

บทที่ 1

บทนำ



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน การสื่อสารระหว่างกันหรือการแสวงหาสารนิเทศใด ๆ จากทั่วโลก สามารถกระทำได้อย่างสะดวกและรวดเร็วโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งมีบริการต่าง ๆ ให้เลือกใช้มากมาย และบริการที่ดีที่สุดบริการหนึ่งที่สามารถใช้ได้กับทุกคนคือ เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) (ศรีศักดิ์ จามรมาน และคนอื่น ๆ, 2537 : 22) เพราะเวิลด์ไวด์เว็บสามารถช่วยให้ผู้ใช้ดูเอกสารที่เก็บในอินเทอร์เน็ตหรือเว็บเพจ (web page) ได้ โดยที่เอกสารเหล่านี้อาจจะมีภาพ เสียง หรือ ภาพยนตร์ประกอบด้วย นอกจากนี้ เอกสารแต่ละหน้าจะมีการเชื่อมต่อกันในลักษณะที่ผู้ใช้สามารถเรียกดูเอกสารหนึ่งจากเอกสารอีกฉบับหนึ่งได้ (พันจันทร์ อนุวัฒน์เสถียร และกรภัทร์ สุทธิศารธา, 2540 : 10)

Metz and Junion – Metz (1996 : 1) กล่าวว่า เวิลด์ไวด์เว็บเป็นเครื่องมือที่ใช้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ได้รับความนิยมมากที่สุด และอาจเนื่องด้วยข้อเท็จจริงดังกล่าวนี้ ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจึงให้ความสนใจในการจัดทำเว็บไซต์ (web site) ของตนเองขึ้นเพื่อเป็นแหล่งประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล ตลอดจนให้บริการต่าง ๆ อันส่งผลให้จำนวนเว็บไซต์มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จนมีการประมาณกันไว้ว่า ในปี ค.ศ. 2003 จะมีจำนวนเว็บไซต์ถึงสองร้อยล้านแห่ง (Pickett, 1999)

สำหรับองค์กรประเภทห้องสมุด การจัดทำเว็บไซต์ดำเนินไปเพื่อประโยชน์ต่าง ๆ โดยสรุปดังนี้ (Garlock and Piontek, 1996 : 4-12)

1. เป็นการทำให้มีสารนิเทศเบื้องต้นของห้องสมุดอยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น เวลาทำการ บุคคลที่สามารถติดต่อได้ สถานที่ตั้ง เบอร์โทรศัพท์ และนโยบายของห้องสมุด ซึ่งเป็นสารนิเทศที่มีผู้ถามบ่อย และสามารถตอบได้ด้วยเว็บเพจ

2. เป็นวิธีการใหม่ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมี เพราะด้วยเว็บไซต์เว็บ ห้องสมุดสามารถสร้างช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศไว้ ณ ที่ใดก็ได้ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้มีช่องทางในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลของห้องสมุดได้โดยไม่จำเป็นต้องมายังห้องสมุด และด้วยความสามารถของเว็บไซต์เว็บในการรวมได้ทั้งภาพ เสียง ภาพยนตร์ และข้อความ ผู้ใช้จะสามารถชมสิ่งแสดงต่าง ๆ ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะ (special collection) หรือการนำชมห้องสมุดได้ ตลอดจนสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศนั้น โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องสถานที่ตั้ง

3. เป็นการสร้างทรัพยากรสารสนเทศและบริการใหม่ ๆ ที่อาศัยเว็บไซต์เว็บ ทั้งในด้านรูปแบบ และโครงสร้าง เช่น ห้องสมุดดิจิทัล ซึ่งเป็นห้องสมุดที่ไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เช่น เนื้อที่ สถานที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ หรือประเภทของระบบคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะ ห้องสมุดดิจิทัลเป็นจำนวนมาก จะผนวกรูปแบบต่าง ๆ ของสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมทั้งข้อความ ภาพ และวีดิทัศน์ ตลอดจนพยายามที่จะทำให้นโยบายของห้องสมุดมีให้ผู้ใช้สามารถใช้ได้ในระดับกว้าง

