

สภาพ ปัญหา และความต้องการ การใช้บริการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต
ผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยภายใต้โดเมนเน็ตเสิร์ฟ

นายมหัฐพล อรุณสวัสดิ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาโสตทัศนศึกษา


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2539

ISBN 974-636-785-4

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**STATE, PROBLEMS AND NEEDS CONCERNING THE INTERNET SERVICES VIA
CHULALONGKORN UNIVERSITY NETWORK UNDER NETSERV DOMAIN
AS PERCEIVED BY USERS**



Mr. Mahattapol Aroonsawasdi

**ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Education
Department of Audio - Visual Education**

Graduate School

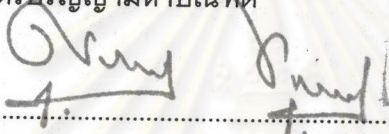
Chulalongkorn University

Academic Year 1996

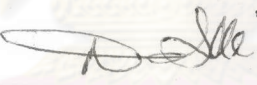
ISBN 974-636-785-4

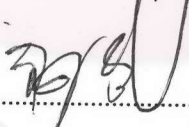
หัวข้อวิทยานิพนธ์ สภาพ ปัญหา และความต้องการ การใช้บริการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ผ่าน
เครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยภายใต้โดเมนเน็ตเสิร์ฟ
โดย นายมัทธพล อรุณสวัสดิ์
ภาควิชา โสตทัศนศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. วิชุดา รัตนเพียร

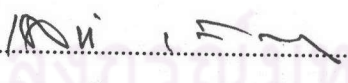
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

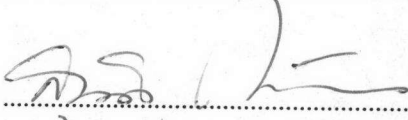

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชุตินวงศ์)

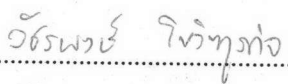
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกรี รอดโพธิ์ทอง)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร. วิชุดา รัตนเพียร)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. เขาวเลิศ เลิศขไลพาร)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ ตันธนะเดชา)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. วัชรพงษ์ ไชวิฑูรกิจ)



มหัศจรรย์ อรุณสวัสดิ์ : สภาพ ปัญหา และความต้องการ การใช้บริการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้โดเมนเน็ตเสิร์ฟ (STATE, PROBLEMS AND NEEDS CONCERNING THE INTERNET SERVICES VIA CHULALONGKORN UNIVERSITY NETWORK UNDER NETSERVE DOMAIN AS PERCEIVED BY USER) อ. ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร. วิชุดา รัตนเพียร, 120 หน้า. ISBN 974-636-785-4

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพการใช้บริการ ปัญหาการใช้บริการ และความต้องการ ในการใช้บริการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้โดเมนเน็ตเสิร์ฟ กลุ่มตัวอย่างคือสมาชิกของศูนย์บริการเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในส่วกลาง จำนวน 584 คน โดยเป็นอาจารย์ 266 คน และเป็นนิสิต 318 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามอย่างมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของคณะซึ่งต่อตรงกับศูนย์บริการ โดยติดต่อผ่านระบบ Windows 95 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ คือ 21.01 - 23.00 น. มากที่สุด โดยติดต่อเข้าศูนย์บริการ 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และส่วนใหญ่ใช้เวลา 1 - 2 ชั่วโมงในการใช้บริการต่อ 1 ครั้ง ผู้ใช้บริการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาได้แก่การค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล
2. ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ผู้บริการพบมากที่สุดคือ การสื่อสารมีความเร็วต่ำ ไม่สามารถจัดส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ ศูนย์บริการให้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลด้วยความเร็วต่ำ ศูนย์บริการ TELNET ชัดข้องทำให้ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลแบบ WWW และไม่พบกลุ่มข่าวที่ต้องการ
3. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ต้องการเพิ่มคู่สายโทรศัพท์เพื่อติดต่อกับศูนย์บริการและเพิ่มความเร็วในการเชื่อมต่อในระดับมากที่สุด ต้องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และการค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูลในระดับมากที่สุด เพิ่มเนื้อที่ในการเก็บจดหมายในพื้นที่ส่วนตัวของผู้บริการมากที่สุด เพิ่มจำนวนแฟ้มข้อมูล ขยายเวลาในการเก็บข้อมูล เพิ่มเนื้อที่ในการเก็บข้อมูล และเพิ่มความเร็วในการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลในระดับมากที่สุด เพิ่มช่องทางในการเชื่อมโยงและเพิ่มความเร็วในการติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกลในระดับมากที่สุด เพิ่มความเร็วในการค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูลและเพิ่มจำนวนข้อมูลและแฟ้มข้อมูลให้กับศูนย์บริการ ที่เป็นสมาชิกในระดับมากที่สุด

ภาควิชา ใส่ดทัศนศึกษา
สาขาวิชา ใส่ดทัศนศึกษา
ปีการศึกษา 25.39.....

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาพร้อม

C643532 : MAJOR AUDIO-VISUAL EDUCATION

KEY WORD : INTERNET / CHULALONGKORN UNIVERSITY NETWORK

MAHATTAPOL AROONSAWASDI : STATE, PROBLEMS AND NEEDS CONCERNING THE INTERNET SERVICES VIA CHULALONGKORN UNIVERSITY NETWORK UNDER NETSERVE DOMAIN AS PERCEIVED BY USER . THESIS' ADVISOR : VICHUDA RATTANAPIAN, Ph.D. 120 pp. ISBN 974-636-785-4

The purpose of this research was to study state, problems and needs concerning the Internet services via Chulalongkorn University Network as perceived by active users. The samples were 584 members of Chulalongkorn University Network service center, of which 266 were instructors and 318 were students. Questionnaires were used to collect data. The statistics used to analyzed the data were percentage, mean, and standard deviation.

The findings were as follows:

1. The majority of the active Internet users accessed to the network directly from computers on campus which generally ran on Windows 95. During 9.00-11.00 pm. was found to be the most popular period of time for people to access the network. Normally, users got on the system one or two times a week with a period of 1-2 hours each times. The most popular service was electronic mail.
2. The most serious problems found in the study was related to the speed of the system. In many cases, users cannot use the Telnet service which was due to the malfunction of the system. The availability of the news group was found to be limited.
3. There was a need to upgrade the telephone systems to increase the speed of the network. The systems should have more disk space available for each user.

ภาควิชา..... ใสตทศนศีกษา
สาขาวิชา..... ใสตทศนศีกษา
ปีการศึกษา..... 2539

ลายมือชื่อนิสิต..... *อนิศา อภิชาติ*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *วิชุดา*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างดียิ่งจากท่านอาจารย์ ดร. วิชุดา รัตนเพียร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่างๆ ตลอดจนดูแลเอาใจใส่ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกวี รอดโพธิ์ทอง ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ ดร. เขาวเลิศ เลิศขไลพาร อาจารย์ ดร. วิชุดา รัตนเพียร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ ตันธนะเดชา อาจารย์ ดร. วัชรพงษ์ ไชวิฑูรกิจ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณมนตรี สันติไชยกุล คุณไกวล์ หงส์ลัดดารมภ์ คุณณรินดา พฤทธิภิญโญ ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำอย่างดียิ่ง

นอกจากนี้ขอขอบคุณ เพื่อนๆ ทุกคนที่คอยห่วงใย ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือจนการทำวิทยานิพนธ์สำเร็จได้ด้วยดี

และเนื่องจากทุนการวิจัยครั้งนี้บางส่วนได้รับมาจากทุนอุดหนุนการวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัย จึงขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ท้ายสุดผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ บิดา-มารดา ที่ได้ให้การสนับสนุนทุนการศึกษาและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

มัทฐพล อรุณสวัสดิ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่	
1	
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
ขอบเขตการวิจัย	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2	
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต(Internet)	20
แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ในวงการศึกษ.....	46
3	
วิธีดำเนินการวิจัย	48
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	87
สรุปผลการวิจัย	87
อภิปรายผลการวิจัย.....	94
ข้อเสนอแนะ	
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	98
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	98
รายการอ้างอิง.....	99
ภาคผนวก	102
ภาคผนวก ก. รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	103
ภาคผนวก ข. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	105
ภาคผนวก ค. ตารางประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	116
ภาคผนวก ค. สูตรการหาค่าความเชื่อมั่น.....	118
ประวัติผู้วิจัย.....	120

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	53
2	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพในมหาวิทยาลัย..	53
3	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดคณะ.....	54
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกระยะเวลาการเป็นสมาชิก เครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	55
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่ใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์ในการติดต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย...	56
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ ในการติดต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	57
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ติดต่อ อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	58
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ต่อสัปดาห์ ในการติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการ.....	59
9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	60
10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของบริการที่ใช้	61
11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการใช้บริการ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์.....	62
12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่ติดต่อไปด้วย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์.....	63
13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์.....	64
14	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการถ่ายโอนแฟ้ม ข้อมูล.....	65

15	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของแฟ้มข้อมูล ที่ถ่ายโอน.....	66
16	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่ถ่ายโอนแฟ้ม ข้อมูล.....	67
17	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการขอเข้าใช้บริการ การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล.....	68
18	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของโปรแกรมที่ ใช้บนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล.....	69
19	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่ขอเข้าใช้ บริการการใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล.....	70
20	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการแสดงผลการ ค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล.....	71
21	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของโปรแกรมที่ ใช้ในการค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล.....	72
22	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่ค้นหาข้อมูล และแฟ้มข้อมูล.....	73
23	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ที่อ่านข่าวสาร ในระบบเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	74
24	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการใช้บริการข่าวสาร และกลุ่มข่าว.....	75
25	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของกลุ่มข่าว ที่อ่าน.....	76
26	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทความต้องการ ในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	77

ตารางที่	หน้า
27	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบเมื่อใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย..... 81
28	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบเมื่อใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์..... 82
29	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบเมื่อใช้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล..... 83
30	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล..... 84
31	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล..... 85
32	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการข่าวสารและกลุ่มข่าว..... 86
33	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 117

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย