจในเรื่องเดียวกัน เพื่อให้กลุ่มคนเหล่านี้สามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารที่สนใจผ่านระบบอีเมลล์นี้ โดยจดหมายที่ส่งเข้าสู่ระบบบริการรายชื่อเมลล์จะถูกส่งไปยังรายชื่อทั้งหมดที่ได้ลงทะเบียนไว้ในระบบ บริการรายชื่อเมลล์ยังนิยมนำมาใช้ในการลงทะเบียนรายชื่อเพื่อรับข่าวสารเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ที่ผู้ใช้สนใจด้วย

13. การเข้าใช้เครื่องจากระยะไกล (telnet) เป็นโปรแกรมประยุกต์สำหรับใช้เครื่องที่ต่ออยู่กับระบบอินเทอร์เน็ตจากระยะไกล ช่วยให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนั่งทำงานอยู่หน้าเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองแล้วเข้าไปใช้เครื่องอื่นที่อยู่ในที่ต่าง ๆ ภายในเครือข่ายได้ โดยโปรแกรมเทลเน็ตจะจำลองคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ให้เป็นเสมือนจอภาพบนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างออกไปทำให้ผู้ใช้รู้สึกเหมือนกับนั่งอยู่หน้าเครื่องนั้นโดยตรง การใช้โปรแกรมเทลเน็ตจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถขอใช้บริการของห้องสมุดฐานข้อมูลและบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่อยู่บนเครื่องโฮสต์ ซึ่งการติดต่อเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในอินเทอร์เน็ตบางแห่งก็ต้องการรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน แต่บางแห่งก็ไม่ต้องการ

14. โปรแกรมบราวเซอร์ (browser) โปรแกรมบราวเซอร์ได้ถูกออกแบบเพื่อใช้ดูเอกสารของเครือข่ายเวิลด์ไวด์เว็บเป็นหลัก จึงทำให้ผู้ใช้จำนวนมากเข้าใจว่าโปรแกรมบราวเซอร์กับโปรแกรมเรียกใช้บริการของเว็บเป็นสิ่งเดียวกัน แต่ในปัจจุบันโปรแกรมบราวเซอร์ได้ขยายขีดความสามารถจนสามารถเรียกใช้บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตได้แทบทุกชนิด โดยการระบุชื่อ โพรโตคอลของบริการต่าง ๆ หน้าตำแหน่งที่อยู่ (address หรือชื่อ โดเมนของเครื่องบวกกับชื่อไฟล์บริการของบริการที่ต้องการ)

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

ประชาชนมีโอกาสได้สัมผัสกับอินเทอร์เน็ตเป็นบางส่วนแต่ยังมีอีกหลายคนที่ไม่ทราบว่าอินเทอร์เน็ตจะมีส่วนเกี่ยวข้องหรือประโยชน์อย่างไรในการดำรงชีวิต อินเทอร์เน็ตนับเป็นนวัตกรรมแห่งโลกเทคโนโลยีที่ช่วยย่อโลกใบใหญ่ให้สามารถติดต่อเชื่อมโยงผ่านหน้าจอสีเหลี่ยมของคอมพิวเตอร์ ประโยชน์ที่จะได้รับจากอินเทอร์เน็ต ดังนี้ (พรชัย จันทรศุกแสง, 2546, หน้า 28) (1) การติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ใช้ในการสนทนาแทนโทรศัพท์ (2) ใช้ในการรับข้อมูลข่าวสารแลกเปลี่ยนข้อคิดใน ๆ ผ่านกลุ่มสนทนา (3) รับสารข่าวสารความเป็นไปต่าง ๆ เช่น ข่าวการศึกษา เป็นต้น และบอกรับข่าวสารข้อมูลจากห้องสมุดทั่วโลก (e-publication) บนรูปแบบหนังสือพิมพ์ วารสาร (4) ใช้เชื่อมโยงกับคอมพิวเตอร์หรือศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานด้านอื่น ๆ ที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีใช้ (5) เป็นเว็บเพจแทนหน้ากระดาษของหนังสือพิมพ์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ต้นทุนการจัดทำเอกสารลดลงไปมาก อีกทั้งสามารถลดค่าใช้จ่ายในการขนส่งและจัดจำหน่าย เนื่องจากการขายตรงสู่ลูกค้าที่สมัครสมาชิกกับทางเว็บไซต์ผ่านอินเทอร์เน็ต (6) ให้ข้อมูลกับนักลงทุนโดยบริษัทมหาชนต่าง ๆ สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้นเกี่ยวกับผลประกอบการ รายงานประจำไตรมาส วิธีดำเนินงาน และประมาณการรายได้ ตลอดจนใช้ในการแถลงข่าวต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและประหยัดการจัดพิมพ์ (7) เก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจน การนำเสนอขายข้อมูล เช่น ใช้ในการทำโปสเตอร์ต่าง ๆ ใช้เป็นตัวกลางในการรับสมัครงาน (8) การจำหน่ายสินค้าโดยนำสินค้าต่าง ๆ มาจัดจำหน่ายผ่านเว็บจะช่วยลดต้นทุนการจัดจำหน่ายการตกแต่งร้านตลอดจนการเก็บสินค้าคงคลัง (9) ให้บริการต่าง ๆ กับสาธารณะชน เช่น เป็นแหล่งค้นข้อมูล แหล่งเก็บรวบรวมแชร์แวร์และฟรีแวร์ แหล่งให้ข้อมูลและข่าวสาร แหล่งติดต่อเกมแบบออนไลน์ เป็นต้น (10) บริการกระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ เป็นบริการแลกเปลี่ยนข่าวสารรวมทั้งแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าวของกลุ่มแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้สนใจสามารถเข้าชมและฝากข้อความไว้ได้ ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารได้ทั่วโลกอย่างรวดเร็ว (11) e-learning หรือ distance learning เป็นการศึกษาทางไกลโดยใช้เทคโนโลยีสื่อสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ 1) synchronous learning เป็นการเรียนการสอนแบบออนไลน์และ

ถ่ายทอดสด (real-time) โดยที่ผู้สอนและผู้เรียนอยู่ในที่ห่างไกลกัน 2) asynchronous learning ผู้สอนสามารถบันทึกการสอนและบทเรียนไว้ล่วงหน้าและผู้เรียนสามารถเข้าเรียนหรือเรียกดูบทเรียนได้ในเวลาต่อมา (12) การให้บริการข้อมูลทางการแพทย์และตรวจรักษาสุขภาพผ่านทางอินเทอร์เน็ต e-health/telemedicine ผู้ป่วยที่อยู่ในที่ห่างไกลสามารถเข้าพบแพทย์ในโรงพยาบาลชั้นนำในเมืองหลวงเพื่อรับการวินิจฉัยโรคผ่านอินเทอร์เน็ตแบบมัลติมีเดีย แพทย์ในชนบทห่างไกลสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลและประกอบการวินิจฉัยอาการของผู้ป่วยกับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในที่ต่าง ๆ และสามารถใช้เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข้อมูล ตลอดจนการฝึกอบรมแพทย์และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่ต่าง ๆ พร้อม ๆ กันซึ่งประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปอบรม (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2548, หน้า 12-13)

การประเมินค่าสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเปรียบเสมือนชุมทรัพย์ทางปัญญาของมนุษย์ เพราะเป็นแหล่งที่มีข้อมูลข่าวสารสารสนเทศจำนวนมาก สารสนเทศที่มีอยู่มีทั้งสารสนเทศที่ดีมีคุณค่า แต่ในขณะเดียวกันสารสนเทศที่ไม่มีคุณค่ามีมากมาย เพราะอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายสาธารณะที่มีผู้ใช้บริการมาก ทุกคนมีสิทธิ์ในการแต่งเติมข้อมูลหรือลงไปเพราะฉะนั้นผู้ใช้สารสนเทศจะต้องใช้วิจารณญาณในการพิจารณาอย่างมาก ไม่เช่นนั้นก็จะได้สารสนเทศที่เป็นขยะแทนที่จะได้สิ่งที่มีคุณค่าและคุณประโยชน์ ในการประเมินค่าสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต พิจารณาจากผู้รับผิดชอบเนื้อหา ความทันสมัย ความถูกต้อง (ศิริพร ชิตพันธ์, 2542, หน้า 18) ในการพิจารณาประเมินคุณค่าสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตสามารถสรุปได้ดังนี้ (1) เจ้าของสารสนเทศหรือผู้รับผิดชอบ พิจารณาได้จากข้อมูลส่วนตัวของผู้นำเสนอ เช่น ตำแหน่ง ผลงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำเสนอข้อมูล จะช่วยให้ผู้ใช้ทราบถึงความเชี่ยวชาญในเรื่องที่นำเสนอ (2) วัตถุประสงค์ในการนำเสนอพิจารณาได้จากกลุ่มเป้าหมายที่ผู้นำเสนอต้องการนำเสนอ รูปแบบของการนำเสนอ เช่น ให้ความรู้ อธิบาย โฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือความบันเทิง แหล่งสารสนเทศที่ดีควรเสริมสร้างความรู้ มุมมอง และประสบการณ์แก่ผู้ใช้ (3) เนื้อหาของสารสนเทศพิจารณาได้จาก ความถูกต้อง ความทันสมัยในเนื้อหา การอ้างอิงถึงแหล่งที่มาของข้อมูล ลักษณะการนำเสนอ

ที่อ่านได้เข้าใจง่าย การสะกดการพิมพ์ที่ถูกต้องครอบคลุมข้อมูลในเรื่องที่นำเสนออย่างครบถ้วน (4) มุมมอง หรือทัศนคติ พิจารณาได้จากความเป็นกลางของเนื้อหา ลักษณะการนำเสนอว่ากำลังนำเสนอสารสนเทศในลักษณะใด พิจารณาจากแหล่งที่มาของสารสนเทศ เป็นต้น (5) โครงสร้างและองค์ประกอบของข้อมูลพิจารณาจาก ความครบถ้วนของข้อมูล ความยากง่ายในการเข้าถึงสารสนเทศ เช่น เวลาที่ใช้ในการดึงข้อมูล ปริมาณสารสนเทศ การวางรูปแบบ ภาพประกอบที่เหมาะสมกับเนื้อหา และกลุ่มเป้าหมาย

การประเมินคุณค่าของสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตมีองค์ประกอบที่ต้องพิจารณาหลายประการ และไม่จำเป็นที่แหล่งสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตต้องมีองค์ประกอบครบถ้วน การพิจารณาเลือกใช้ขึ้นอยู่กับระดับความลึกของข้อมูลที่ต้องการ การใช้งานของผู้ใช้แต่ละคนเป็นสำคัญ การเลือกแหล่งสารสนเทศที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือย่อมส่งผลให้ผลงานของตนมีคุณค่าด้วยเช่นกัน (สุนัสนริน (หวังสุนทรชัย) บัณฑิต, 2543, หน้า 15-17)

แนวคิดในการเลือกสรรและการแสวงหาข่าวสาร

กระบวนการเลือกสรรของผู้รับสารเป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดประสิทธิผลและความล้มเหลวของการสื่อสาร เนื่องจากผู้รับสารแต่ละคนจะมีกระบวนการเลือกสรรข่าวสารข้อมูลที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม วัฒนธรรม ซึ่งไม่เหมือนกัน

กระบวนการเลือกสรรทำหน้าที่เสมือนเครื่องกรอง (filters) ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์เราซึ่งประกอบด้วยการกรอง 3 ชั้น (สุรัตน์ ตรีสกุล, 2546, หน้า 271)

1. การเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจ หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติเดิมของผู้รับสาร และหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับความรู้สึกนึกคิดเดิมของตนเอง เพราะการได้รับข่าวสารใหม่ที่ไม่ลงรอยหรือสอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทัศนคติที่มีอยู่เดิมแล้วจะเกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุล ความไม่สบายใจ

2. การเลือกรับรู้หรือตีความ เมื่อบุคคลเลือกเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้วเชื่อว่าข่าวสารนั้นจะถูกรับรู้เป็นไปตามเจตนาารมณ์ของผู้ส่งสารทั้งหมด ผู้รับสาร

แต่ละคนอาจตีความข่าวสารซึ่งเดียวกันที่ส่งผ่านสื่อมวลชนไม่ตรงกันความหมายของข่าวสารที่ส่งไปจึงจะมีได้อยู่ที่ตัวอักษร รูปภาพ หรือคำพูดเท่านั้น แต่อยู่ที่ผู้รับสารจะเลือกรับรู้หรือตีความตามทัศนคติและประสบการณ์ ความคาดหวัง แรงจูงใจ ความต้องการ และสภาวะร่างกายในขณะนั้น

3. การเลือกจดจำ แนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่สอดคล้องกับความต้องการ ความสนใจ ทัศนคติ ความคาดหวังของผู้รับสารและมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจหรือไม่เห็นด้วยแต่ละคนจะเลือกจดจำเฉพาะส่วนที่ตนเองเห็นว่าน่าสนใจเท่านั้นส่วนที่เหลือมักจะลืมหรือไม่นำไปถ่ายทอดต่อ

การแสวงหาข่าวสารหรือการเลือกรับข่าวสารนั้นนอกจากสนับสนุนทัศนคติหรือความคิดและความเข้าใจที่มีอยู่เดิมแล้วยังเป็นการแสวงหาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในทางอื่น ๆ เช่น เพื่อให้เกิดความรู้ ใช้แนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหา และเพื่อความบันเทิง นอกจากนี้การที่บุคคลจะตัดสินใจแสวงหาข่าวสาร หรือหลีกเลี่ยงการเปิดรับข่าวสารนั้นขึ้นอยู่กับผลตอบแทนในการที่จะรับรู้ข่าวสาร (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543, หน้า 636-640)

ผู้รับข่าวสารจะไม่เปิดรับข่าวสารทั้งหมดที่ส่งผ่านสื่อมวลชน แต่จะเลือกรับข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติที่มีอยู่เดิม ผู้รับสารจะใช้กระบวนการเลือกรับสารที่ได้ประโยชน์สูงสุดจึงได้มีการแบ่งกลุ่มผู้รับสารตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ รายได้ เพศ อายุ และสร้างสรรค์รายการหรือเนื้อหาให้ตอบสนองต่อกลุ่มผู้บริโภคและความต้องการที่แตกต่างกัน (มัลลิกา คณานุกรม, 2548, หน้า 125)

องค์ประกอบที่บทบาทสำคัญต่อการเลือกสารของมนุษย์ ดังที่ (Schramm, 1973, pp. 121-122) ศึกษาไว้ดังนี้ (1) ประสบการณ์ของผู้รับสารที่แตกต่างกันทำให้ความสนใจต่อการแสวงหาข่าวสารแตกต่างกันไป (2) การประเมินประโยชน์ของข่าวสาร (3) สภาพแวดล้อมและการศึกษา ทำให้มีความแตกต่างในพฤติกรรมการเลือกรับสื่อ (4) สภาพร่างกายและจิตใจมีผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่ต่างกัน (5) บุคลิกภาพทัศนคติมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร (6) สถานภาพทางอารมณ์มีผลต่อการตีความของผู้รับสาร (7) ทัศนคติเป็นตัวกำหนดการเปิดรับข่าวสาร

การเลือกรับรู้ หรือ การแสวงหาข่าวสารนั้น ธรรมชาติของมนุษย์จะเลือกสรรสิ่งที่ดี ๆ ให้กับตนเองความต้องการสารสนเทศของบุคคลจะใช้ประกอบการตัดสินใจและการรับรู้ข่าวสารนั้นจะเลือกเปิดรับสารสนเทศเป็นเพียงบางส่วนเฉพาะที่เป็นประโยชน์กับตนเองความต้องการสารสนเทศจะเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

แนวคิดในการเลือกสรรและการแสวงหาข่าวสาร มีส่วนสอดคล้องกับการทำวิจัยชิ้นนี้ ในการด้านของการเลือกสรร การแสวงหาข่าวสารของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่เลือกแสวงหาข่าวสาร หรือการเลือกรับข่าวสารนั้น ๆ ว่ามีวิธีการและแนวทางในการเลือกเปิดรับและแสวงหาข่าวสารจากสื่ออินเทอร์เน็ตอย่างไรบ้าง

แนวคิดความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร

ความน่าเชื่อถือของแหล่งสาร เป็นการรับรู้ของผู้รับสารที่มีต่อตัวแหล่งข่าวสารหรือผู้ถ่ายทอดข่าวสารในแง่ความน่าเชื่อถือหรือยอมรับได้มากน้อยเพียงใด ความน่าเชื่อถือสามารถประเมินจาก บุคลิกลักษณะของแหล่งข่าวสารที่รับรู้โดยผู้รับสาร 3 ประการ คือ (1) ความน่าไว้วางใจ เช่น ปลอดภัย ไว้วางใจได้ มีความจริงใจ ซื่อสัตย์ ยุติธรรม (2) ความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะ (3) ความคล่องแคล่วกระฉับกระเฉง เช่น มีชีวิตชีวา ตื่นตัว ว่องไว ไม่น่าเบื่อ และมีการประเมินจากบุคลิกลักษณะด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การคบค้าสมาคมได้ เข้าพบได้ง่าย สุภาพเป็นกันเอง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543, หน้า 629)

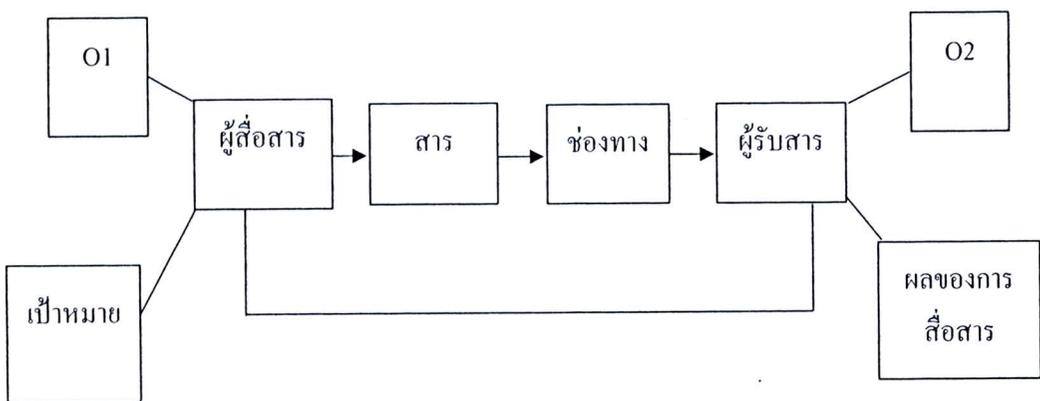
ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสารในการสื่อสารเพื่อชักจูงใจ ผู้ที่มีความน่าเชื่อถือสูงจะมีความสามารถในการชักจูงใจมากกว่าผู้ที่มีความน่าเชื่อถือต่ำ การใช้ผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือสูงในสายตาของผู้รับสารจะบรรลุผลในการสื่อสารมากกว่าใช้ผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือต่ำกว่า (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543, หน้า 629)

ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารเป็นสิ่งสำคัญ ในการใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต โดยมีองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความถูกต้อง และความหลากหลายของเนื้อหาสารสนเทศนั้น ๆ จะต้องทันต่อเหตุการณ์ผู้รับสารควรประเมิน

เจตนาของผู้ส่งสาร และประเมินคุณสมบัติที่ดีของแหล่งสารแต่ความเชื่อวชาญมักจะ
 ได้รับความน่าเชื่อถือมากกว่าความไว้วางใจ การใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตจึงต้อง
 คำนึงถึงความน่าเชื่อถือของแหล่งสารเป็นสิ่งสำคัญเพื่อนำสารสนเทศนั้นไปใช้ให้
 เกิดประโยชน์มากที่สุด

ทฤษฎีการสื่อสารสองทาง (two-way communication)

ทฤษฎีการสื่อสารสองทางได้พัฒนามาจากแบบจำลองการสื่อสารทางด้านโฆษณา
 ของ Warneryd และ Nowak ดังแบบจำลองด้านล่างนี้



ภาพ 2 แบบจำลองการสื่อสารของ Warneryd และ Nowak

ที่มา. จาก *Mass Communication and Advertising* (2nd ed., p. 13), by K. E. Warneryd and
 K. Nowak, 1968, Stockholm, Sweden: The Economic Research Institute.

แบบจำลองการสื่อสารของ Warneryd และ Nowak ประกอบด้วย องค์ประกอบ
 ที่สำคัญในการสื่อสาร 4 ประการ ได้แก่ ผู้สื่อสาร (communicator) เป็นผู้ให้กำเนิด
 (originator) หรือผู้ส่งสาร (sender) ของกระบวนการสื่อสาร โดยผู้ส่งสารต้องมีเป้าหมาย
 (aim) ต่อสารและมีวัตถุประสงค์ที่ผู้สื่อสารต้องการถ่ายทอดข่าวสารไปยังผู้รับสาร (O1)
 เนื้อหาของสาร (message) เป็นสัญลักษณ์ (signal) ที่แสดงในภาษา (linguistic) ภาพ
 (pictorial) หรือสัญลักษณ์อื่น ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสาร (channel) หรือสื่อ (medium)

ถ่ายทอดสัญลักษณ์ เช่น การเขียน คำพูด หรือระบบสัญลักษณ์ซึ่งถูกใช้เพื่อผลิตสัญลักษณ์ เช่น ภาษาไปยังผู้รับสาร (receiver) ผู้รับสารจะมีกรอบแห่งการอ้างอิงของผู้รับสาร (O2) ก่อให้เกิดการตีความที่ผู้ส่งสารถ่ายทอดมาและมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งสาร (effect) เมื่อกระบวนการสื่อสารสิ้นสุดลงจะเกิดผลของการสื่อสารที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระดับความรู้ พฤติกรรม และทัศนคติของผู้รับสารย้อนกลับไปให้ผู้รับสารได้ทราบ (feedback) (Warneryd & Nowak, 1968, pp. 13-14)

ผลของการสื่อสารเกิดขึ้นได้หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงความรู้ (change knowledge) ถ้าผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารเปลี่ยนแปลงความรู้ที่มีอยู่เดิม ผู้ส่งสารจะต้องเลือกสารที่มีความเหมาะสมกับสภาพจิตใจของผู้รับสาร (McKeone, 1995, p. 43) การเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น (change opinion) จะต้องกำหนดขอบเขตความต้องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชน และทัศนคติที่ต้องการให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้และยอมรับการเปลี่ยนแปลง (McKeone, 1995, p. 45) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (change behavior) การสื่อสารเพื่อการ โน้มน้าวใจของกลุ่ม การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ยากมาก จึงต้องมีการกำหนดรูปแบบพฤติกรรมให้เป็นแบบอย่างที่ดีและสนับสนุนสิ่งเหล่านั้น

จากทฤษฎีการสื่อสารสองทางของ Warneryd และ Nowak ผู้ส่งสารต้องพยายามหาแนวทางในการแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้รับสารเพื่อกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจ ที่ถูกต้องและตรงกับสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสารและนำข้อมูลเหล่านั้น ไปประกอบการตัดสินใจที่ถูกต้องได้

ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ

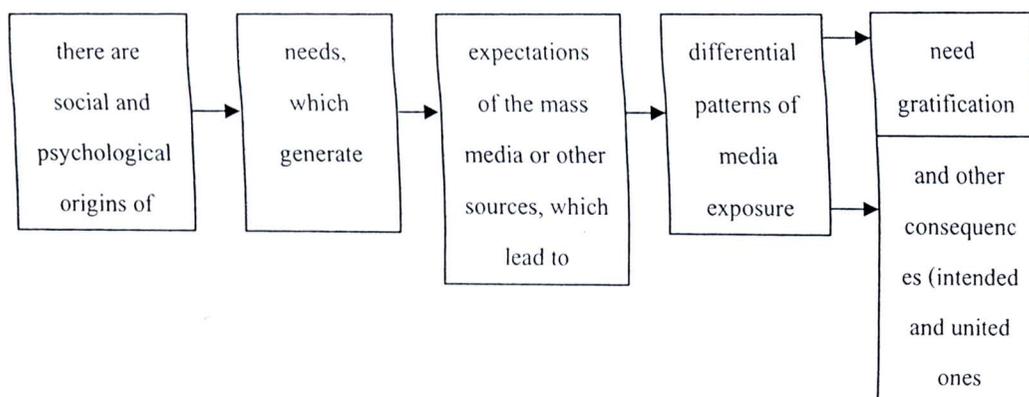
การใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจเป็นการศึกษาที่เน้นผู้รับสารว่ามีกระบวนการอย่างไรในการเลือกเปิดรับสื่อหนึ่ง ๆ หมายถึง พฤติกรรมการสื่อสารที่ครอบคลุมถึงภูมิหลังของผู้รับสารประสบการณ์ที่ผู้รับสารมีต่อสื่อ

พฤติกรรมการใช้สื่อของมนุษย์เกิดจากความต้องการซึ่งความต้องการของแต่ละคนจะมีที่มาจากต่าง ๆ กัน การเปิดรับสื่อของบุคคลเพื่อสนองความต้องการอันเกิดจากพื้นฐานด้านจิตใจของบุคคลนั้น ๆ และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับจากสังคมแม้ว่า

การใช้สื่อมวลชนจะไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับความต้องการทุก ๆ ด้านของมนุษย์ แต่มีความเกี่ยวข้องบางอย่าง เช่น ความต้องการข่าวสารข้อมูล หรือการเปิดรับสื่อมวลชนอาจเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องชดเชยบางอย่างที่ขาดไปหรือหาไม่ได้ในขณะนั้น เช่น ความต้องการติดต่อดูสารกับผู้อื่น การบริโภคสื่อถือเป็นตัวแปรที่ช่วยให้ระบบสังคมของมนุษย์เข้าสู่สมดุล และทำให้มนุษย์มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ พฤติกรรมการรับสารของมนุษย์เป็นสิ่งที่เกิดจากปฏิกิริยาตอบโต้ต่อความต้องการของมนุษย์ที่จะรักษารูปแบบพฤติกรรมที่เหมาะสมเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมธรรมชาติ (กาญจนา แก้วเทพ, 2545, หน้า 308-309)

ผู้รับสารเลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับเนื้อหาของสารเพื่อสนองความต้องการของตนจึงทำให้เกิดแนวคิดใหม่ในการสื่อสารโดยผู้รับสารคือจักรที่จะตัดสินใจโดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลัก การใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจจึงได้สร้างมาตรวัดความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมขึ้น โดยนำองค์ประกอบ 3 อย่างมารวมเป็นความต้องการในแง่ต่าง ๆ ได้แก่ (1) แบบความต้องการของตน คือลักษณะของความต้องการ ประกอบด้วย (1) ต้องการเพิ่มมากขึ้น (2) ต้องการให้ลดน้อยลง (3) ต้องการให้ได้มา (2) connection จุดประสงค์ของการใช้สื่อรับข่าวสาร ความรู้ ความตื่นตัว ความสนุกสนาน ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ และความมั่นคงของสถานภาพ (4) เพื่อสร้างหรือธำรงรักษาความสัมพันธ์และ (3) referent คือบุคคลหรือสิ่งภายนอกที่มนุษย์โยงการติดต่อไปถึงในระดับต่าง ๆ โดยเริ่มจากระดับใกล้ตัวจนออกห่างไปเรื่อย ๆ ดังนี้ ตนเอง ครอบครัว เพื่อนฝูง ขนบธรรมเนียมประเพณี สังคม โลกกว้าง สิ่งอื่น ๆ ที่มีอยู่เหนือระดับการรับรู้ทางกายภาพ เช่น อำนาจ เหนือธรรมชาติ (Katz, Blumler, & Gurevitch, 1975, pp. 210-211)

กระบวนการซึ่งแสดงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ของผู้รับสาร ที่เกิดจากความคาดหวังจนตัดสินใจเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนเพื่อสนองความต้องการของตนเองสามารถแสดงได้ดังนี้



ภาพ 3 กระบวนการการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ

ที่มา. จาก *Utilization of Mass Communication by The Individual* (p. 213), by E. Katz, J. G. Blumler, and M. Gurevitch, 1975, Beverly Hill, CA: Sage.

กระบวนการดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผู้รับสารตัดสินใจเลือกเปิดรับข่าวสารเกิดขึ้นจากความต้องการ แรงจูงใจ และวัตถุประสงค์ที่จะนำข่าวสารไปใช้ประโยชน์ สื่อมวลชนไม่ได้มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร แต่ในทางกลับกันผู้รับสารจะใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ความพึงพอใจของตนโดยสื่อมวลชนจะทำหน้าที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับสาร เช่น ด้านบันเทิง ด้านข้อมูลส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่บุคคลจะแสวงหาจากสื่อ โดยการประเมินค่าความพึงพอใจที่สื่อจะพึงให้ได้ ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเปิดรับสื่อ และความคาดหวังที่พึงจะได้รับจากสื่อ ความพึงพอใจที่บุคคลได้รับจากสื่อเกิดจากความพอใจในเนื้อหา นั้น ๆ

การใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ นั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและความต้องการของแต่ละบุคคลที่ได้รับจากสื่อซึ่งเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อม และสถานะทางสังคมที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจ ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป



ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล

การสื่อสารจัดเป็นพฤติกรรมสำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ บุคคลที่มีคุณสมบัติทางประชากรแตกต่างกันพฤติกรรมโดยทั่ว ๆ ไปย่อมแตกต่างกัน นักวิชาการสื่อสารบางกลุ่มจึงเชื่อว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคคลนั้น ๆ จึงน่าจะแตกต่างกัน ผู้รับสารที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันจะมีความสนใจต่อข่าวสารแตกต่างกัน งานวิจัยที่ใช้แนวคิดประชากรมักจะมองความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านประชากรกับพฤติกรรมการเปิดรับสารจากสื่อต่าง ๆ เนื่องจากบุคคลที่อยู่ในแต่ละกลุ่มประชากรย่อมมีกิจกรรม การดำเนินชีวิต การมีเวลาว่างที่แตกต่างกัน ผลจากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาได้แสดงให้เห็นการเปิดรับสื่อมวลชนของผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรต่าง ๆ ดังนี้ (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542, หน้า 44-45)

อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างทางความคิดและพฤติกรรม คนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม คนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษนิยมมากกว่า คนที่มีอายุน้อยมักเป็นคนยึดถืออุดมการณ์มากกว่า ใจร้อนกว่าซึ่งมองโลกในแง่ดีกว่า คนที่มีอายุมากจะมีความระมัดระวัง ไม่ยอมให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในสังคมส่งผลกระทบต่อสถานะทางสังคมสร้างความลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง คนที่อายุต่างกันยังมีประสบการณ์ของชีวิตที่แตกต่างกันไปด้วย จึงทำให้ทัศนคติและความรู้สึกนึกคิดของคนต่างรุ่นต่างวัยไม่เหมือนกัน

ผู้สูงอายุจะเปิดรับสารสนเทศจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่พิมพ์ด้วยอักษรขนาดใหญ่ ส่วนรูปแบบของการสื่อสารจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล เนื้อหาของสารสนเทศจะเป็นสารสนเทศที่ก่อให้เกิดความรู้ด้านสุขภาพของตนเอง และความรู้ที่ทันต่อเหตุการณ์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548, หน้า 192)

นอกจากความแตกต่างในเรื่องความคิดแล้ว อายุยังเป็นสิ่งกำหนดความยากง่ายในการจูงใจ คนที่มีอายุมากโอกาสที่จะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง คนที่มีวัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาข่าวสารที่มีสาระ มากกว่าเพื่อความบันเทิง (ปรมะ สตะเวทิน, 2546, หน้า 112-114)

การศึกษาจัดเป็นกระบวนการพัฒนาชีวิต การศึกษามีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้มนุษย์รู้จักตนเองว่ามีรากฐานเป็นอย่างไร มีพื้นฐานอย่างไร มีความถนัด มีศักยภาพภาพควรจัดเวลาฝึกฝนด้านไหน การศึกษาที่ต่างกันของผู้รับสารจะมีผลต่อทักษะการสื่อสารความรู้ ทักษะคิดและพฤติกรรมสื่อสารคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน สาขาวิชาที่ต่างกัน จึงมีความรู้สึกรู้จักคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไป การเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจข่าวสารที่สอดคล้องกับความรู้ ทักษะคิด ความเชื่อ หรือสถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมจะมีความสัมพันธ์สูงกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการรับสาร อายุและการศึกษาจะสามารถอธิบายความแตกต่างของพฤติกรรมในการสื่อสาร และการเลือกเปิดรับสื่อมวลชน

บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะมีความเข้าใจศัพท์มาก และมี ความเข้าใจสารได้ดี แต่คนเหล่านี้มักจะไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ สารที่ไม่มีหลักฐาน หรือ เหตุผลสนับสนุนเพียงพอ มักจะถูกโต้แย้งจากคนเหล่านี้ คนที่มีการศึกษาสูงจะใช้สื่อมวลชน มากกว่าคนที่มีการศึกษาน้อย และใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ส่วนคนที่มีการศึกษาน้อยจะใช้ สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ (ปรมะ สตะเวทิน, 2546, หน้า 116-117)

พฤติกรรมเปิดรับสารจะจัดสรรเวลาในชีวิตประจำวันของผู้รับสารเอง บุคคล ที่มีการศึกษาสูงมักจะมีแบบแผนของการทำงานที่แตกต่างไปจากผู้มีการศึกษาน้อย คนที่มี การศึกษาสูงมักมีการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้เวลาว่างนอกงานและมีการจัดสรรเวลา ในการเปิดรับสื่อให้เหมาะสมกับตนเอง คนที่มีการศึกษาสูงและอายุมากนิยมเปิดรับข่าว และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสาธารณชนเนื้อหาที่มีสาระกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาน้อย (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542, หน้า 47)

เพศ การวิจัยทางจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นว่าผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่าง ในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและ กิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์ มีลักษณะ โอนอ่อนผ่อนตาม ผู้หญิงยังถูกชักจูงและเปลี่ยนความคิด ทัศนคติของตนได้ ง่ายกว่าผู้ชาย โดยผู้ชายจะใช้เหตุผลและจดจำข่าวได้มากกว่าผู้หญิง (ปรมะ สตะเวทิน, 2546, หน้า 114)

ความแตกต่างทางเพศจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารและ ความต้องการในการรับข่าวสารที่แตกต่างกัน โดยอายุแต่ละช่วงวัยต่างก็มีโอกาสใน การเปิดรับสื่อมวลชนแตกต่างกันทำให้มีพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อทั้งประเภทของสื่อ ปริมาณและเนื้อหาของสื่อจึงมีความแตกต่างกัน (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542, หน้า 48-51)

รายได้เป็นตัวกำหนดฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉลี่ยคนที่มีการศึกษาสูง มักจะมีรายได้สูง นิยมเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์เนื้อหาที่ค่อนข้างมีสาระ คนที่มีฐานะดีและมีการศึกษาสูง ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดีมักถูกผลักดันให้มีความจำเป็นที่ต้องเรียนรู้หา ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ การเปิดรับข่าวสารจึงจำเป็นสำหรับ ผู้รับสารกลุ่มนี้มากกว่ารายการโทรทัศน์ซึ่งส่วนใหญ่เน้นเนื้อหาด้านความบันเทิง คนที่มีการศึกษาดำส่วนใหญ่มักมีรายได้น้อยถึงปานกลาง ผู้รับสารที่มีการศึกษาและรายได้ต่ำ มีทักษะในการอ่านน้อย และขาดเงินที่จะไปหาความบันเทิงอื่น ๆ จึงมักอาศัยเครื่องรับ- โทรทัศน์เป็นเครื่องช่วยให้ชีวิตประจำวันน่าสนใจมากขึ้น (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542, หน้า 49-50)

ศาสนาการนับถือศาสนามีอิทธิพลต่อตัวผู้รับสารเองในด้านทัศนคติ ค่านิยม และ พฤติกรรม ศาสนามีส่วนเกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อความคิดของคนอย่างน้อย 3 ด้านคือ (1) อิทธิพลต่อทัศนคติ ด้านศีลธรรม คุณธรรม และความเชื่อทางจรรยา (2) อิทธิพลต่อ ทัศนคติด้านเศรษฐกิจ (3) อิทธิพลต่อทัศนคติด้านการเมือง

การเปิดรับสื่อของผู้เคร่งครัดทางศาสนามีผลทำให้มีการเปิดรับสื่อน้อยลง เนื้อหาสาระของสารที่ผู้รับสารที่เคร่งหรือปฏิบัติธรรมทางศาสนาจะเปิดรับเนื้อหาที่มีความแตกต่างในประเด็นต่าง ๆ ของศาสนาจึงทำให้ปัจจัยทางด้านความเชื่อทางศาสนา ของผู้รับสารมีความสำคัญ เพราะคนที่นับถือศาสนาต่างกันจะมีความคิด ความเชื่อ ทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป (ปรมะ สตะเวทิน, 2546, หน้า 117-118)

สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ ตลอดจนจรรยาหลังของครอบครัว สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพล อย่างมากต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้ คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ต่างกัน มีทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน คนที่มีพื้นฐานทางครอบครัวต่างกันย่อมมีค่านิยม ความคิด ความเชื่อและพฤติกรรมที่

ต่างกัน อิทธิพลของครอบครัวมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยคนที่มีอาชีพต่างกันย่อมมองโลก มีแนวความคิด มีอุดมการณ์ มีค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน

ลักษณะของประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเลือกเปิดรับข่าวสารจากสื่อที่แตกต่างกันบุคคลที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดีจะเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะมีความเข้าใจศัพท์เข้าใจสารได้ดี แต่คนเหล่านี้มักจะไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ สารที่ไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ มักจะถูกโต้แย้งจากคนเหล่านี้ บุคคลที่มีวัยต่างกันย่อมเปิดรับสื่อแตกต่างกัน ความแตกต่างของบุคคลเป็นตัวแปรสำคัญในการเลือกเปิดรับข่าวสารต่าง ๆ สภาพแวดล้อมที่ต่างกันจะส่งผลต่อการเรียนรู้ที่แตกต่างกันและมีพฤติกรรมในการเลือกเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน จึงมีผลทำให้การใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันออกไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะกล่าวดังต่อไปนี้

งานวิจัยในประเทศ

จกมล พิชิตชนปัญญา (2549) ศึกษา พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 3 ปีใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา บริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้ประจำคือ บริการเว็ลด์ไวด์เว็บและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลคือ กูเกิล เรียนรู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ตโดยการศึกษาด้วยตนเองส่วนพฤติกรรมจรรยาบรรณการใช้อินเทอร์เน็ตพบว่า นักศึกษามีจรรยาบรรณการใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวมระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมจรรยาบรรณการใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศโดยรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิจัยของจงกล พิชิตธนปัญญา ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

จิตติมา ชันธสิน (2549) ศึกษา *บุคลาการทางการแพทย์กับการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์* พบว่า ลักษณะของประชากรที่แตกต่างกัน อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต และประสบการณ์ในการใช้เว็บไซต์ www.moph.go.th มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์แตกต่างกัน บุคลาการทางการแพทย์ส่วนใหญ่ใช้บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การใช้ฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและบริการค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (search) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ได้แก่ (1) ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตที่เป็นภาษาอังกฤษ และความสามารถด้านการใช้บริการต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ต (2) ความเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูล (link) และภาพกราฟิกในเว็บไซต์ (3) การได้รับการอบรม การสนับสนุนด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต การแก้ไขปัญหาของระบบอินเทอร์เน็ต และงบประมาณในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรต้องการให้มีการปรับปรุงความเร็วในการ download ข้อมูลภายในเว็บไซต์ ปรับปรุงเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการ และการออกแบบเว็บไซต์ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น

การวิจัยของจิตติมา ชันธสิน ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ของบุคลาการทางการแพทย์ ซึ่งมีความหลากหลายรูปแบบและยังให้ความสำคัญกับการค้นหาสารสนเทศบนเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานของผู้วิจัย แต่แตกต่างกันในลักษณะประชากร

ศิริขวัญ ขอดเตชะ (2549) ศึกษา *การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง* พบว่า นักศึกษาใช้ประโยชน์เว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารเหตุการณ์ต่าง ๆ และการศึกษา ค้นคว้าเรียนรู้ตามความต้องการปัญหาในการใช้คือ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้บางส่วน เนื่องจากต้องมียรหัสผ่านและควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

การวิจัยของศิริขวัญ ขอดเตชะ ลักษณะประชากรที่ทำการศึกษาใกล้เคียงกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าน่าจะมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตที่ใกล้เคียงกัน

สหฤช นนทมานันท์ (2549) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ค้นหาข้อมูลของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ รูปแบบการออกแบบผู้ใช้ส่วนใหญ่คำนึงถึงวิธีการค้นหาข้อมูลที่ชัดเจน และความสวยงามของหน้าเว็บเพจ ด้านเนื้อหาควรมีการรองรับการสืบค้นเป็นภาษาไทย อັพเดทข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอด้านช่องทางการสื่อสารควรมีความรวดเร็วในการแสดงผลลัพท์ ความเร็วในการเปิดหน้าแรกด้านการนำเสนอหน้าเว็บเพจ ควรรองรับการเปลี่ยนภาษาได้หลากหลาย ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เว็บไซต์ ช่องทางสื่อสารของเว็บไซต์ เนื้อหา การนำเสนอหน้าเว็บเพจ และด้านรูปแบบออกแบบ ตามลำดับ

การวิจัยของสหฤช นนทมานันท์ ศึกษาปัจจัย ศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย และมีลักษณะประชากรที่ใกล้เคียงกับงานของผู้วิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

สุนทรี เหลืองอร่าม (2549) ศึกษา การใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากรทางการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า สายงานที่ต่างกันของบุคลากรทางการแพทย์มีผลทำให้สภาพและลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันตามประสบการณ์ ทักษะการใช้งาน สถานที่ใช้งาน วัตถุประสงค์การใช้งาน ลักษณะบริการ และรูปแบบข้อมูล ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อหน้าที่การงาน การศึกษา และค้นคว้าข้อมูล สายงานที่ต่างกันมีผลให้ประสบปัญหา และอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่ก็คือ ความล่าช้าของระบบอินเทอร์เน็ตในการรับส่งข้อมูล

งานวิจัยสุนทรี เหลืองอร่าม ศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานของผู้วิจัยในครั้งนี้ ซึ่งได้ศึกษาประเด็นดังกล่าวเช่นเดียวกัน แต่แตกต่างกันในลักษณะประชากร

สุณิสตา มาณพ (2550) ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ พบว่า นักศึกษาเพศชายมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าเพศหญิง นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ให้ความสำคัญกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่า คณะเกษตรศาสตร์ นักศึกษาใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร มากกว่าเพิ่มพูนความรู้และให้ความสำคัญกับการดูหนังฟังเพลง รูปแบบ

การใช้งานอินเทอร์เน็ตนักศึกษาจะใช้บริการสนทนาออนไลน์มากกว่าใช้บริการระบบบริการข้อมูลของมหาวิทยาลัยและส่วนใหญ่ดาวน์โหลดเพลงและภาพยนตร์มากกว่า โปรแกรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ

งานวิจัยของสุณิสา มาณพ มีความสอดคล้องกับงานของผู้วิจัย โดยศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาเช่นเดียวกัน

โกวิทย์ ทะลิ (2551) ศึกษา การใช้ประโยชน์จากสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะการประกอบอาชีพ และการมีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ของนักศึกษาไม่มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นักศึกษาใช้บริการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบเสียค่าใช้จ่ายเป็นรายชั่วโมงมากกว่าที่บ้าน นักศึกษาใช้บริการเครื่องมือในการค้นหาสารสนเทศ (search engine) ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศมากที่สุดคือ www.google.co.th และ www.google.com นักศึกษาเปิดรับข้อมูลสารสนเทศเพื่อการศึกษา และสนใจใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ ให้บริการค้นหาข้อมูลและเว็บท่ามากกว่า แหล่งทรัพยากรห้องสมุด สนใจสารสนเทศประเภทที่มีรูปภาพ และเสียงมากกว่า ประเภทที่มีรูปภาพอย่างเดียว ปัญหาในการใช้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ ทำให้ได้รับข้อมูลสารสนเทศช้า การใช้ถ้อยคำหยาบคาย หรือการสื่อข้อความไม่เหมาะสม การขโมยข้อมูลปัญหาแหล่งสารสนเทศมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และปัญหาทางด้านภาษามีความสัมพันธ์ต่อการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

งานวิจัยของโกวิทย์ ทะลิ สอดคล้องกับตัวแปรด้านพฤติกรรม และลักษณะประชากรเป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยต่างประเทศ

Gardiner (2006) ศึกษา ลักษณะในการค้นหาสารสนเทศจากสื่อดิจิทัล โดยเปรียบเทียบจากสาขาวิชา 3 สาขาใน British University ได้แก่ สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ธุรกิจและการจัดการ และสาขาวรรณกรรมภาษาอังกฤษ เปรียบเทียบ

ความต้องการสารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศที่นำเสนอ ลักษณะของสารสนเทศที่ให้บริการ และความยากง่ายในการใช้บริการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าทั้งสามสาขา มีลักษณะในการค้นหาสารสนเทศแตกต่างกัน ในเรื่องของแหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการค้นหา การใช้เฉพาะห้องสมุดในมหาวิทยาลัย ห้องสมุดนอกมหาวิทยาลัย และเน้นเฉพาะเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความต้องการข้อมูลที่ค้นพบ ให้เป็นในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัลแบบต่าง ๆ รวมไปถึงฐานข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้น ซึ่งบางสาขาต้องการเฉพาะแบบเต็มรูป บางสาขาสามารถใช้เฉพาะสาระสังเขป

งานวิจัยของ Gardiner ศึกษา การค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ลักษณะของประชากร ซึ่งสอดคล้องกับงานของผู้วิจัยประชากรที่มีลักษณะที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยในการเลือกใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

Stronge (2006) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่ใช้ และความสำเร็จในการค้นบนเครือข่าย www โดยศึกษาประสบการณ์ของผู้ใช้ ความสำเร็จในการสืบค้น ได้มีการเก็บข้อมูลทั้งเรื่องอายุของผู้สืบค้น พื้นฐานความรู้ ข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้น ซึ่งผลการสำรวจมีผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยที่สุด คือ 20 ปี และอายุมากที่สุดคือ 67 ปี ผลการสืบค้นในผู้ที่มีอายุสูงจะประสบความสำเร็จในการสืบค้น น้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย เนื่องจากผู้สูงอายุมักประสบปัญหาในการใช้ search engine ได้ไม่ดี

งานวิจัยของ Stronge ศึกษา วิธีการค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตลักษณะของประชากรที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อการใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

Kao (2008) ศึกษา กลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศบนเว็บไซต์ การใช้เว็บไซต์ในการสืบค้น ส่งผลให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่จะเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ด้วยตัวเอง ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันออกไป ทั้งกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใช้ ทักษะในการการสืบค้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์กลยุทธ์การสืบค้น กระบวนการคิด เป้าหมายในการสืบค้น และลักษณะของการใช้คำค้น รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างแนวความคิดในการสืบค้น ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความแตกต่างของรูปแบบการค้น ประสิทธิภาพในการค้น วิธีการเข้าถึงหน้าเว็บเพจ เพื่อหาคำตอบ รูปแบบในการใช้ จะแตกต่างกันไปตามกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มผู้ใช้ส่วนหนึ่งมีความต้องการในการสืบค้นเพื่อให้ได้ข้อมูลโดยไม่สนใจว่าข้อมูลที่ได้นั้น ไม่มีความชัดเจนมากพอ และไม่สนใจที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อนำมาเทียบกับ

กลุ่มผู้ใช้ในระดับสูงหรือผู้ที่เชี่ยวชาญ การวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับกระบวนการคิดมีความสำคัญอย่างมากต่อรูปแบบและวิธีการสืบค้นข้อมูล เพราะจะช่วยพัฒนาทักษะในการค้น และเกี่ยวพันไปถึงกระบวนการพัฒนาระบบการสืบค้นข้อมูล

งานวิจัยของ Kao ศึกษา การค้นหาสารสนเทศบนเว็บ วิธีการสืบค้นจะส่งผลให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่จะเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ด้วยตัวเอง ลักษณะประชากรที่แตกต่างกันจะมีกระบวนการเรียนรู้ ทักษะในการสืบค้น การใช้คำค้นที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย

Mohammad (2008) ศึกษา พฤติกรรมการใช้ และรับรู้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัย Aligarh Muslim การศึกษานี้ได้ทดสอบลักษณะในการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท นักวิจัยและเจ้าหน้าที่ของสถาบัน จำนวน 489 คน จาก 8 คณะ สามารถเก็บข้อมูลได้ 405 คน โดยการทดสอบได้เก็บข้อมูลความรู้พื้นฐานในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ลักษณะในการใช้ ทรัพยากรและบริการบนอินเทอร์เน็ต และปัญหาในการใช้งาน ซึ่งผลการสำรวจพบว่า การใช้งานอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยแห่งนี้มีมากกว่า 5 ปี และผู้ใช้ส่วนใหญ่ คือ เจ้าหน้าที่ของสถาบัน มากกว่านักศึกษาและนักวิจัย การใช้งานต่าง ๆ นั้นส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปทางการใช้งาน e-mail www และ search engine และประมาณ 60% ของผลสำรวจเชื่อว่าอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งให้ข้อมูลที่ดี ช่วยสนับสนุนการศึกษาและการทำวิจัย

งานวิจัยของ Mohammad ศึกษา การใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัย Aligarh Muslim ซึ่งสอดคล้องกันในด้านพฤติกรรม มีนักศึกษาเป็นกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน ผู้วิจัยจึงนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย

Warwick (2009) ศึกษา การค้นหาสารสนเทศของนักศึกษา สาขาการจัดการสารสนเทศในระดับปริญญาตรี การวิจัยนี้ นักศึกษามีการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นหลักในการค้นหาข้อมูล โดยเน้นการค้นหาข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ต้องการ และสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้ทันทีโดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนอื่น ๆ มากนัก โดยใช้การค้นหาที่เสียน้อย และสะดวกมากที่สุด นักศึกษามีปัญหาในการใช้คำค้น ซึ่งเมื่อค้นไม่ได้หรือหาแล้วได้ข้อมูลน้อยก็จะหยุดการใช้คำค้นนั้นแล้วไปมองที่หัวข้ออื่น ๆ ทันที

งานวิจัยของ Warwick ศึกษา การใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลซึ่ง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย นักศึกษามีปัจจัยใดบ้างในการเลือกใช้สารสนเทศ ทางอินเทอร์เน็ต

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ซึ่งให้เห็นว่าปัจจัยที่มี ผลต่อการ ใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมเป็น เรื่องที่ต้องศึกษาค้นหาข้อมูลให้ชัดเจน ผู้วิจัยจึงมีแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังกล่าวต่อไปในบทที่ 3