4. เป็นเครื่องมือในการปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ให้เติมได้ เช่น แบบฟอร์มสำหรับการปฏิสัมพันธ์กับฐานข้อมูลออนไลน์ หรือสำหรับการแสดงความคิดเห็น บ๊อกรับ แบบฟอร์มสำหรับบริการยืมระหว่างห้องสมุด การยืม-คืน และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

5. สร้างการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศที่อยู่ห่างไกลจากทั่วโลกเพื่อให้ผู้ใช้ใช้ได้

6. เป็นแหล่งในการแสวงหาสารสนเทศที่ให้สารสนเทศแก่ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตลอดจนทำให้ห้องสมุดสามารถให้การตอบรับต่อข้อเสนอแนะของผู้ใช้ได้อย่างฉับไว และเป็นการทำให้เสมือนมีห้องสมุดบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการให้บริการวิชาการ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนและการวิจัยแก่นิสิต อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สถาบันวิทยบริการ, [ม.ป.ป.]ก) เป็นองค์กรอีกแห่งหนึ่ง ที่ได้มีการจัดทำเว็บไซต์ของตนเองขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้อดีหลาย ๆ ประการของการมีเว็บไซต์ ที่ทำให้สถาบันวิทยบริการสามารถให้บริการวิชาการเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนและการวิจัยแก่นิสิต

อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้เป้าหมายได้อย่างเต็มที่มากยิ่งขึ้น เช่น การให้บริการแก่ผู้ใช้นอกเวลาทำการได้ การให้บริการแก่ผู้ใช้ได้โดยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังสถาบันเท่านั้น และการให้บริการประเภทใหม่ เช่น การเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารนิเทศอื่นแก่ผู้ใช้ได้ เป็นต้น นอกจากนี้ การจัดทำเว็บไซต์ยังเป็นการให้บริการแก่ผู้ใช้ด้วยสื่อที่แปลกใหม่ และมีความสวยงามมากยิ่งขึ้น เช่น มีภาพ สี และภาพกราฟิกส์ต่าง ๆ ประกอบ นอกจากตัวอักษรหรือข้อความเพียงอย่างเดียว อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวความคิดของครุฑิต มาลัยวงศ์ (2541 : 36) เกี่ยวกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์ที่ว่า ห้องสมุดจะต้องมีนโยบาย และวัตถุประสงค์ทางด้าน การเผยแพร่กิจกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วย

เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเริ่มเปิดให้บริการเมื่อเดือนมกราคม 2542 โดยจุดประสงค์หนึ่งของการจัดทำเว็บไซต์นี้ คือ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้บริการของสถาบันวิทยบริการ โดยผ่านทางเว็บไซต์ได้ (เชิดวงศ์ หงษ์ศรีจินดา, สัมภาษณ์, 6 กันยายน 2542) จากการสำรวจเว็บไซต์ในเดือนตุลาคม 2542 ผู้วิจัยสามารถสรุปบริการของเว็บไซต์ดังกล่าวได้ว่ามีบริการต่าง ๆ ดังนี้ บริการฐานข้อมูลของห้องสมุดและเครือข่ายห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Library Catalog and Chulalinet) บริการฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU Reference Databases) บริการฐานข้อมูลสื่อผสม (Multimedia) บริการข่าววารสาร-หนังสือพิมพ์ (News Online) บริการข่าวสถาบันวิทยบริการ (What's New) บริการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของสถาบันการศึกษาและห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ (Interesting Websites) บริการข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันวิทยบริการ และบริการอื่น ๆ บนเว็บไซต์ ได้แก่ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการรับบริการสนับสนุนการเดินทางไปต่างประเทศเพื่อพัฒนาวิชาการ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ถึงบุคลากรของสถาบันวิทยบริการ

ในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา อาจารย์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เกี่ยวข้องเป็นแกนหลักในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การจัดทำเว็บไซต์ของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถให้บริการสารนิเทศแก่อาจารย์ได้โดยไร้ข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลา จึงมีประโยชน์ในการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้ด้วยนอกจากประโยชน์อื่น ๆ ของการจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุด อย่างไรก็ตาม หากเว็บไซต์ที่จัดทำขึ้นมานั้นมีผู้ใช้น้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากอาจารย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้เป้าหมายกลุ่มหนึ่งที่สำคัญของสถาบันวิทยบริการส่วนใหญ่ไม่ใช้ การจัดทำเว็บไซต์ก็ย่อมไม่เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้น การศึกษาการใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการจากอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ วิธีการเข้าถึง ความถี่ของการใช้ ประเภทของบริการบนเว็บไซต์ที่ใช้ และปัญหาในการใช้ ตลอดจนการไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ และสาเหตุที่ไม่ใช้ จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะผลที่ได้จากการวิจัยนั้น จะมี

ประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดทำเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ เพื่อให้ตอบสนอง  
การใช้ของอาจารย์ผู้ทำลงกรรมมหาวิทยาลัย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

#### เพื่อศึกษา

1. การใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการของอาจารย์ผู้ทำลงกรรมมหาวิทยาลัย ในด้าน  
วัตถุประสงค์ วิธีการเข้าถึง ความสำเร็จของการใช้ ประเภทของบริการบนเว็บไซต์ที่ใช้ และปัญหาในการใช้
2. การไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการของอาจารย์ผู้ทำลงกรรมมหาวิทยาลัย และ  
สาเหตุที่ไม่ใช้

### สมมติฐานในการวิจัย

1. อาจารย์ผู้ทำลงกรรมมหาวิทยาลัยที่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการส่วนใหญ่ใช้เพื่อ  
ประกอบการวิจัย - ประเภทของบริการที่ใช้ คือ บริการฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย และประสบปัญหา  
คือ การสื่อสารมีความเร็วต่ำ
2. อาจารย์ผู้ทำลงกรรมมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ที่ไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ  
เนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องใช้ เพราะมีวิธีการอื่นในการให้บริการของสถาบันวิทยบริการ

### ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

1. วัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ
2. วิธีการเข้าถึงเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ
3. ความสำเร็จของการใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ
4. ประเภทของบริการบนเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการที่ใช้
5. ประเภทของบริการบนเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการที่ต้องการใช้
6. ปัญหาที่ประสบในการใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ
7. สาเหตุที่ไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ

## ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทั้ง 18 คณะ 4 สาขาวิชา (Chulalongkorn University, Academic Affairs, 1999) คือ สาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี สาขาสังคมศาสตร์ และสาขามนุษยศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 2,492 คน ซึ่งได้จากการรวบรวมรายชื่ออาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจากเลขานุการคณะแต่ละคณะในเดือนตุลาคม 2542 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ 498 คน และได้สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นพวกหรือชั้น (stratified random sampling) เพื่อช่วยให้ได้กลุ่มตัวอย่างทุกพวกตามจำนวนที่ต้องการ การสุ่มตัวอย่างจะสุ่มตัวอย่างจากขนาดของประชากรที่ต้องการ คือ 498 คน โดยแยกตามสาขาวิชาทั้ง 4 ก่อน แล้วภายใต้แต่ละสาขาวิชาจะสุ่มตัวอย่างแยกตามคณะอีกครั้ง แต่หากกลุ่มตัวอย่างของคณะใดคำนวณแล้วได้จำนวนต่ำกว่า 10 คน จะใช้กลุ่มตัวอย่าง 10 คน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ทั้งหมด จึงเป็น 515 คน

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าหนังสือ บทความ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องเกี่ยวกับเว็บไซต์ห้องสมุดทั้งจากสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2. สืบหาเบื้องต้นเกี่ยวกับเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ

3. สร้างแบบสอบถาม เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการเก็บและรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ

ตอนที่ 3 การไม่ใช้เว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ

4. ทดสอบแบบสอบถามกับอาจารย์จำนวนทั้งสิ้น 20 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยแบ่งเป็นอาจารย์จากสาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพจำนวน 5 คน อาจารย์จากสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยีจำนวน 5 คน อาจารย์จากสาขาสังคมศาสตร์จำนวน 5 คน และอาจารย์จากสาขามนุษยศาสตร์จำนวน 5 คน เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถาม และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

5. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามแจกแก่อาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้ง 18 คณะ ตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

6. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยการใช้สถิติต่างๆ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดทำเว็บไซต์สถาบันวิทยบริการ เพื่อให้ตอบสนองการใช้ของอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย