

พฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูล ความสามารถในการใช้ และประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์



นายชัชวรินทร์ สันติเดช

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน ภาควิชาการสื่อสารมวลชน

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2546

ISBN : 974-17-4147-2

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE BEHAVIOR OF INFORMATION-SEEKING, THE SKILLS
AND THE USES OF INFORMATION TECHNOLOGIES
OF THE PEOPLE ATTENDING COMPUTER-TRAINING COURSES

Mr. Chachavanan Santhidej

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Mass Communication

Department of Mass Communication

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2003

ISBN : 974-17-4147-2

นายชัชวาลน์ สันติเดช : พฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูล ความสามารถในการใช้ และ ประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์. (THE BEHAVIOR OF INFORMATION-SEEKING, THE SKILLS AND THE USES OF INFORMATION TECHNOLOGIES OF THE PEOPLE ATTENDING COMPUTER-TRAINING COURSES) อ. ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ภา อุตมฉันทน์, 130 หน้า. ISBN 974-17-4147-2.

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง พฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่ เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล มีกลุ่ม ตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ ณ สถาบันทั้ง ภาครัฐและเอกชน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ใช้ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปริมาณที่มาก โดยส่วนใหญ่ใช้ในการทำงานเป็นหลัก นอกจากนี้ ผู้เข้า รับการอบรมมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อ แสวงหาข้อมูลข่าวสารในระดับค่อนข้างสูง และมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตค่อนข้างดี ตลอดจน ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือหลักในการค้นหาข้อมูล ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์จาก เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยนิยมแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ ต่างๆ รองลงมาคือการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น และที่สำคัญคือใช้เพื่อความสุขของตนเอง เช่น เข้าไป ในเว็บไซต์ที่โปรดปราน นอกจากนั้นยังมีประโยชน์อื่นๆที่ผู้เข้ารับการอบรมได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่อนข้างหลากหลาย โดยเป็นการใช้ประโยชน์เพื่อการทำงานเป็นหลัก ตามมาด้วยเพื่อความบันเทิง ส่วนตัว

ภาควิชา.....การสื่อสารมวลชน..... ลายมือชื่ออนิสิต

สาขาวิชา.....การสื่อสารมวลชน..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา 2546 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4585075728 : MAJOR MASS COMMUNICATION

KEY WORD: INTERNET / COMPUTER / TECHNOLOGY / INFORMATION-SEEKING

CHACHAVANAN SANTHIDEJ : THE BEHAVIOR OF INFORMATION-SEEKING, THE SKILLS AND THE USES OF INFORMATION TECHNOLOGIES OF THE PEOPLE ATTENDING COMPUTER-TRAINING COURSES. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. VIPA UTAMACHANT, 130 pp. ISBN 974-17-4147-2.

This research is a survey research, its objectives are to know the behavior of information-seeking, the skills, and the uses of information technologies of the people attending computer-training courses. It was conducted with 400 general people who attended the computer-training courses at both public and private institutions.

The results show that most people attending computer-training courses have computer available and use the information technologies heavily. Most of those uses are mainly for work. Moreover, the attendants have the skills of using computer and the internet to search for information at a considerably high level, and have quite much of the general knowledges about the internet, and also they use the internet as the main tools for searching for information. Most of the attendants' uses of information technologies are of surfing the internet, by searching for information from web sites. Secondly, their uses are of communication with other people. Nonetheless, we can conclude that they use for their own favor, for example, visiting favorite web sites. Apart from these uses, there are still other kinds of uses, which are mainly for work, and secondly for their personal favor.

Department of Mass Communication Student's signature.....

Field of study ...Mass Communication.... Advisor's signature.....

Academic year 2003 Co-advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้เสร็จสิ้นลงได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลือของ รศ. วิภา อุตมพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้โอกาสแก่ผู้วิจัย คอยดูแล ให้คำปรึกษา ตลอดจนประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ด้วยความ เป็น "ครู" อย่างแท้จริง ซึ่งเปี่ยมไปด้วย "เมตตา" และละไว้แล้วซึ่ง "อติตา" เช่นเดียวกับ ผศ. สุธี พลพงษ์ หัวหน้าภาควิชาการสื่อสารมวลชน และ ผศ. โอฟาร์ วงศ์บ้านคู ที่สละเวลามาเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ให้แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยจะจดจำพระคุณนี้ไว้ตลอดไป

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์โรธิชา ชูชุกี แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว พร้อมด้วย อาจารย์อิซาโอะ คาวาซากิ และอาจารย์โยชิโร คาวาคามิ แห่งมหาวิทยาลัยไซโจ ประเทศญี่ปุ่น ที่ได้ให้คำปรึกษา และให้เกียรตินำผลการวิจัยครั้งนี้ไปทำการศึกษาร่วมกับประเทศอื่นๆ ในทวีปเอเชียต่อไปด้วย

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ ณ สถาบันฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ทุกแห่งที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล ขอขอบคุณ "คุณเล็ก" แห่ง NECTEC ขอขอบคุณ "คุณก้อย" แห่ง Net Design สาขาฟอร์จูนทาวน์ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สถาบัน Net Design สาขาสยามสแควร์ทุกท่าน ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องฯ สาขาสยามสแควร์ ชั้น 18 ขอขอบคุณ "คุณหนึ่ง" แห่งสำนักคอมพิวเตอร์ คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขอขอบคุณ "คุณโก" และเจ้าหน้าที่สถาบัน "SIAMCOM" สาขาสยามสแควร์

ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม ขอกรรมดีทางวิชาการที่ท่านได้ก่อไว้ในครั้งนี้ ส่งผลให้ท่านมีสติปัญญาที่เฉียบแหลมในการประกอบกิจการงานใดๆ ในทางที่ถูกต้องต่อไป

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมรุ่นทุกคน สำหรับความเป็นเพื่อนที่ขอดเยี่ยมและช่วงเวลาที่ดีตลอด 2 ปี ขอขอบคุณ "อู๋" ที่เป็นที่ปรึกษาและคอยตามตัวผู้วิจัยอยู่เสมอในเวลาที่อาจารย์ต้องการพบ และขอขอบคุณ "คุณปู้" เลขานุการภาควิชาการสื่อสารมวลชนที่ช่วยติดต่อและเป็นธุระให้เสมอ

ขอขอบคุณ "แมน" และ "โก้" สำหรับความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล และขอขอบคุณเพื่อนๆ "กลุ่มบดินทร" เอ ชิม ใจ และ แบงก์ มิตรภาพที่ยิ่งใหญ่และการส่งเสริมกันในทางที่ดีตลอด 10 ปี ที่ผ่านมาทำให้พวกเรามีวันนี้

ขอขอบคุณ "คุณพ่อ-คุณแม่" และ "น้องเอม" สวรรยา สันติเดช น้องสาวของผู้วิจัยสำหรับทุกสิ่งทุกอย่าง ครอบครัวที่สมบูรณ์แบบ เต็มไปด้วยความรักความอบอุ่น ทำให้ผู้วิจัยมาเยือน ณ จุดนี้ได้ และขอขอบคุณ "ฝน" ชนิดา พัทธินัย สำหรับความช่วยเหลือตลอดการวิจัยด้วยความเต็มใจไม่เคยปริปากบ่นแม้แต่บ่อย

สุดท้าย สำหรับขวากหนามทุกๆ ประการที่ผู้วิจัยก้าวข้ามไปได้อย่างมั่นใจ หากมันพลั้งเผลอเหยียบติดเท้าไปบ้าง ด้วยมิได้เห็นอยู่ในสายตา ก็ต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาคำวิจัย.....	8
วัตถุประสงค์.....	8
สมมุติฐานการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์.....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	9
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	9
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาข่าวสาร.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับ Information Literacy.....	14
การใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ.....	17
การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับสื่ออินเทอร์เน็ต.....	28
ผู้เรียนและการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
การประมวลผลข้อมูล.....	39
การนำเสนอข้อมูล.....	40
บทที่ 4 พฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูลของประชาชนที่เข้ารับการอบรม	
หลักสูตรคอมพิวเตอร์.....	41
บทที่ 5 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรม	
หลักสูตรคอมพิวเตอร์.....	63
บทที่ 6 ประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรม	
หลักสูตรคอมพิวเตอร์.....	84
บทที่ 7 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	104
สรุปผลการวิจัย.....	106
การอภิปรายผลการวิจัยตามสมมุติฐาน.....	109
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	113
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป.....	114
รายการอ้างอิง.....	115
ภาคผนวก.....	118

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์..... 129



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1.1-1.3 ลักษณะทางประชากรของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์...	42
ตารางที่ 2.1-2.6 การเข้าถึง (Accessibility) เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	46
ตารางที่ 3.1-3.4 ปริมาณในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	53
ตารางที่ 4.1-4.2 ลักษณะของบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้.....	57
ตารางที่ 5.1-5.6 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำงานและที่บ้าน.....	58
ตารางที่ 6.1 บุคคลใกล้ชิดที่ใช้คอมพิวเตอร์.....	61
ตารางที่ 7.1-7.2 ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เมื่อเทียบกับคนรุ่นเดียวกันและ ความสามารถในการใช้แป้นพิมพ์.....	64
ตารางที่ 8.1-8.12 ความสามารถทั่วไปในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต.....	68
ตารางที่ 9 การทดสอบความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต.....	75
ตารางที่ 10.1-10.16 การทดสอบทางเลือกของกลุ่มตัวอย่างเมื่อต้องการข้อมูล.....	77
ตารางที่ 11 ความชอบใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต.....	83
ตารางที่ 12.1-12.10 การใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์.....	85
ตารางที่ 13.1-13.11 ความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์หลังจาก มีความชำนาญแล้ว.....	89
ตารางที่ 14.1-14.10 การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต.....	95
ตารางที่ 15.1-15.8 แรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ต.....	100

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่า โลกทั้งใบกำลังเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ “ยุคข้อมูลข่าวสาร” (Information Age) อย่างแท้จริง ในยุคนี้ “ข้อมูล” (Information) เป็นสิ่งล้ำค่าที่แสดงถึงพลังอำนาจอย่างยิ่งยวด ถึงขนาดมีคำกล่าวที่ว่า ทุกวันนี้ “ผู้ใดมีข้อมูล ผู้นั้นมีอำนาจ” ต่างจากสมัยที่โลกยังอยู่ใน “ยุคอุตสาหกรรม” (Industrial Age) ซึ่งอำนาจขึ้นอยู่กับ “กำลังการผลิต” (Production Force) เป็นสำคัญ

การที่ประเทศต่างๆทั่วโลกแข่งขันกันด้วยข้อมูล ทำให้มีคำเรียกสังคมโลกทุกวันนี้ว่าเป็น “สังคมที่อยู่บนพื้นฐานของข้อมูลข่าวสาร” (Information-Based Society) หรือ “สังคมที่อยู่บนพื้นฐานของความรู้” (Knowledge-Based Society) เช่นเดียวกับคำว่า “วิถีชีวิตแบบเว็บ” (Web Lifestyle) ที่กลายเป็นคำนิยามใหม่ของรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนในยุคนี้ Breivik และ Gee (1999:18) กล่าวว่า

ยุคแห่งข้อมูลข่าวสารต้องถือเป็นยุคของการพึ่งพากันทั่วโลกด้วย เราอยู่ในโลกที่ทุกสิ่งทุกอย่างเชื่อมต่อกับทุกสิ่งบนโลกใบนี้ เพื่อที่จะจัดการกับความซับซ้อนที่เกิดขึ้นทั่วโลกจากประชากรไม่ว่าจะชาติใดศาสนาใด พวกเราทั้งหมด ไม่ว่าจะมีการศึกษาหรือไม่ จึงจำเป็นต้องเปิดมุมมองให้กว้างไปกว่าความรู้-ความชำนาญเฉพาะทาง, หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง หรือแม้แต่ความเป็นชาติของตน เป็นที่ชัดเจนว่าในอนาคต พวกเราและมหาวิทยาลัยต่างๆของเราจะต้องเชื่อมต่อกันทางความรู้ ความชำนาญ และเชื่อมต่อกันระหว่างหน่วยงานมากขึ้น ความเกี่ยวข้องกันนั้นยากที่จะคาดเดาได้ถูกเลยทีเดียว

ปัจจัยที่ทำให้โลกยุคนี้กลายเป็นยุคข้อมูลข่าวสารก็เนื่องมาจาก “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หรือ “Information Technology” ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนโลกให้พัฒนาไปข้างหน้าอย่างก้าวกระโดด ทำให้การเคลื่อนที่และส่งออกข้อมูลทำได้ง่ายและรวดเร็วเพียงแคปลายนิ้วสัมผัส และยังทำให้เกิดการสื่อสารในลักษณะ Real-time หรือเกิดขึ้นในเวลาจริง แม้ว่าผู้สื่อสารทั้ง 2 ฝ่ายจะอยู่ห่างกันคนละมุมโลกก็ตาม

เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารดังกล่าว ทำได้โดยผ่านเครือข่ายของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่โยงใยไปทั่วโลก หรือที่เรียกว่า “อินเทอร์เน็ต” (Internet) ซึ่งเป็นเครือข่ายที่ทำให้คนทั้งโลกสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียมกัน เพียงเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนผ่านโมเด็ม (Modem) เข้ากับสายโทรศัพท์เท่านั้น ก็จะสามารถเข้าสู่ทางด่วนข้อมูล (Information Super High-Way) อันกว้างใหญ่ไพศาล หรือที่เรียกว่า World Wide Web (www) ได้

อินเทอร์เน็ต เป็นเทคโนโลยีที่ถือเป็นพื้นฐานสำคัญของเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารทั้งปวง ทั้งนี้ เนื่องจาก อินเทอร์เน็ตทำให้เกิดการเข้าถึงข้อมูล (Information Access), การติดต่อสื่อสาร (Communication) และการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล (Interaction)

บิลล์ เกตส์ (1999: preface 3) อภิมหาเศรษฐีผู้ก่อตั้งบริษัทไมโครซอฟท์ บริษัทซอฟต์แวร์มูลค่ามหาศาลที่สุดในโลกได้กล่าวไว้ในหนังสือ Business @ the Speed of Thought ว่า

อินเทอร์เน็ตจะสร้างสรรค์พื้นที่อันเป็นสากลสำหรับสารสนเทศในรูปแบบใหม่ เพื่อแบ่งปันกันใช้, ทำงานร่วมกัน และทำการพาณิชย์ อินเทอร์เน็ตจะจัดให้มีสื่อที่จะรองรับความเร็วและความเป็นเทคโนโลยีของเครื่องรับโทรทัศน์และโทรศัพท์ และผนวกสองสิ่งนี้กับการสื่อสารสองมิติ ด้วยความกว้างและลึกของคุณลักษณะของการสื่อสารด้วยกระดาษ ยิ่งไปกว่านั้น ยังเพิ่มเติมความสามารถในการค้นหาสารสนเทศ และการดึงผู้คนที่มีความสนใจร่วมกันให้ได้มาสื่อสารกัน ซึ่งเป็นความคิดที่ใหม่เอี่ยมอย่างยิ่ง

ไมเคิล เดลล์ (1999: 215) ประธานและหัวหน้าเจ้าหน้าที่บริหารของ Dell Computer Corporation บริษัทคอมพิวเตอร์ยักษ์ใหญ่ของสหรัฐอเมริกากล่าวว่า

อินเทอร์เน็ตคือตัวนำการเปลี่ยนแปลงโฉมหน้าของธุรกิจในศตวรรษนี้ ขอบเขตอินเทอร์เน็ตปริมาณของข้อมูลและความเร็วในการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้สูงขึ้นอย่างไม่น่าเชื่อ การไหลของข้อมูลอย่างรวดเร็วและรุนแรงช่วยประหยัดทั้งเวลาและเงิน อินเทอร์เน็ตช่วยเปลี่ยนแปลงองค์กร เพราะมันได้ทำลายกิจกรรมที่ต้องใช้กระดาษไป ทำให้เกิดความเสมอภาค และทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันในระดับโลก

สำหรับรูปแบบของการติดต่อสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น มีค่อนข้างหลากหลาย เช่น การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีเมล (E-Mail), การพูดคุยกันด้วยการพิมพ์ (Chat), การโพสต์ข้อความในเว็บบอร์ด (Web Board) หรือแม้แต่การพูดคุยกันแบบเห็นหน้าด้วยการใช้ “เว็บแคม” (Web Cam ย่อมาจาก Web Camera) ซึ่งเป็นกล้องขนาดเล็กที่เชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เหล่านี้ถือเป็นรูปแบบต่างๆ ของสื่อสารทั้งสิ้น

การที่โปรแกรมซอฟต์แวร์ต่างๆ พัฒนาไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเครื่องเดียวสามารถทำหน้าที่เป็น “สื่อผสม” หรือ “Multimedia” ได้เลยทีเดียว เช่น โปรแกรม Windows Media Player ซึ่งผลิตโดยบริษัทไมโครซอฟท์ ทำให้คอมพิวเตอร์สามารถแสดงทั้งภาพเคลื่อนไหวและเสียงเช่นเดียวกับโทรทัศน์ โปรแกรม Nullsoft Winamp ทำให้ผู้ใช้สามารถฟังเพลงได้เช่นเดียวกับวิทยุสเตอริโอดีซิสก์เครื่องหนึ่ง การมีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ หรือ “E-book” ทำให้ผู้ใช้อ่านหนังสือผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ไม่แตกต่างจากการอ่านหนังสือทั่วไป ฯลฯ

นอกจากซอฟต์แวร์ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว “ฮาร์ดแวร์” ซึ่งหมายถึงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้กับตัวเครื่องเอง ก็มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

อาจกล่าวได้ว่า ซอฟต์แวร์ได้รับการพัฒนาเพื่อรองรับความทันสมัยของฮาร์ดแวร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โปรแกรมปฏิบัติการ “วินโดวส์” ที่เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้กันแพร่หลายที่สุด ได้มีการพัฒนา, ปรับปรุง และ คิดค้นเพื่อรองรับการพัฒนาของฮาร์ดแวร์ตลอดมา เกตส์ (1995: 76) กล่าวไว้ก่อนหน้านั้นในหนังสือ The Road Ahead ซึ่งเป็นหนังสือเล่มแรกในชีวิตที่เขาเขียนว่า

เรา仍需พัฒนาซอฟต์แวร์ของเราต่อไป เพื่อให้ทันกับพัฒนาการของฮาร์ดแวร์รุ่นใหม่ ๆ จะ ประสบความสำเร็จกับผู้ใช้รายใหม่ๆ ได้ก็ต่อเมื่อผู้ใช้ของเก่ายังยอมรับมันอยู่ ไม่ใครซอฟต์แวร์จะต้องทำให้ ดีที่สุดในการสร้างซอฟต์แวร์รุ่นใหม่ ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจทั้งในด้านราคาและความสามารถใช้งาน เพื่อให้คนยอมเปลี่ยนมาใช้รุ่นใหม่ ซึ่งเป็นงานยาก เพราะการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องใหม่ทั้งต่อผู้พัฒนา และผู้ใช้ ความก้าวหน้าสำคัญเท่านั้นจึงจะสามารถจูงใจให้ผู้ใช้เห็นความสำคัญจนยอมเปลี่ยนมาใช้ งาน ด้วยนวัตกรรมที่มากพอจึงจะทำได้

การพัฒนาของนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่ได้กล่าวมา ทำให้โลกทั้งใบค่อยๆ เปลี่ยนแปลงโฉมหน้าไปเรื่อยๆ จากในอดีตเมื่อทศวรรษที่ 1980 เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC) ยัง เป็นเทคโนโลยีที่ราคาแพงและดูซับซ้อนยุ่งยาก แต่ปัจจุบันในประเทศที่พัฒนาแล้ว PC กลับกลายเป็นของ ใช้ประจำบ้านไม่ต่างจากเครื่องรับโทรทัศน์เลยแม้แต่น้อย เกตส์ (1999: Preface 4) ได้กล่าวถึงวิสัยทัศน์ ของเขาเอาไว้ว่า

มาตรฐานของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และการสื่อสารที่จะถือกำเนิดขึ้น จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ของภาคธุรกิจและผู้บริโภคภายในสิ้นทศวรรษ ผู้คนส่วนใหญ่จะใช้ PC กันจนถือเป็นเรื่องปรกติ ทั้งที่ ทำงานและที่บ้าน เราจะใช้อีเมลกันในชีวิตประจำวันและอีเมลจะได้รับการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต พวก เราจะพกพาอุปกรณ์ดิจิทัล (Digital Device) ที่จะบรรจุสารสนเทศทั้งที่เป็นส่วนตนและในส่วนของที่ ทำงาน อุปกรณ์รูปแบบใหม่สำหรับผู้บริโภคจะบังเกิดขึ้น ซึ่งจะจัดการกับข้อมูลในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น ข้อความ (Text) ตัวเลข (Number) เสียงพูด (Voice) ภาพถ่าย (Photo) และวีดีโอ (Video) ใน รูปแบบดิจิทัล

อัลเบิร์ต ยู (1998: 165) รองประธานอาวุโสของ Intel Corporation บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์ ยักษ์ใหญ่ของโลก กล่าวว่า

โปรแกรมและซอฟต์แวร์ต่างๆ ในระดับที่สูงขึ้นกำลังเปิดตัวออกมาเรื่อยๆ ซึ่งจะไปกระตุ้น นวัตกรรมที่น่าตื่นเต้นและก้าวหน้ายิ่งขึ้นในโลกดิจิทัล อนาคตดิจิทัลจะเป็นอย่างไร หลายคนถามว่า “เรากำลังจะไปถึงขีดสูงสุดของเทคโนโลยีหรือยัง”, “นวัตกรรมจะลอดตัวหรือยัง”, “จะมีอะไรน่าตื่นเต้นไป กว่า Pentium 2 Processor ได้อีก” การปฏิวัติดิจิทัลยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นเท่านั้น เรายังไม่ได้เห็นอะไรเลย สิ่งที่ดีที่สุดยังมาไม่ถึงหรอก

ในเวลาทีเทคโนโลยีสารสนเทศ นำโดยคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นตัวขับเคลื่อนโลกอย่างทุกวันนี้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวจึงถือเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับทุกคนที่ต้องการจะมีศักยภาพในการแข่งขัน

สำหรับประเทศไทย แม้ว่าจะเป็นประเทศกำลังพัฒนา แต่ก็มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแพร่หลาย ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคธุรกิจ ตลอดจนประชาชนทั่วไป เช่นเดียวกับนานาประเทศทั่วโลก

ศ.นพ.ประเวศ วะสี ราษฎรอาวุโส ได้กล่าวถึงความจำเป็นของเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลข่าวสารในประเทศไทยเอาไว้ว่า

ถ้าทุกคนและทุกหน่วยในสังคมมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ก็จะทำให้มีปัญญาเพื่อทำให้ถูกต้องได้ จึงมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องสร้างระบบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในชีวิตและการทำงาน โดยทำความรู้แต่ละเรื่องให้ชัดเจน แม่นยำ เข้าใจง่าย มีประโยชน์จริง และลดทุสนเทคโนโลยี ... ความรู้ทางข้อมูลข่าวสารอาจอยู่ในรูปของการมีหนังสือดีๆ ให้มากพอ รัฐบาลต้องทำให้หนังสือราคาถูกเหมือนที่รัฐบาลอินเดียทำ พัฒนาหนังสือพิมพ์ให้เป็นแหล่งความรู้ ไม่ใช่มีแต่ความเห็นเท่านั้น ต้องมีห้องสมุดชุมชน มีพิพิธภัณฑ์มากมาย รวมทั้งความรู้ในอินเทอร์เน็ต (มติชนรายสัปดาห์ 23-29 พ.ค. 2546: 35)

ในส่วนของภาครัฐ รัฐบาลภายใต้การนำของ พ.ต.ท. ดร. ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้สนับสนุนการใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในทุกๆ หน่วยของประเทศ ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยประกาศเป็นนโยบายต่อรัฐสภาตั้งแต่เริ่มเข้ามาบริหารประเทศเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544 สำหรับนโยบายด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีบางส่วนบางตอนที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น นโยบายข้อที่ 3 ซึ่งมีข้อความดังนี้

“ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสำหรับการบริหารและการจัดการสมัยใหม่ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม ต้นทุนต่ำ สามารถพัฒนาและขยายได้อย่างยั่งยืน” (www.mof.go.th)

จากนโยบายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ภาครัฐเห็นความสำคัญและสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศและเพื่อศักยภาพในการแข่งขันบนเวทีโลก ตามปณิธานของ พ.ต.ท. ดร. ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ที่กล่าวอยู่เสมอว่า จะส่งเสริมให้เด็กไทยมีความรู้ 2 ภาษาที่สำคัญ คือ “ภาษาอังกฤษ” และ “ภาษาคอมพิวเตอร์” เพื่อให้ก้าวทันกับการพัฒนาของโลกในยุค “เศรษฐกิจใหม่” หรือ “New Economy”

ในการปฏิรูประบบราชการเมื่อปี พ.ศ. 2545 ที่ผ่านมานี้ รัฐบาลได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารประเทศอย่างมาก โดยมีการก่อตั้งกระทรวงใหม่หลาย กระทรวง และหนึ่งในนั้นก็คือ “กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” หรือเรียกสั้นๆ ว่า กระทรวงไอซีที (ICT ย่อมาจาก Information and Communication Technology) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ของรัฐบาล ที่ได้

ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประเทศไทยมีศักยภาพในการแข่งขันกับประเทศอื่นๆทั่วโลกในยุคข้อมูลข่าวสารนี้ได้ (www.ict.go.th)

นพ. สุรพงษ์ สืบวงศ์ลี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารคนแรกกล่าวว่า

เพื่อก้าวไปสู่การเป็นสังคมฐานความรู้ รัฐบาลไทยตระหนักถึงความสำคัญของไอที อุตสาหกรรมไอทีเป็นเครื่องผลักดันทางเศรษฐกิจและความมั่นคงทางสังคม เงื่อนไขสำคัญคือการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต เรามีโครงการอินเทอร์เน็ตฟรีในโรงเรียนให้แก่ 4,500 โรงเรียน กระทรวงสารสนเทศเทคโนโลยีและการสื่อสารมีโครงการคอมพิวเตอร์เพื่อเด็ก รวบรวมคอมพิวเตอร์มือสองจากองค์กรและบริษัทต่างๆให้เด็กสำหรับการเรียนรู้พื้นฐาน (มติชนรายสัปดาห์ 1-7 ส.ค. 2546: 32)

ในเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546 กระทรวงไอซีทีได้ริเริ่มโครงการ “คอมพิวเตอร์เพื่ออาหาร” ซึ่งเป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วประเทศสามารถซื้อคอมพิวเตอร์ได้ในราคาถูก และให้ซื้อได้ทั้งเงินสดและเงินผ่อน ด้วยความร่วมมือจากธนาคารกรุงไทยและธนาคารออมสินที่จะปล่อยกู้ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ (กรุงเทพธุรกิจ 7 พ.ค. 46:6)

นับได้ว่านโยบายคอมพิวเตอร์ราคาถูก เปรียบเสมือนโครงการระดับรากหญ้าในวงการเทคโนโลยี เพราะโครงการนี้จะกลายเป็นฐานของการขยายตัวทางธุรกิจไอทีและสื่อสารอย่างต่อเนื่องในอนาคต เนื่องจากเป็นปกติของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีเหล่านี้ ที่คงจะต้องเรียกหาอุปกรณ์ที่ดีมีประสิทธิภาพมากขึ้นไปเรื่อยๆ (มติชนรายสัปดาห์ 23-29 พ.ค. 2546: 22)

ทั้งหมดนี้ แสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนจากรัฐบาลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไม่เคยมีมาก่อน

นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานอื่นๆของภาครัฐ เช่น “ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ” หรือ “NECTEC” ที่เป็นกำลังสำคัญในการสนองนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐบาลมาตลอด ภารกิจหลักของ NECTEC ได้แก่การให้ทุนสนับสนุนการวิจัยในภาครัฐ การดำเนินการวิจัยเองเพื่อเร่งให้ผลงานวิจัยเกิดผลจริงในภาคอุตสาหกรรม การให้บริการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้แก่อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ โทรคมนาคม และสารสนเทศ และการทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (www.nectec.or.th)

เช่นเดียวกับหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางเศรษฐกิจของประเทศอย่าง สศช. หรือ “สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ” ที่ได้เล็งเห็นความสำคัญที่จะต้องให้ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แก่ประชาชนโดยทั่วไป ทั้งนี้เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยี หรือ “Technological Divide” ให้เหลือน้อยที่สุดหรือแม้แต่ในประเทศไทยเองที่ยังมีความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยีเกิดขึ้น ซึ่งแนวโน้มดังกล่าวทำให้โลก

แบ่งเป็นกลุ่มก้าวหน้าและล้าหลัง โดยประเทศที่เสียเปรียบทางด้านเทคโนโลยีจะแข่งขันในเวทีโลกลำบากยิ่งขึ้น (กรุงเทพธุรกิจ 21 ม.ค.46:18)

ในส่วนของประชาชนทั่วไป แม้ว่าคุณภาพชีวิตของประชาชนไทยที่มีฐานะดีเมื่อเทียบกับคนส่วนใหญ่ของประเทศที่มีฐานะยากจนยังแตกต่างกันค่อนข้างมาก แต่ในหมู่ประชาชนระดับชนชั้นกลางขึ้นไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาชนในเมืองใหญ่ๆอย่างกรุงเทพมหานคร ก็ได้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกันอย่างทั่วถึงและแพร่หลายเช่นกัน

ทุกวันนี้ ความสามารถในการใช้โปรแกรมเบื้องต้น เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Powerpoint, Adobe Photoshop แทบจะเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานที่คนในวัยทำงานจำเป็นต้องมี และเป็นเกณฑ์ในการพิจารณารับคนเข้าทำงานไปแล้ว เช่นเดียวกับการใช้อินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรับส่งอีเมล และการใช้ Search Engine ในการค้นหาข้อมูล

ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ที่มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์ในขั้นสูง คือ สามารถใช้โปรแกรมหรือใช้งานระบบที่ยากขึ้น เช่น สร้างเว็บไซต์, ใช้งาน Linux เพื่อออกแบบและติดตั้งระบบสารสนเทศ, เขียนโปรแกรมในระดับ System หรือมีความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย ฯลฯ ก็จะได้เปรียบมากขึ้นในการสมัครเข้าทำงานในองค์กรต่างๆ ตลอดจนมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงานมากกว่าผู้ที่ไม่มีหรือมีความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่า

เช่นเดียวกับผู้ที่ประกอบธุรกิจการค้า การมีความรู้ทางคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันได้ เช่น สามารถขายสินค้าได้ทางอินเทอร์เน็ตผ่านทางเว็บไซต์ของตนเอง สามารถติดต่อกับลูกค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็วทางอีเมล นอกจากนี้ ยังสามารถนำความรู้มาจัดระบบสารสนเทศภายในองค์กรได้ เช่น การเช็คสต็อกสินค้า การทำบัญชี การสั่งซื้อวัตถุดิบ ฯลฯ

จะเห็นได้ว่า คนกลุ่มหนึ่งในสังคมไทย มีความจำเป็นอย่างสูงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความจำเป็นอันนี้ทำให้เกิดเป็นโอกาสทางธุรกิจ เมื่อประกอบกับการสนับสนุนอย่างดีจากภาครัฐ จึงเกิด “สถาบันฝึกอบรมคอมพิวเตอร์” หรือที่เรียกกันติดปากว่า “โรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์” ขึ้น มีทั้งสถาบันและหลักสูตรต่างๆที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานภายใต้ความควบคุมของรัฐบาล ตลอดจนสถานบันของเอกชนเพื่อการค้า ซึ่งมีอยู่มากมายหลายสิบแห่งนับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

สำหรับภาคเอกชน ผู้ประกอบการของสถาบันเหล่านี้ บ้างก็ใช้วิธีขยายสาขาด้วยตนเอง บ้างก็ใช้วิธีขาย Franchise ทำให้บางสถาบันมีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศหลายสิบสาขา และบางแห่งก็มีการสอนภาษาต่างประเทศควบคู่กันไปด้วย เช่น โรงเรียนสยามคอมพิวเตอร์และภาษา ซึ่งเป็นโรงเรียนเอกชนตามมาตรา 15(2) แห่งแรกในประเทศไทยที่นำเอาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการเรียนการสอน มีสาขาทั้งหมด 45 สาขา ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และส่วนภูมิภาค ด้วยเจตนาที่จะเผยแพร่ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาให้แก่ประชาชนไทยอย่างทั่วถึง

(www.siamcom.co.th)

นอกจากนี้ ยังมีสถาบันที่สอนเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อีกมากมายหลายแห่ง ซึ่งแต่ละแห่งก็มักเน้นหลักสูตรที่แตกต่างกันออกไปเพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้า เช่น Net Design หรือ โรงเรียนอินเทอร์เน็ตและการออกแบบ ที่เน้นการเขียน Web Graphic โดยเฉพาะ ในขณะที่บางสถาบันเน้นการสอนโปรแกรมในระดับพื้นฐาน เช่น Microsoft Office

ในส่วนของสถาบันภาครัฐนั้น บางแห่งจัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลโดยตรง เช่น ศูนย์ฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือ NECTEC ในขณะที่บางแห่งก็จัดขึ้นเพื่อหารายได้ให้กับหน่วยงานของตน ซึ่งส่วนใหญ่จะจัดขึ้นโดยหน่วยงานในมหาวิทยาลัยต่างๆ เช่น คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ฯลฯ

สำหรับสถาบันฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐที่มีคุณภาพสูง และได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ได้แก่ “ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” (The Continuing Education Center- Chulalongkorn University) ซึ่งเป็นศูนย์ฝึกอบรมทางด้านธุรกิจ, ภาษา และ Information Technology ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาฯ ได้จัดฝึกอบรมแก่ประชาชนทั่วไปอย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปี ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำและมีหลักสูตรให้เลือกอย่างมากมายในทุกๆระดับความรู้ (www.cec.chula.ac.th)

ประชาชนที่ไปสมัครเรียนกับสถาบันสอนคอมพิวเตอร์ต่างๆที่ได้กล่าวมา ล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่ต้องการและมีความจำเป็นในการใช้สื่อคอมพิวเตอร์แทบทั้งสิ้น จึงเป็นที่น่าศึกษาว่า คนกลุ่มนี้มีพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้อย่างไร ความสามารถในการใช้เป็นอย่างไร และจะนำเทคโนโลยีดังกล่าวไปใช้ประโยชน์อย่างไร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัญหานำวิจัย

พฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร และประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์
2. เพื่อทราบถึงความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์
3. เพื่อทราบถึงการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์

สมมุติฐาน

ประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ เป็นผู้ที่สนใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับหนึ่ง และต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ หรือได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว

นิยามศัพท์

1. การอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ - การจัดการเรียนการสอนหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งครอบคลุมถึงซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ทุกประเภท โดยสถาบันหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่เปิดโอกาสให้กับประชาชนทั่วไปสมัครเข้ารับการอบรมโดยไม่มีข้อจำกัดและไม่แบ่งแยก ระดับความรู้
2. ประชาชน - ประชาชนทั่วไปที่สมัครเรียนหลักสูตรคอมพิวเตอร์กับสถาบันที่จัดอบรมทั้งภาครัฐและเอกชน
3. เทคโนโลยีสารสนเทศ - คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต และสื่อผสมที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นตัวกลาง
4. พฤติกรรม - การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชน

5. การแสวงหาข้อมูลข่าวสาร – การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อค้นหาข้อมูลด้วยอินเทอร์เน็ต หรือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจุดประสงค์อื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับ การแสวงหาข้อมูลในทางใดทางหนึ่งทั้งทางตรงและทางอ้อม
6. ความสามารถในการใช้ – ความสามารถและความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
7. ประโยชน์ที่ได้ – การนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในด้านต่างๆ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ ทำการสำรวจ ณ สถาบันและหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์จำนวน 5 แห่ง โดยใช้การแจกแบบสอบถามในชั้นเรียน

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. สถาบันฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ที่จะทำการเก็บข้อมูล ต้องเปิดดำเนินการมาเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 5 ปี หรือได้รับการรับรองจากสื่อมวลชนหรือหน่วยงานของรัฐในระดับประเทศหรือระดับนานาชาติ และเป็นสถาบันที่จัดหลักสูตรฝึกอบรมคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยจัดอบรมให้แก่บุคคลทั่วไปตามความต้องการของผู้เรียน ไม่จำกัดหรือแบ่งแยกระดับความรู้ความสามารถ และมีการฝึกอบรมในช่วงเดือน กันยายน-ตุลาคม พ.ศ. 2546
2. การแจกแบบสอบถามจะทำในวันแรกของการฝึกอบรม โดยแจกก่อนที่จะเริ่มการอบรมแต่ ละหลักสูตร

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ไม่มีการแบ่งแยกประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของลักษณะทางประชากร ระดับความสามารถ และไม่ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างตามระดับของหลักสูตรที่เรียน กล่าวคือ ผู้วิจัยถือว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเดียวกัน นั่นคือเป็นกลุ่มประชาชนที่ต้องการและมีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบว่าประชาชนที่มีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารอย่างไร มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารอย่างไร และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ความสามารถในการใช้ และประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ ของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์” ประกอบไปด้วยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาข่าวสาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับ Information Literacy
3. การใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (The Uses and Gratifications Approach)
4. การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated Communication - CMC)
5. แนวคิดเกี่ยวกับสื่ออินเทอร์เน็ต
6. ผู้เรียนและการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการแสวงหาข่าวสาร

การแสวงหาข่าวสาร คือ การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำในสิ่งหนึ่งเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารที่จะสนองตอบความต้องการของตน อันเนื่องมาจากการที่บุคคลนั้นต้องการรู้ ศึกษา และวิเคราะห์ในประเด็นหนึ่ง และพบว่าความรู้ที่ตนมีอยู่ไม่เพียงพอ จึงทำการศึกษาเพื่อเพิ่มเติมความรู้ดังกล่าวด้วยการแสวงหา (Krikelas, 1983: 5)

ทฤษฎีการแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking Theory) มีเนื้อหาสำคัญว่า เนื่องจากสังคมมีข่าวสารที่ผลิตขึ้นมา และเผยแพร่ออกสู่สาธารณชนในรูปแบบต่างๆมากมาย จนกลายเป็นเรื่องยุ่งยากสำหรับผู้รับสารในการค้นหาข่าวสารให้ตรงกับความต้องการของตนเอง

ในการแสวงหาข่าวสารของบุคคล สิ่งที่เป็นเงื่อนไขของการค้นหาข่าวสาร คือ แหล่งของข่าวสาร (Chen&Hemon, 1982: 52-53) ได้แบ่งประเภทของแหล่งข่าวสารไว้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มบุคคล ได้แก่ เพื่อน ญาติ หรือบุคคลใกล้ชิด เป็นต้น ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นจาก ความคิดและประสบการณ์ของแต่ละปัจเจกบุคคล
2. กลุ่มสถาบัน ได้แก่ โรงเรียน ห้องสมุด ศาสนา บริษัท ห้างร้านในวงธุรกิจหรือรัฐบาล
3. สื่อ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

กระบวนการสื่อสารจะสำเร็จได้ต้องมีปัจจัยหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง และการเลือกรับข่าวสารของผู้รับสารก็เป็นปัจจัยหนึ่งในความสำเร็จดังกล่าวด้วย ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับ เลือกรับรู้ และเลือกจดจำในข่าวสารที่ตนเองสนใจ ให้ความเชื่อถือและตรงตามความเชื่อ ทศนคติ และความต้องการของตนเองเท่านั้น

ข้อมูลข่าวสาร เป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆของบุคคล ความต้องการข้อมูลข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อบุคคลต้องการข้อมูลข่าวสารหรือไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งบุคคลจะไม่รับรู้ข้อมูลข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านมามีผ่านมาสู่ตนทั้งหมด แต่การแสวงหาข้อมูลนั้นจะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น ปัจเจกบุคคลแต่ละคนยังมีขั้นตอนและมีกระบวนการในการเลือกรับข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน

ผู้รับสารจะเลือกข้อมูลข่าวสารจากสื่อใด ย่อมเป็นไปตามบทบาทและสภาพการณ์ในสังคมของผู้รับสาร ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การที่ผู้รับสารเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อประเภทใดก็ตาม เพื่อสนองตอบความต้องการในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารและการนำไปใช้ประโยชน์ของตนเอง การกระทำนั้นเรียกว่า “พฤติกรรมแสวงหาข่าวสาร” นั่นเอง

การแสวงหาข่าวสารนั้น นอกจากจะทำไปเพื่อสนับสนุนทัศนคติ หรือความคิดและความเข้าใจที่มีอยู่เดิมแล้ว ยังเป็นการแสวงหาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ทางอื่นอีก เช่น เพื่อให้มีความรู้ ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหา รวมทั้งเพื่อสนองตอบความสนใจส่วนบุคคล และเพื่อความบันเทิงใจ

ปัจจุบันในยุคสังคมสารสนเทศ สื่อมวลชนไม่ใช่ทางเลือกเดียวในการแสวงหาข่าวสาร ในโลกที่เทคโนโลยีก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้งนี้ สื่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการแสวงหาข่าวสาร นอกเหนือจากการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนแบบเดิม



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แนวคิดเกี่ยวกับ “ความรู้ทางข้อมูลข่าวสาร” (Information Literacy)

ความหมายและที่มา

Information Literacy หมายถึง “ความสามารถในการเข้าถึง ประเมิน และใช้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆที่หลากหลาย”

คำว่า Information Literacy (IL) ซึ่งแปลเป็นไทยได้ว่า “ความรู้ทางข้อมูลข่าวสาร” บัญญัติโดย พอล เซอร์คอร์สกี เมื่อปี ค.ศ. 1974 ในรายงานที่เขาทำต่อ “คณะกรรมการห้องสมุดและวิทยาศาสตร์ข้อมูลข่าวสารแห่งชาติ” (The National Commission on Libraries and Information Science) รายงานชิ้นนี้ได้ก่อให้เกิดโครงการระดับชาติที่จะทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า “Information Literacy” ในหมู่ประชาชนอย่างทั่วถึงภายในปี 1984 และนับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ผู้คนมากมายได้ทำงานอย่างหนักเป็นระยะเวลายาวนานเพื่อทำให้คอนเซ็ปต์นี้เป็นรูปเป็นร่างขึ้น (Doyle, 1994 : 5)

เริ่มแรก คอนเซ็ปต์ของคำว่า Information Literacy มาจากความต้องการที่จะสนับสนุนให้คนประสบความสำเร็จในการใช้ข้อมูล ซึ่งเกิดจากความเป็นห่วงของบรรณารักษ์ห้องสมุด เพราะธรรมชาติของแหล่งข้อมูลมีการหมุนเวียนไม่หยุดนิ่ง และมีปริมาณมหาศาล แต่ผู้คนโดยเฉลี่ยกลับขาดความสามารถในการนำมาใช้

อย่างไรก็ตาม บรรณารักษ์บางส่วนก็ให้บริการที่ย่ำแย่และขัดต่อคอนเซ็ปต์ของ Information Literacy โดยปล่อยให้คนไปค้นหาข้อมูลจากแค็ตตาล็อกทางคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้ว บรรณารักษ์มีหน้าที่ในการดูแลตั้งแต่การค้นหาข้อมูลไปจนถึงการนำข้อมูลเหล่านั้นไปแก้ปัญหาในโลกแห่งความเป็นจริง และช่วยให้คนนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ หน้าที่ของบรรณารักษ์มิได้สิ้นสุดลงที่การค้นพบข้อมูลเท่านั้น แต่ยังคงนำข้อมูลเหล่านั้นไปเชื่อมต่อกับโลกทั้งโลกเพื่อให้เกิดเป็นความรู้ขึ้นมา จึงมีหลายประเทศร่วมมือกันในการทำให้เกิดการเชื่อมต่องดงกล่าว (Doyle, 1994 : 6)

จุดเปลี่ยนครั้งสำคัญของคอนเซ็ปต์ของคำว่า Information Literacy เกิดขึ้นในปี 1987 เมื่อ “ศูนย์ข้อมูลเพื่อทรัพยากรการศึกษา” (Educational Resources Information Center- ERIC) (Kuhlthau, 1987) ได้ตีพิมพ์ข้อเขียนเรื่อง “Information Skills for an Information Society” (ความสามารถทางข้อมูลข่าวสารสำหรับสังคมข้อมูลข่าวสาร) โดย Kuhlthau ได้รวมเอา “ความชำนาญในการใช้ห้องสมุด” (Library Skills) และ “ความรู้ทางคอมพิวเตอร์” (Computer Literacy) เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของนิยามของคำว่า Information Literacy ด้วย

บทความดังกล่าวได้เน้นว่า “เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร” (Information Technologies) ทำให้เกิดการเข้าถึงแหล่งข้อมูล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับการเรียนรู้ของนักเรียนนักศึกษา “ความรู้ทางคอมพิวเตอร์” (Computer Literacy) ซึ่งเคยหมายถึง “ความเข้าใจในการทำงานของคอมพิวเตอร์” แต่เพียงอย่างเดียว ได้ขยายขอบเขตครอบคลุมถึง “การใช้คอมพิวเตอร์เป็น” ด้วย โดยนักศึกษาจะต้องใช้

เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารให้ได้ เพื่อเป็นเครื่องมือในการค้นหาข้อมูลที่เหมาะสม จึงจะถือว่ามี Information Literacy

งานเขียนของ Kuhlthau ได้ชี้ทางในการบูรณาการ Information Literacy เข้าไปกับหลักสูตรการเรียนการสอน และเป็นสัญญาณแห่งการพัฒนาคอนเซ็ปต์ของคำว่า Information Literacy ในปัจจุบัน ซึ่งมีต้นแบบมาจากการใช้ห้องสมุดเป็นศูนย์ข้อมูลนั่นเอง (Doyle, 1994 : 8)

ก่อนหน้านี้ คำว่า Literacy มีความหมายว่า “การอ่านออกเขียนได้” (ความรู้หนังสือ) เท่านั้น แต่ต่อมานิยามของคำนี้ถูกขยายขอบเขตให้กว้างขึ้น โดยครอบคลุมถึง ความรู้ทางวัฒนธรรม, วิทยาศาสตร์, เทคนิค, ความรู้รอบโลก และความรู้ทางคณิตศาสตร์ นิยามในลักษณะนี้ค่อนข้างแยกย่อยแต่นิยามของคำว่า Information Literacy มีลักษณะเป็นองค์รวม เนื่องจาก Information Literacy สามารถทำให้บรรลุ Literacy ด้านอื่นๆได้ทั้งสิ้น (Breivik, 1991.) การมี Information Literacy จะทำให้บุคคลมีความสามารถในการตั้งคำถามในระหว่างการเรียนรู้เพื่อที่จะตีความและใช้ข้อมูลนั้นให้เป็นประโยชน์ (Kuhlthau, 1987.)

Breivik และ Gee (Breivik and Gee, 1989.) กล่าวว่า “ไม่ว่าเราจะประสบความสำเร็จกับสิ่งที่เราเชื่อว่าเป็น Literacy เพียงใด เราก็จำเป็นต้องมองไปข้างหน้าเพื่อที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่เป็น Literacy ชนิดใหม่ของชาติ นั่นก็คือ “Information Literacy” การจะมี Information Literacy ต้องมีความชำนาญในรูปแบบใหม่ นั่นคือความสามารถในการจัดวางและใช้ข้อมูลที่จำเป็นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ความชำนาญดังกล่าวจะประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางกับสาขาอาชีพต่างๆ เช่นเดียวกับกิจกรรมส่วนบุคคลทั้งหลาย ”

ดอยล์ (Doyle, 1992.) กล่าวว่า ผู้ที่มี Information Literacy ก็คือผู้ที่

- ตระหนักว่า ข้อมูลที่แม่นยำและเที่ยงตรงเป็นพื้นฐานของการตัดสินใจอย่างฉลาด
- ตระหนักถึงความจำเป็นของข้อมูล
- รู้จักตั้งคำถามที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูล
- สามารถระบุแหล่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพได้
- สามารถพัฒนากลยุทธ์ในการค้นหาที่ประสบความสำเร็จได้
- สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูล ซึ่งรวมทั้งการเข้าถึงโดยคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่นๆได้
- สามารถประเมินข้อมูลได้
- สามารถจัดข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง
- สามารถบูรณาการข้อมูลใหม่ๆ เพื่อให้กลายเป็นองค์ความรู้ที่เป็นรูปเป็นร่างได้
- ใช้ข้อมูลเพื่อการคิดเชิงวิพากษ์และแก้ปัญหาได้

Breivik และ Gee (Breivik and Gee ,1989.) กล่าวไว้ดีกว่าว่า “Information Literacy คือ ความชำนาญที่จะทำให้คนเอาตัวรอดได้ในยุคข้อมูลข่าวสาร แทนที่จะจมลงไปกับข้อมูลจำนวนมหาศาลซึ่งท่วมเอ่อล้นชีวิตของเรา คนที่มีความสามารถทางข้อมูลจะรู้ว่า จะค้นพบ ประเมิน และใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อแก้ปัญหาและตัดสินใจได้อย่างไร ไม่ว่าจะข้อมูลที่พวกเขาเลือกมาจะมาจากคอมพิวเตอร์ หนังสือ หน่วยงานของรัฐ ภาพยนตร์ หรือแหล่งข้อมูลใดๆก็ตาม”

จากที่กล่าวมาทั้งหมด พอสรุปได้ว่า คำว่า Information Literacy มีวิวัฒนาการเรื่อยมา โดยเปลี่ยนแปลงคอนเซ็ปต์และนิยามไปตามยุคสมัยและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป จนถึงปัจจุบันซึ่งเป็น “ยุคข้อมูลข่าวสาร” (Information Age) ที่เทคโนโลยีสารสนเทศนำโดยคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เป็นสื่อกลางในการเข้าถึงข้อมูลแทบทุกชนิดอย่างทุกวันนี้ คำว่า “ความรู้ทางข้อมูลข่าวสาร” (Information Literacy) ควรจะเน้นหนักไปในประเด็นเกี่ยวกับ “ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต” จึงจะเหมาะสมที่สุด



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (The Uses and Gratifications Approach)

การใช้สื่อขึ้นอยู่กับ การได้รับความพึงพอใจ ความต้องการ ความปรารถนา หรือแรงจูงใจของผู้รับสาร ซึ่งการศึกษาในแง่มุมนี้มักทำการศึกษาเกี่ยวกับสื่อใหม่ (New Media) ที่เกิดขึ้น เพราะสื่อแต่ละชนิดมีความแตกต่างกัน ผู้รับสารแต่ละคนจะมีความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อแต่ละชนิดแตกต่างกันไป

การศึกษาเรื่องการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนั้น เป็นการศึกษาเพื่อที่จะอธิบายถึงการใช้สื่อในแง่มุมของผู้รับสารว่าทำไมถึงใช้สื่อ และใช้สื่อเพื่ออะไร ในแนวทางการศึกษาแบบ Functionalist มองว่าสื่อมีหน้าที่ตอบสนองความต้องการของสังคม แต่ในการศึกษาการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจนี้ เป็นการศึกษาว่าผู้รับสารเลือกใช้สื่อที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง

โดยส่วนใหญ่การเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง เช่น เพื่ออาชีพการงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อ เพื่อควบคุมสถานการณ์ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการลงมือกระทำ (เช่น รายงานพยากรณ์อากาศ) เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงมีใช้กิจกรรมที่กระทำไปตามยถากรรมหรือไร้เป้าหมาย หากแต่เป็นกิจกรรมที่มีเป้าหมายที่แน่นอน

ในท่ามกลางสภาวะการแสวงหาข่าวสารของผู้รับสารนี้ สื่อมวลชนมิได้เป็นทางเลือกเดียวของบุคคล หากทว่าเป็นเพียงตัวเลือกตัวหนึ่งท่ามกลางตัวเลือกอื่นๆ และสื่อมวลชนคงต้องพบว่า แหล่งข่าวสารอื่นๆมีฐานะเป็นคู่แข่งไปโดยปริยาย สำหรับทิศทางที่บุคคลจะเลือกแสวงหาและเลือกใช้สื่อประเภทใดนั้น จะเกิดจากความต้องการของบุคคลนั้นเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวก็จะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (Motivation) ที่จะผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวก้าวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่างๆ

จากข้อสมมุติฐานดังกล่าวข้างต้น Katz, 1974 ได้อธิบายกระบวนการเลือกใช้สื่อ (The Process of Media Selection) ว่า พฤติกรรมของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความคาดหวังประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชน จึงมีการเลือกใช้สื่อตามความต้องการของตนด้วย เหตุผลที่แตกต่างกันและความต้องการที่แตกต่างกันย่อมก่อให้เกิดแรงจูงใจในการเปิดรับสื่อที่แตกต่างกันไปด้วย

ในเรื่องของการจัดแบบแผนเรื่องความพึงพอใจในการใช้สื่อ นั้น McQuail, 1972 ได้จัดกลุ่มของบทบาทหน้าที่ของสื่อจากมุมมองของปัจเจกบุคคลเป็น 4 ประเภท คือ

1. ความเพลิดเพลิน (Diversions) ซึ่งจะออกในรูปแบบของการใช้สื่อเพื่อหลบเลี่ยงออกมาจากประสบการณ์ในชีวิตประจำวันที่ซ้ำซากจำเจ หรือเพื่อหลบหนีปัญหา

2. มนุษย์สัมพันธ์ (Personal Relation) เป็นการใช้สื่อเพื่อเสริมความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ในสังคม เช่น การดูรายการโทรทัศน์ร่วมกันในครอบครัว หรือการนำเอาเรื่องราวจากโทรทัศน์ มาพูดคุยกับคนในที่ทำงาน
3. เอกลักษณ์ของปัจเจกบุคคล (Personal Identity) เป็นการใช้สื่อเพื่อต่อย้ำหรืออ้างอิงกับกลุ่มเพื่อเสริมสร้างเอกลักษณ์ของตนเอง
4. ติดตามข่าวสาร (Surveillance) เป็นหน้าที่พื้นฐานในการเปิดรับสื่อ

ตัวอย่างประเภทของแรงจูงใจที่จะใช้สื่อและความพึงพอใจ ทั้งที่แสวงหา (Gratification Sought) และความพึงพอใจที่ได้รับจริง (Gratification Gained) มีดังนี้

- การได้รับข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำต่างๆ
- การลดความรู้สึกไม่มั่นใจในตนเอง
- การเรียนรู้เกี่ยวกับสังคมและโลกกว้าง
- การหาข้อสนับสนุนมาต่อย้ำค่านิยมที่ตนยึดถืออยู่
- การแสวงหาความเข้าใจอย่างกระจ่างแจ้งในเรื่องชีวิตของตนเอง
- เพื่อที่จะได้มีประสบการณ์ในการร่วมทุกข์ร่วมสุขกับคนอื่น ๆ
- เพื่อที่จะได้หาความรู้พื้นฐานในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้คน
- เพื่อจะหากิจกรรมอื่น ๆ มาทดแทนการติดต่อสัมพันธ์กับผู้คน
- เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมแบบ “หัวอกเดียวกัน” หรือมี “เพื่อนร่วมทุกข์ร่วมสุข”
- เพื่อหลบหนีจากปัญหาและความวิตกกังวลอื่น
- เพื่อเปิดประตูเข้าไปสู่โลกแห่งจินตนาการ
- เพื่อฆ่าเวลา
- เพื่อปลดปล่อยทางอารมณ์
- เพื่อหาแบบแผนในการดำเนินชีวิตประจำวัน

การสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated Communication - CMC)

ความหมาย สถานภาพ และคุณสมบัติพื้นฐาน

Joseph B. Walter (1992) ให้ความหมาย CMC เอาไว้กว้างๆว่า คือการประชุมโดยอาศัยคอมพิวเตอร์ (Computer Conference) และการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ซึ่งเกิดขึ้นและดำเนินไปในเวลาเดียวกัน (Synchronous) หรือต่างเวลา (Asynchronous) โดยที่ผู้ส่งสารใส่รหัส (Encode) ลงไปในเนื้อหาสาร (Text Message) ซึ่งจะถูกถ่ายทอด (Relayed) จากคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารไปสู่คอมพิวเตอร์ของผู้รับสาร

จากนิยามของ Walter จะเห็นได้ว่า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะขาดไม่ได้สำหรับ CMC และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่จะทำหน้าที่เป็นสะพานลำเลียงสารที่ถูกใส่รหัส

CMC ในยุคเริ่มต้นถูกมองว่า เป็นทั้งอุปกรณ์ที่อาศัยเทคโนโลยีใหม่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ (Mean) ของการบริหารงานภายในองค์กร แต่แนวโน้มในปัจจุบันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในแวดวงวิชาการ CMC มีฐานะเป็นสาขาวิชาใหม่ที่แตกแขนงมาจาก New Media Technology ที่เป็นการศึกษาสื่อใหม่ที่เกิดจากการพัฒนาของเทคโนโลยี สื่อใหม่ในที่นี้คือ คอมพิวเตอร์ ที่เปลี่ยนสภาพจากอุปกรณ์ (Tool) ในสำนักงานหรือองค์กรธุรกิจ มาเป็นสื่อที่มีความโดดเด่น (Dominance) ในยุคของข้อมูลข่าวสาร

ลักษณะสำคัญประการหนึ่งของ CMC คือ ความเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะสากล (Universal Medium) ในตัวเอง กล่าวคือ เป็นทั้งเครื่องรับและลำเลียงข่าวสาร (Information Processing Machine) ซึ่งมีศักยภาพเหมือนกับเครื่องรับและลำเลียงข้อมูลข่าวสารอย่างอื่นที่มีอยู่ทั่วไป ดังนั้น คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่าย ในฐานะที่เป็นอุปกรณ์การสื่อสารอย่างหนึ่ง จึงสามารถที่จะจัดการกับข้อมูลข่าวสารที่ถูกสื่อสารอย่างเป็นสากล คือ “ที่ใดก็ได้” ด้วยความเป็นสากลของมัน คือ ทำได้เหมือนเครื่องรับและลำเลียงข้อมูลข่าวสารอื่นๆ (Postmes, T., Spears, R. และ Lea, M., 1998)

ด้วยลักษณะอันเป็นสากลของคอมพิวเตอร์ที่โยงใยกันเป็นเครือข่ายดังกล่าวข้างต้น การที่จะระบุคุณสมบัติของอุปกรณ์สื่อสารชนิดนี้ในแง่หน้าที่การสื่อสาร (Communication Function) ให้ชัดเจนลงไป จึงเป็นเรื่องค่อนข้างยาก ตัวอย่างเช่น คอมพิวเตอร์ที่โยงใยกันเป็นเครือข่ายนั้น เป็นพันธกิจในด้านการเป็นสื่อกลางของการสื่อสารระหว่างบุคคล (Person-to-Person Communication Medium) ทั้งนี้โดยการใช้ E-mail, Voice-Mail, Desktop, Video Conferencing คอมพิวเตอร์ถูกนำมาใช้สนับสนุนการต่อรองระหว่างกลุ่ม (Group Negotiation) และสร้างเวทีในการถกเถียงแสดงความคิดเห็น (Discussion Forums) เช่น การ Chat หรือการเล่นเกมที่อาศัยการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive Gaming)

นอกจากนั้น คอมพิวเตอร์ยังถูกใช้ในฐานะที่เป็นสื่อกลางของสื่อสารมวลชน (Mass Communication Medium) โดยแสดงหน้าที่คล้ายคลึงกับสื่อดั้งเดิม เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ หน้าที่ของคอมพิวเตอร์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า คอมพิวเตอร์มีศักยภาพในการสื่อสารที่มีสื่อเป็นศูนย์กลางในหลายรูปแบบ คุณลักษณะดังกล่าวนี้เอง ที่ทำให้คอมพิวเตอร์แตกต่างไปจากสื่อใหม่ (New Media) ชนิดอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นก่อน เช่น โทรทัศน์ ซึ่งถูกออกแบบให้มีหน้าที่เดียว คือ ถ่ายทอดสัญญาณเสียง อากถาวรได้ว่า คอมพิวเตอร์ เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีเอกลักษณ์พิเศษชนิดแรกที่สามารถแสดง ศักยภาพในแง่วิธีการสื่อสารที่เทคโนโลยีเก่าทำได้ทั้งหมด และมากกว่าเดิมด้วย

ผลกระทบจากการเกิด CMC ในยุคข้อมูลข่าวสาร

ผลกระทบต่อสังคมและคนในสังคม โดยมีจุดเน้นที่การใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว (Personal Computer) ในฐานะที่เป็นอุปกรณ์ถ่ายทอดลำเลียงข้อมูลข่าวสารเป็นตัวก่อผล

J.W. Chesebro และ D.G.Bonsall (1989) ได้รวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับ CMC ที่ปรากฏและ แยกแยะผลกระทบสังคมจากการใช้คอมพิวเตอร์ในฐานะที่เป็นอุปกรณ์ถ่ายทอดลำเลียงข้อมูลข่าวสาร ออกเป็น 9 ประเด็น ต่อไปนี้

1. คอมพิวเตอร์เป็นสื่อที่สื่อสารแบบเลือกที่รักมักที่ชัง (Selective) ค่อนข้างมาก

เมื่อใดก็ตามที่คอมพิวเตอร์ที่อาศัยการพิมพ์ (Teletype-written computer) ถูกใช้เพื่อสร้าง ปฏิสัมพันธ์ในสังคม โอกาสในการแสดงอวัจนภาษา (Nonverbal Cues) จะหมดไปทันที คอมพิวเตอร์ทำให้ผู้สื่อสารหมดโอกาสที่จะเห็นการแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางอื่น ๆ ของคู่สื่อสาร การสื่อสารด้วย คอมพิวเตอร์ยังทำให้ผู้สื่อสารมองไม่เห็นร่องรอยเกี่ยวกับบุคลิกภาพ (Personality Clues) โดยปกติจะ ปรากฏอยู่ในการสื่อสารด้วยการเขียนจดหมายโต้ตอบแบบต่างๆ เช่น ลายมือ เครื่องเขียนที่ใช้ ฯลฯ

นอกจากนั้น การพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ยังทำให้ผู้สื่อสารหมดโอกาสที่จะเข้าใจความหมายทาง สังคม (Social Meaning) ที่แฝงในน้ำเสียง ระดับเสียง และคุณภาพของเสียงของผู้สื่อสารอีกด้วย ตัวอย่างเช่น เสียงดังฟังชัด มีความหมายแสดงถึงความมั่นใจและการมีภูมิรู้ของผู้สื่อสาร ในขณะที่เสียง เหนือ ให้ความหมายว่าไม่ใช่คนเมืองที่อาศัยอยู่ในกรุง เป็นต้น ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่า การสื่อสาร ด้วยการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์จัดเป็นการสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์ หากเปรียบเทียบกับ การสื่อสารแบบเห็น หน้าค่าตากัน (Face-to-Face Communication)

แต่หากจะมองเหรียญอีกด้านหนึ่งก็จะพบว่า การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ที่ต้องอาศัยการพิมพ์ ตัวหนังสือเป็นหลักนี้ มีข้อได้เปรียบหลายอยู่ประการด้วยกัน คือ ประการแรก การสื่อสารชนิดนี้มีข้อ ได้เปรียบในแง่ความใส่ใจที่ต้องมี (Focusing Attention) กับข้อความและเชื้อต่อการสกัดเอาแต่

สาระสำคัญเหลือไว้เท่านั้น ประการที่สอง คือ การสื่อสารชนิดนี้บังคับให้ผู้สื่อสารหรือผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ต้องเลือกสรรคำที่ให้ความหมายชัดเจน คม และตรงกับใจที่ต้องการจะสื่อ

อย่างไรก็ตาม ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ในยุคข้อมูลข่าวสาร เช่น Web Cam (Web Camera) ที่เป็นกล้องตัวเล็กๆวางไว้กับคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้สื่อสารมองเห็นหน้าตาทำทางกันได้เสมือนอยู่ตรงหน้า หรือแม้แต่การประชุมสดผ่านทางคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า Video Conference ฯลฯ การแสดงอวัจนภาษาผ่านทางคอมพิวเตอร์จึงไม่ใช่เรื่องที่เป็นไปไม่ได้อีกต่อไป เช่นเดียวกับการแสดงความหมายทางสังคม (Social Meaning) ที่เป็นเรื่องธรรมดาไปแล้วในการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ทุกวันนี้

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ประเด็นที่ว่าช่องทางการสื่อสารด้วย CMC เป็นการถ่ายทอดลำเลียงข้อมูลข่าวสารประเภท “เลือกที่รัก” คือเอาเฉพาะที่ถูกเขียนลงเป็นตัวหนังสือได้เท่านั้น และ “มักที่ชัง” กับข้อมูลประเภทที่ถ่ายทอดได้โดยวิธีการสื่อสารแบบอื่นๆ น่าจะจบลงไปตามยุคสมัยของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในยุคข้อมูลข่าวสารนี้

2. เทคโนโลยีที่เป็นมิตรและเป็นภัยต่อสังคม

J.W. Chesebro และ D.G. Bonsall (1989) มองว่า CMC เป็นดาบสองคมที่ให้ทั้งประโยชน์และก่อให้เกิดโทษได้ในขณะเดียวกัน หากไม่มีวิธีจัดการเชิงกลยุทธ์ที่ดีพอ

เราสามารถสังเกตเห็นลักษณะความสัมพันธ์ทางสังคมของบรรดาผู้ใช้ CMC ได้หลากหลาย แต่ลักษณะหนึ่งที่โดดเด่นก็คือ “ไม่ปรากฏตัวตนที่แท้” (Impersonal) หรือ “การแสดงตนให้ปรากฏท่ามกลาง” (Social Presence) นั้นมีน้อย หรือเป็นไปในลักษณะถดถอย

ลักษณะความสัมพันธ์ที่เห็นชัดอีกประการหนึ่งคือ ความพยายามที่จะลดความแตกต่างทางสังคมโดยใช้ภาษาแสลง (Slang Expression) กล่าวคือ การสนทนาผ่านคอมพิวเตอร์มักจะใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการและเปิดเผย เมื่อเปรียบเทียบกับการสนทนายาระหว่างบุคคลทางโทรศัพท์ หรือการสื่อสารโต้ตอบด้วยบันทึก (Memo) การแสดงออกทางอารมณ์ดังกล่าวอาจจะเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้ชดเชยคุณสมบัติอื่นๆที่คอมพิวเตอร์ไม่อาจทำได้ เช่น คอมพิวเตอร์แสดงน้ำเสียงหรือบุคลิกภาพใดๆของผู้สื่อสารไม่ได้ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น

ข้อสังเกตประการหนึ่งเกี่ยวกับประเด็นการแสดงอารมณ์ที่ไม่เป็นทางการ คือ ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดความเป็นตัวตน (Self-Destructive) แต่เป็นไปเพื่อไม่ให้เกิดการประเมินซึ่งกันและกัน (Assesing Others) มากกว่า อาจกล่าวได้ว่า CMC ไม่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสรีระของผู้สื่อสารมากนัก รวมทั้งไม่มีผลต่ออารมณ์และการประเมินตนเอง เมื่อเปรียบเทียบกับการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตาของคนในบริบททั่วไป นั่นคือ ในบริบท CMC ผู้สื่อสารมีอิสรภาพที่จะแสดงออกทางอารมณ์มากกว่า โดยไม่ต้องกังวลว่าตัวเองจะถูกประเมินโดยคู่สื่อสารว่าอย่างไร

CMC ทำให้เกิดรูปแบบความสัมพันธ์อันที่มิตร หรือแม้แต่ทำให้คนแต่งงานกันได้ (Brown, 1984) คนในสังคมจำนวนหนึ่งใช้ CMC เป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการหาเพื่อน และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อแก้ปัญหาที่ตนกำลังประสบอยู่ อย่างไรก็ตาม คนจำนวนมากก็ยังให้ความสำคัญต่อการพบสื่อสารกันแบบเห็นหน้าค่าตา โดยที่เทคโนโลยีการสื่อสารไม้อาจจะแย่งความสำคัญของการพบสื่อสารแบบดั้งเดิมไปได้

R.D. Gratz และ P.J.Salem (1984) กล่าวว่า CMC มีแนวโน้มคุกคามต่อความสัมพันธ์ของมนุษย์ กล่าวคือ เวลาที่ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ใช้ไปนั้น ถูกใช้ไปเพื่อประสบการณ์ที่ไม่ได้เป็นไปเพื่อสังคม (Nonsocial Experience) แต่เป็นไปเพื่อ “การสะท้อนตัวตน” (Self Reflective) มากเกินไป แทนที่จะเป็นการเพิ่มความเข้าใจต่อสังคมและวัฒนธรรม อันเป็นการพัฒนาหรือขยายตัวตนปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในบริบทคอมพิวเตอร์ เป็นการแสดงออกที่แสดงปมหลงใหลในตนเอง (Narcissistic Act) อย่างไรก็ตาม ยังสรุปไม่ได้ว่าการแสดงออกที่ต้องการภาพสะท้อนถึงตนนั้นจะเป็นภัยต่อสังคมหรือไม่อย่างไร

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีข้อจำกัดในการสื่อสารในลักษณะที่ต้องอาศัยการอุปมาอุปมัย (Analogic) การเทียบเคียง (Relativistic) การแสดงออกเชิงสัญลักษณ์ (Symbolic) การเรียงร้อยปะติดปะต่อเป็นเรื่องเป็นราว (Anecdotal) CMC มีลักษณะเน้นหนักเนื้อหา (Content-Oriented) ซึ่งจะไปจำกัดพัฒนาการของพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ที่แท้จริง ยิ่งไปกว่านั้น คอมพิวเตอร์ยังไม่อาจเสนอความลับอันสลบซับซ้อนทางสังคมหลายระดับ ที่ดำรงอยู่อย่างชัดเจนให้ปรากฏได้เหมือนบริบทการสื่อสารปกติ

นอกจากนั้น CMC ยังก่อผลสะท้อนต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในแง่ “เวลา” ที่ใช้ไปกับคอมพิวเตอร์ที่นับวันจะมากขึ้นเรื่อยๆ และจะไปลดทอนเวลาที่ใช้กับการติดต่อแบบเห็นหน้าค่าตากันของคนในสังคม ความหลงใหลได้ปลื้มกับคอมพิวเตอร์ (Computer Obsession) ได้เกิดขึ้นแล้วในทุกมุมโลก เช่น ภรรยาของสามีที่เรียกตัวเองว่า แม่หม้ายยุคคอมพิวเตอร์ ก็มี (Lisanne Renner, 1984)

ผลกระทบประการหนึ่งที่จะเกิดขึ้นตามมาของการทุ่มเทเวลาให้กับคอมพิวเตอร์ที่ตนหลงใหลนี้ก็คือ “ทักษะทางสังคม” (Social Skills) จะถูกแทนที่ด้วย “ทักษะทางเทคโนโลยี” (Technological Skills) นั่นคือ เมื่อไหร่ก็ตามที่คนต้องการจะค้นหารวบรวมข้อมูลที่ต้องการ หรือทำงานด้วยความสนุกสนานกับการพักผ่อนหย่อนในที่ตัวเองชื่นชอบ คนจะเลือกทำงานกับเครื่องจักรมากกว่าจะทำกับคนด้วยกัน (Linda C. Lederman, 1984)

ลักษณะความสัมพันธ์อีกประการหนึ่งที่พบใน CMC คือ ความลวงหลอก (Deception) เช่น การไม่เปิดเผยหรือโกหกอายุ ที่พบได้ทั่วไปในการสนทนาทางคอมพิวเตอร์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การโกหกเพศที่แท้จริงของคู่สนทนา ผู้สื่อสารใน CMC จะรอบคอบกับการตัดสินใจว่าควรเปิดเผย หรือไม่ควรเปิดเผยข้อมูลที่แท้จริงของตัวเองให้ผู้อื่นรู้ และเมื่อใดที่คำตอบคือไม่ต้องการเปิดเผย ผู้สนทนาจึงจะ

เลือกใช้วิธีรลวงหลอกหรือโกหก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สื่อสารไม่รู้สึกรู้ว่าจำเป็นต้องรับผิดชอบในการโกหกหรือหลอกลวงนั้น และเพราะไม่มีบทลงโทษอะไรที่เป็นรูปธรรมที่ตนเองจะต้องรับ

ผลกระทบของ CMC ที่เป็นภัยต่อสังคมอีกประการหนึ่งคือ ปฏิสัมพันธ์ในบริบทคอมพิวเตอร์กำลังเข้ามาแทนที่รูปแบบการสื่อสารดั้งเดิมที่มีเอกลักษณ์และมีความเป็นมนุษย์ Samuel Gulino (1982) ถึงกับใช้คำว่า คอมพิวเตอร์มีศักยภาพเหลือล้นที่จะลดทอนความเป็นมนุษย์ (Dehumanization) ของคนในสังคมลงไป

ถึงแม้ว่าคอมพิวเตอร์จะถูกมองในเชิงวิพากษ์ว่า อาจสร้างและกำลังก่อผลกระทบต่อคนและความสัมพันธ์ของคนในสังคมในเชิงลบ แต่ก็มีนักวิชาการจำนวนไม่น้อยที่เสนอว่า วิธีการมองคอมพิวเตอร์ควรจะเป็นการมองเพื่อแสวงหาจุดดี เพื่อนำมาใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันให้เกิดประโยชน์สูงสุด จุดดีดังกล่าวเช่น กระดานข่าว (Bulletin Board) สามารถสร้างสายสัมพันธ์และมิตรภาพในหมู่คนที่อาจจะไม่มีโอกาสได้พบกันเลยก็ได้ถ้าไม่มีคอมพิวเตอร์

CMC อาจช่วยเพิ่มพูนภาพลักษณ์ของตัวเอง (Self-Image) ทำให้ชัดเจนและรู้จักตัวเองยิ่งขึ้น และนำไปสู่ความรู้สึกที่ว่าจะต้องควบคุมตนเอง (Self-Control) ที่อดีตอาจไม่เคยรู้สึกเลยก็เป็นได้นอกจากนั้น CMC ยังเชื่อต่อบรรยากาศความเป็นประชาธิปไตย โดยอาศัยเครือข่าย “Computer-Network Democracy” ที่มีการจัดตั้งขึ้นแล้วในหลายประเทศ เป็นเวทีในการแสดงวิญญูญาณประชาธิปไตย ที่ทุกคนทุกเสียงมีความเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น

3. งานและความสัมพันธ์ทางสังคม

เครือข่ายเชื่อมโยงของคอมพิวเตอร์ถูกออกแบบมาเพื่อเอื้ออำนวยต่อการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการดำเนินธุรกิจการงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีบทบาทหนุนนำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ รวมทั้งสร้างความคล่องตัว และเพิ่มการมีส่วนร่วมในองค์กร อย่างไรก็ตาม เครือข่ายคอมพิวเตอร์นี้ไม่อาจทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคลแบบเห็นหน้าค่าตากันได้ คอมพิวเตอร์กำลังเข้ามาเสริมและแทนที่การสื่อสารในองค์กรในรูปแบบอื่นๆ เช่น การพบปะพูดคุยแบบเห็นหน้าค่าตากันทางโทรศัพท์ และการเขียนบันทึกหรือรายการส่งถึงกัน

ในขณะที่คอมพิวเตอร์มีบทบาทต่อการทำงานและวิถีชีวิตของคนทำงานในองค์กร คอมพิวเตอร์ก็มีบทบาทต่อคนทั่วไปในแง่การแยกตัวออกไปจากสังคมของคนหมู่มาก ไปสู่กลุ่มย่อย (Isolated Clique) การแยกตัวออกไปนี้จะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของกลุ่ม หรือสังคมที่มีขนาดย่อมลง หรือถ้าจะกล่าวในทางกลับกันก็คือ คนจะสูญเสียความรู้สึกมีส่วนร่วมทั้งระบบที่มีขนาดใหญ่ แต่จะแสวงหากลุ่มอ้างอิงใหม่ๆภายนอกระบบใหญ่ (External references) นั้น การเคลื่อนตัวเพื่อแสวงหาความสัมพันธ์กับกลุ่มชายขอบนี้จะขยายขอบเขตกว้างขึ้นเรื่อยๆ นั่นคือ ปัจเจกบุคคล 1 คน อาจมีกลุ่ม

อ้างอิงที่มากกว่าหนึ่ง การแสวงหากลุ่มอ้างอิงใหม่ๆ ชายขอบนี้ อาจเรียกได้ว่าเป็นปรากฏการณ์ที่ไม่หยุดนิ่งอย่างยิ่ง

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ความสัมพันธ์ทางสังคมของคนในบริบทของการใช้คอมพิวเตอร์เป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตนั้น เป็นได้ทั้งเพื่อจุดมุ่งหมายคืองาน (Task-Oriented) คือต้องมีการรวมตัวในระบบในองค์กรระดับหนึ่ง และทั้งเพื่อฉีกตัวเองออกไปจากระบบใหญ่ (Isolated-Experience) เพื่อค้นหาและขยายประสบการณ์ใหม่ ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจการงาน คอมพิวเตอร์ช่วยเราทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ แต่ในสภาพแวดล้อมทางสังคม โดยอาศัยเวลา คอมพิวเตอร์ขยายประสบการณ์ทางสังคมให้กับเรา

4. คอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขความขัดแย้ง

การประชุมที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อ มีประสิทธิภาพน้อยกว่าการประชุมแบบดั้งเดิม (อยู่ในสภาพที่เดียวกัน เห็นหน้าค่าตากัน ได้ตอบด้วยอวัจนภาษาได้) เพื่อแก้ไขปัญหาและความขัดแย้งในการประชุม “Teleconference” ผู้ร่วมประชุมต้องใช้เวลาและคำพูดมากกว่าเพื่อแก้ไขปัญหาและความขัดแย้ง ทั้งนี้เพราะการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้อวัจนภาษาและจังหวะในการพูด (Vocal Cues) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาและความขัดแย้งได้ Kiester, Siegal และ Mcguire (1984) ได้สังเกตการสื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์ภายในกลุ่มพบว่า มีลักษณะเป็นการทำงาน (Task-Oriented) และใช้เวลานานกว่าการสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตา ในการให้ได้มาซึ่งความเห็นพ้องต้องกันทุกฝ่าย

5. คอมพิวเตอร์เป็นช่องทางการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาที่มีประสิทธิภาพ

โดยเฉลี่ย การสื่อสารด้วยการพิมพ์ผ่านแป้นพิมพ์ของคอมพิวเตอร์ จะใช้จำนวนประโยคและจำนวนคำเพื่อสื่อความหมายน้อยกว่าการสื่อสารแบบพูดคุย หรือต้องใช้เสียง ในบริบท CMC ผู้สื่อสารจะตัดประโยคและคำที่รุ่มร่ามออก เหลือเป็นประโยคที่ไม่สมบูรณ์ (ด้วยรูปแบบ) แต่ให้ความหมายได้ตามที่ต้องการ ถ้อยคำมักถูกตัดทอน ย่นย่อ หรือแปลงให้เป็นคอมพิวเตอร์แสดงเพื่อลดปริมาณการใช้ถ้อยคำลง การตัดทอนนี้จะช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนสาร แต่ในขณะเดียวกันก็อาจลดรายละเอียดที่มีค่าควรแก่การสละเวลาสื่อสารได้

6. คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ทุ่นเวลา

ถึงแม้ว่าการประชุม “Teleconference” จะแก้ปัญหาคัดแย้งได้อย่างไม่ค่อยมีประสิทธิภาพดีเท่ากับการประชุมแบบเห็นหน้าค่าตากัน แต่ในระยะยาวแล้ว การประชุมแบบนี้ประหยัดเวลาได้มากกว่า ทั้งนี้เพราะการประชุม (ผู้สื่อสาร) เน้นการสื่อสารเพื่อใช้งาน (Task-Oriented) โดยใช้ประโยคและคำน้อยกว่า รวมทั้งพยายามหลีกเลี่ยงประเด็นที่เป็นเรื่องระหว่างบุคคล กล่าวได้ว่าการประชุมลักษณะนี้มีประสิทธิภาพในแง่ของการใช้เวลามากกว่าการประชุมแบบดั้งเดิม

นอกจากนั้น การประชุม “Teleconference” นี้ ยังรัดกุม ตรงไปตรงมา และมีลักษณะเป็นงานเป็นการผ่อนคลาย และมีความซับซ้อนในการโต้ตอบมากกว่า

7. ระบบวัฒนธรรมใหม่

การประชุม “teleconference” กระดานข่าว และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ลักษณะต่างๆ ผลักดันให้ผู้ใช้กระโจนเข้าสู่วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมใหม่ การมีปฏิสัมพันธ์ในบริบท CMC เกิดขึ้นได้โดยไม่มีเงื่อนไขเรื่องเวลาและสถานที่ (Nonspatial and nontemporal environments) การ แลกเปลี่ยนสารสนเทศรวมทั้งการสื่อสารในลักษณะต่างๆ กระทำโดยอาศัยสายโทรศัพท์และระบบไมโครเวฟ เซ็นเซอร์ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ผู้สื่อสารไม่รู้สึกรู้ว่า มีสถานที่แท้จริงในการสื่อสาร (No Sense of Place) หรืออาจกล่าวได้ว่าสถานที่ที่ใช้ในการสื่อสารภายในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเฉพาะตัว (Unigue) แตกต่างไปจากนิยามของสถานที่ที่เป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมทั่วไป ที่มีเรื่องเงื่อนไขของเวลาและสถานที่ทางกายภาพเข้ามาเกี่ยวข้อง ในสถานการณ์การสื่อสารภายใต้บริบทเช่นนี้ ผู้สื่อสารจำเป็นต้องสร้างบรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) และกฎเกณฑ์กติกา (Rules) ขึ้นมาเพื่อใช้ควบคุม จัดการบริบททางสังคมใหม่นี้ โดยนัยนี้ การสื่อสารของมนุษย์ด้วยคอมพิวเตอร์ได้สร้าง “ความเป็นจริงชนิดใหม่” (New Reality) สำหรับผู้ใช้ระบบดังกล่าว

สำหรับผู้บวชใหม่ (Novice) ในวงการ CMC กระบวนการการเรียนรู้ บรรทัดฐาน กฎเกณฑ์ กติกา ความรู้ วัฒนธรรม ฯลฯ ซึ่งเป็นความจริงในลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิมจึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้

8. กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารด้วยสื่อทางเลือกชนิดอื่นๆ

นอกจาก CMC จะเปลี่ยนวิธีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคมแล้ว การใช้คอมพิวเตอร์อย่างแพร่หลายยังกระทบการใช้สื่อเพื่อการสื่อสารชนิดอื่นๆ ที่จะถูกใช้อย่างไรอีกด้วย ในอีกด้านหนึ่ง การสื่อสารต่างๆ จะขยายวงกว้างมากขึ้นในสังคม เมื่อมีการใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อในการสื่อสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคอมพิวเตอร์เองก็ไม่มีคุณสมบัติพร้อมในการทำหน้าที่เหมือนมนุษย์ (เช่น แสดงอารมณ์ความรู้สึกไม่ได้) มนุษย์จึงจำเป็นต้องอาศัยสื่ออื่นๆ เข้าช่วยเพื่อเติมเต็มความหมายระหว่างกระบวนการสื่อสาร ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดที่สุดสำหรับผลกระทบในประเด็นนี้ก็ คือ การใช้คอมพิวเตอร์อย่างแพร่หลายจะนำมาซึ่งปริมาณการสื่อสารด้วยสื่อที่ต้องใช้การเขียนเพื่อการติดต่อกันเป็นหลัก นั่นคือ การเขียนกลายเป็นสิ่งสำคัญมากขึ้น เช่น คนในสังคมจะเขียนจดหมายโต้ตอบกันมากขึ้น

ในอีกด้านหนึ่ง อาจเป็นไปได้ว่า การใช้คอมพิวเตอร์อย่างแพร่หลายจะทำให้สื่อและการสื่อสารทางเลือกอื่นๆ ลดบทบาทลงไป เช่น การศึกษาของ Ronald E. Rice และ James H. Bair (1984) พบว่าการสื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรจะช่วยลด “Shadow Functions” ได้แก่ กิจกรรมที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า กิจกรรมเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการทำงานให้สำเร็จ แต่ไม่ได้ช่วยให้เกิด

ผลผลิต (Productivity) ของงานแต่อย่างใด อาทิ การรอโทรศัพท์ การค้นหาข้อมูลจากแฟ้มเอกสารที่ค้นแล้วในที่สุดไม่พบ หรือไม่ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ การศึกษาวิจัยชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารลักษณะอื่นๆ โดยเฉพาะการสื่อสารที่เป็น Shadow Functions (เช่น การใช้โทรศัพท์ การเดินไปที่โต๊ะเพื่อนร่วมงานเพื่อซักถามข้อมูล) จะน้อยลงเมื่อมีการใช้คอมพิวเตอร์ในสำนักงานมากขึ้น

9. ลดการสื่อสารที่มีผู้นำเป็นศูนย์กลาง (Leader-Centered Communication)

ในบริบทของการทำงานในองค์กรธุรกิจ CMC จะลดบทบาทของผู้นำในกระบวนการสื่อสารที่มีหน้าที่เป็นผู้ประสานงานจัดระเบียบวาระและออกกฎเกณฑ์กติกา Kiesler, Siegal และ McGuire (1984) ได้ศึกษากระบวนการสื่อสารในประเด็นดังกล่าวพบว่า บทบาทที่หลากหลายของสมาชิกในกลุ่มที่สื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์จะลดลง และไม่มีเสถียรภาพ คือ ไม่มีผู้นำที่มีบทบาทผู้นำถาวร และไม่มีผู้ตามหรือคนอื่นที่เป็นสมาชิกในกลุ่มจะมีบทบาทอื่นใดที่ตายตัวไม่เปลี่ยนแปลง ยิ่งกว่านั้นยังพบอีกว่าความถี่ของการมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร CMC ในกลุ่มสมาชิกในองค์กรมีความถี่พอๆกัน ในขณะที่ความถี่ของการมีส่วนร่วมในหมู่สมาชิกของกระบวนการสื่อสารที่อาศัยการฟังและการพบปะแบบเห็นหน้าค่าตากันเป็นหลักไม่เท่ากัน กล่าวได้ว่าการสื่อสารด้วยการพิมพ์ถึงกัน (Teletype) โดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลางนี้ มีลักษณะเท่าเทียม (Egalitarian) และไม่มีการวางระเบียบอย่างเป็นทางการ (Disorganized)

Cushman และ Cahn (1985) ยังสรุปด้วยว่า การสื่อสารอย่างเป็นทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศซึ่งกันและกันอย่างเท่าเทียม สไตล์การบริหารแบบใหม่นี้มีลักษณะเป็นแนวราบ (lateral) แนวทแยงมุม (Diagonal) จากส่วนล่างขึ้นไปส่วนบน (Bottom Up) หรือแนวต่างๆดังกล่าวที่ผสมผสานกัน การสื่อสารดังกล่าวแตกต่างไปจากการสื่อสารของทางการ ตรงที่ก่อให้เกิดการเชื่อมต่อในแนวระนาบ (Horizontal Link) ที่ทุกคนมีโอกาสสูงเท่าเทียมในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ในการให้บริการซึ่งกันและกัน ซึ่งปรากฏการณ์นี้เป็นสาระสำคัญของสังคมอุตสาหกรรมยุคหลังสมัยใหม่

ความเท่าเทียมระหว่างปฏิสัมพันธ์ใน CMC นี้เอง อาจนำไปสู่การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมกันที่สุดในที่สุด

แม้ CMC ได้ก่อให้เกิดผลทางสังคมที่มีลักษณะเฉพาะตัว แต่ก็พอมองออก ผลทางสังคมดังกล่าวได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ลดทอนธรรมชาติความเป็นมนุษย์ลง เช่น เป็นการสื่อสารที่มีแต่ตัวจนภาษาล้นๆ มุ่งเน้นเพื่อการใช้งาน (Task-Oriented) สนใจประสิทธิภาพสูงสุดภายในเวลาที่จำกัด เป็นต้น ผลทางสังคมประการอื่นๆ คือ จิตวิทยาและสังคมวิทยาแนวใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเวลาและสถานที่ใหม่ เรื่องคำที่ใช้ในการสื่อสารที่เกิดขึ้นใหม่ และเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกันที่ดูเหมือนจะถูกจัดให้เป็นระบบมากขึ้น

ข้อค้นพบดังกล่าวข้างต้น นำไปสู่ข้อสรุปที่ว่า CMC เป็นสื่อใหม่สำหรับการสื่อสารมิติใหม่ที่
รังสรรค์รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ชนิดใหม่ขึ้นมา และนี่อาจเป็นจุดเริ่มต้นของผลสะท้อนที่
เห็นได้ชัดเจนที่สุด ก่อนผลสะท้อนในลักษณะอื่นๆ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แนวคิดเกี่ยวกับสื่ออินเทอร์เน็ต

ความหมายของสื่ออินเทอร์เน็ต

นักวิจัยหลายท่านให้ความหมายของ “สื่ออินเทอร์เน็ต” ไว้ดังนี้

พรทิพย์ โล่ห์เลขา (2537) กล่าวว่า “อินเทอร์เน็ต” เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ที่ใหญ่ที่สุดในโลก เป็นกระบวนการส่งข้อมูลตามสาย (Online) ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ต่างระบบและต่างชนิด ในแง่วิชาการ “อินเทอร์เน็ต” เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สื่อสารกัน โดย Transmission Control Protocol / Internet Protocol (TCP/IP) ซึ่งหมายถึงกฎเกณฑ์ที่คอยควบคุมกระบวนการส่งข่าวสารไปมาระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ การมี TCP/IP ใช้ร่วมกับผู้ใช้จึงสามารถเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ของตนกับเครือข่ายใดก็ได้ที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต เพื่อติดต่อผู้อื่น หรือเพื่อสื่อสารกับ Software ของแต่ละเครือข่ายบนอินเทอร์เน็ต

สมใจ บุญศิริ (2538) กล่าวว่า “สื่ออินเทอร์เน็ต” คือ “ข่ายแห่งข่าย” หมายถึง การเชื่อมโยงระหว่างระบบบนเครือข่ายจำนวนมหาศาลทั่วโลกเข้าด้วยกัน ภายใต้หลักเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน นั่นคือ ใช้โปรโตคอล TCP/IP ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหลายในข่ายแห่งข่ายนี้ สามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลถึงกันได้โดยสะดวก รวดเร็ว ไม่ว่าข้อมูลเหล่านั้นจะอยู่ในรูปแบบใดๆ อาจเป็นตัวอักษรหรือข้อความ ภาพ เสียง ได้ทั้งสิ้น

อภิปต์ย์ คลี่สุนทร (2540) กล่าวว่า “อินเทอร์เน็ต” เป็นเสมือนระบบเครือข่ายทางเดินข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งมีระบบเชื่อมโยงและมีระบบแจกจ่ายจากแต่ละจุดย่อยเล็กๆ ไปยังจุดใหญ่ หรือ จากจุดใหญ่ไปยังจุดย่อย ซึ่งเปรียบเสมือนการรวมห้องสมุดของสรรพวิทยาและตำราต่างๆ มาไว้ใช้ด้วยกันที่เป็นระบบเปิด เพื่อครอบคลุมผู้ใช้ทั่วโลก

อินเทอร์เน็ต ย่อมาจากคำว่า Interconnecting กับ Network ซึ่งคำว่า Interconnecting หมายความว่า “การเชื่อมโยงระหว่าง” ส่วนคำว่า Network หมายความว่า “เครือข่าย” ดังนั้น คำว่า “อินเทอร์เน็ต” จึงหมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกันระหว่างประเทศ / ทั่วโลก ซึ่งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นไม่มีศูนย์กลาง เนื่องจากคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่อยู่ในระบบนี้ จะถือว่าอยู่ในระดับเท่าเทียมกัน โดยไม่มีแม่ข่ายเหมือนกับคอมพิวเตอร์ในระบบอื่นๆ เช่น ระบบ LAN, UNIX ที่การทำงานทุกอย่างต้องขึ้นอยู่กับส่วนกลาง ดังนั้น สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์จากที่ต่างๆ ทั่วโลกไว้ด้วยกัน เป็นสื่อที่มีเครือข่ายขนาดใหญ่ ครอบคลุมเกือบทุกประเทศในโลก จนมีผู้กล่าวว่า เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็น Network of Networks

จากที่นักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของ “อินเทอร์เน็ต” ไว้แล้ว พอสรุปความหมายของ “สื่ออินเทอร์เน็ต” ได้ว่า เป็นสื่อที่มีเครือข่ายขนาดใหญ่ ทำให้เกิดการสื่อสารรูปแบบใหม่โดยผ่านเครือข่าย

คอมพิวเตอร์ ที่เป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างระบบเครือข่าย (Network) จำนวนมหาศาลทั่วโลกเข้าไว้ด้วยกัน ภายใต้หลักเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน คือ ใช้โปรโตคอลเป็นสื่อกลางในการสื่อสารของคอมพิวเตอร์ที่ติดต่อกันเป็นเครือข่ายและสามารถติดต่อถึงกันได้ทั่วโลก ทำให้ผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมต่อ แลกเปลี่ยนข้อมูลถึงกันได้โดยสะดวก รวดเร็ว ไม่ว่าข้อมูลเหล่านั้นจะอยู่ในรูปแบบใดๆ อาจจะเป็นตัวอักษร ข้อความ หรือเสียง แต่ประโยชน์เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการสื่อสารข้อมูล

ความเป็นมาของสื่ออินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต ถือกำเนิดขึ้นในปี พ.ศ. 2512 ซึ่งเป็นยุค “สงครามเย็น” ระหว่างรัสเซียและสหรัฐอเมริกา โดยสหรัฐฯเป็นผู้ริเริ่มในการวางโครงการพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในกระทรวงกลาโหม ซึ่งเป็นโครงการที่อยู่ในความควบคุมและรับผิดชอบของ US Department of Defense ระบบเครือข่ายนี้มีชื่อเรียกว่า ARPANET (Advanced Research Projects Agent Network) ต่อมาในปี พ.ศ.2515 สหรัฐฯได้ขยายเครือข่ายของ ARPANET ออกไป โดยเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยต่างๆรวม 50 แห่ง เข้าด้วยกัน เครือข่ายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการค้นคว้าและวิจัยทางการทหารเป็นส่วนใหญ่

จนกระทั่งปี พ.ศ. 2525 ได้มีมาตรฐานใหม่ออกมาเรียกว่า “Transmission Control Protocol / Internet Protocol” หรือ โปรโตคอล แบบ TCP/IP ซึ่งทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ต่างชนิดกันสามารถรับส่งข้อมูลไปมาระหว่างกันได้ และถือได้ว่าเป็นหัวใจของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเลยทีเดียว

ต่อมาในปี พ.ศ. 2529 มูลนิธิวิทยาศาสตร์แห่งชาติ หรือ National Science Foundation (NSF) ของสหรัฐอเมริกาได้วางระบบเครือข่ายขึ้นมาอีก เรียกว่า NSFNET เพื่อใช้ประโยชน์ทางการศึกษาและค้นคว้าทางวิทยาศาสตร์ โดยใช้โปรโตคอล TCP/IP เป็นมาตรฐานในการรับส่งข้อมูล ทำให้การขยายตัวของ Network เป็นไปอย่างรวดเร็วมากขึ้น

หลังจากที่ ARPANET รวมเข้ากับ NSFNET ในปี พ.ศ. 2530 เครือข่าย ARPANET ก็ค่อยๆ ลดบทบาทลง เนื่องจากคนส่วนใหญ่ได้เปลี่ยนไปใช้ NSFNET แทน จนกระทั่งปี พ.ศ. 2533 จึงได้ยกเลิกการใช้งาน ARPANET โดยสิ้นเชิง แต่จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายก็ยังคงเพิ่มขึ้นแบบทวีคูณต่อไป อีกทั้งยังได้แพร่ขยายไปสู่ประเทศต่างๆทั่วโลก จนกระทั่งพัฒนามาเป็น “อินเทอร์เน็ต” ที่มีเครือข่ายกว้างใหญ่ไพศาลและกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนทั่วโลกดังเช่นในปัจจุบัน

รูปแบบการใช้งานสื่ออินเทอร์เน็ต

การใช้งาน “สื่ออินเทอร์เน็ต” นั้น มีหลายรูปแบบดังนี้

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail: E-mail) เป็นการใช้งานพื้นฐานที่สามารถสื่อสารโต้ตอบกันโดยการเขียนจดหมายส่งถึงผู้รับที่อยู่ภายในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์อื่น (Remote Login) เป็นการใช้คำสั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ตนใช้อยู่เชื่อมต่อการทำงานเข้ากับคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นบนเครือข่ายในระยะไกล ทำให้สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์นั้นได้เหมือนเป็นคอมพิวเตอร์ของเราเอง
3. การโอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (File Transfers) เป็นการใช้งานเกี่ยวกับการโอนถ่ายแฟ้มข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่บนเครือข่ายโดยไม่เสียค่าบริการ
4. การบริการค้นหาไฟล์และฐานข้อมูล (Document Display) สามารถเรียกดูข้อมูลได้ทั้งแบบที่เป็นข้อความ รูปภาพ และภาพเคลื่อนไหว (Animation) พร้อมมีเสียงประกอบ
5. กลุ่มสนทนา (Chat) เป็นการพิมพ์ข้อความโต้ตอบกันภาพในห้องสนทนา (Chat Room) ทำให้สามารถสื่อสารกันได้ทั่วโลกแบบออนไลน์

อินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางของสื่อชนิดใหม่ที่ผู้ใช้ต้องทำการศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจ เพราะเป็นสื่อที่มีเทคโนโลยีแตกต่างไปจากสื่อเดิมที่มีอยู่ ผู้ใช้ต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจที่เหมาะสมจึงจะสามารถใช้สื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับเทคโนโลยีต่างๆที่เคยเกิดขึ้น ผู้ใช้ต้องศึกษาก่อนทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นวิทยุ, โทรทัศน์ ฯลฯ

สื่ออินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเริ่มขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 โดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ Asian Institute of Technology (AIT) ได้เชื่อมต่อเครื่องมินิคอมพิวเตอร์เข้ารับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับมหาวิทยาลัยเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย โดยใช้สายโทรศัพท์ติดต่อรับส่งข้อมูลผ่านทางโมเด็ม (Modem)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้เช่าวงจรรถาวรเชื่อมต่อรับส่งข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตแบบออนไลน์เป็นครั้งแรก โดยเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตที่ UUNET Technology ซึ่งทำหน้าที่เป็น Internet Service Provider (ISP) ในสหรัฐอเมริกา และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือ NECTEC (National Electronics and Computer Technology Center) ก็ได้เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ของสถาบันการศึกษาภายในประเทศ 6 แห่งเข้าด้วยกัน เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตภายในประเทศอย่างสมบูรณ์แบบ

สถาบันการศึกษาทั้ง 6 แห่งนั้น ประกอบด้วย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, AIT, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, NECTEC, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยเรียกเครือข่ายนี้ว่า “ไทยสาร” (Thai Social/Scientific Academic and Research Network- Thai Sam) เป็นการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับการศึกษาและวิจัยโดยเฉพาะ นับเป็นจุดเริ่มต้นของบริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย โดยสถาบันการศึกษาทั้ง 6 แห่งจะใช้คอมพิวเตอร์ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นจุดเชื่อมต่อรับส่งข้อมูลกับต่างประเทศเพียงจุดเดียว

หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2536 เครือข่ายของไทยสารก็ได้ขยายขอบเขตบริการไปสู่สถาบันการศึกษาอีก 9 แห่ง และหน่วยงานรัฐบาลอีก 4 แห่ง เมื่อมีผู้ใช้บริการมากขึ้น ทาง NECTEC จึงได้เพิ่มวงจรระหว่างประเทศขึ้นอีก 1 วงจร ทำให้มีวงจรถือต่อจากประเทศไทยเข้าสู่อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเป็น 2 วงจร เพื่อให้ผู้ใช้สำรองซึ่งกันและกันได้ และทำให้คุณภาพของการใช้อินเทอร์เน็ตดีขึ้นมาก ในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการขยายเครือข่ายอีก รวมเป็นการเชื่อมต่อทั้งสิ้น 27 หน่วยงาน แบ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษา 20 แห่ง และหน่วยงานราชการ 7 แห่ง ซึ่งมีการให้บริการอินเทอร์เน็ตสมบูรณแบบ (ต้น ต้นสุทธิวงศ์, สุพจน์ ปุณณชัยยะ, และ สุวัฒน์ ปุณณชัยยะ, 2539:37)

อย่างไรก็ตาม เครือข่ายของไทยสารนี้จัดตั้งขึ้นมาเพื่อการศึกษาและวิจัยเท่านั้น และเป็นการใช้กันภายในกลุ่มของนักวิชาการไม่กี่ร้อยคน ไม่ได้เปิดให้บริการในเชิงธุรกิจกับบุคคลทั่วไป เนื่องจากไทยสารเป็นเครือข่ายที่ได้รับเงินทุนสนับสนุนจากรัฐบาล และการเช่าวงจรระหว่างประเทศจากการสื่อสารแห่งประเทศไทยนั้นมีเงื่อนไขว่าจะนำไปให้ผู้อื่นเช่าช่วงหรือเช่าใช้บริการต่อไม่ได้ ดังนั้นบุคคลทั่วไปและบริษัทต่างๆ จะไม่สามารถเชื่อมต่อเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากเครือข่ายไทยสารได้

เมื่อมีการเชื่อมต่อเครือข่ายกันเป็นจำนวนมาก และบริษัทต่างๆ เริ่มมองเห็นประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ตและมีความต้องการใช้งานเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ การสื่อสารแห่งประเทศไทยและองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจึงเปิดให้สัมปทานแก่บริษัทเอกชนที่สนใจดำเนินการให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่บุคคลทั่วไป ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา จนถึงปี พ.ศ. 2543 มีบริษัท ISP ที่ได้รับอนุมัติแล้วจำนวน 18 ราย (ฉัฐสา ภรตเศิลปิน, 2544.)

ผู้เรียนและการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์

Gilbert (อ้างใน กิตติยาภรณ์ หิรัญชาติ, 2536) ได้แบ่งสภาวะของผู้เรียนคอมพิวเตอร์ ออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ไม่เคยมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เลย แต่เคยทราบมาบ้างเล็กน้อย
2. มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น แต่ยังไม่เคยฝึกฝน
3. ได้เรียนรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และได้รับการฝึกฝนมาอย่างดีแล้ว
4. สามารถสร้างสรรค์ผลงานทางคอมพิวเตอร์ (เช่น เขียนโปรแกรม ออกแบบระบบ ฯลฯ) ได้

สำหรับสภาวะของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ แบ่งออกได้เป็น 4 ระดับขั้น ดังนี้

1. ระดับเบื้องต้น คือ ผู้ใช้เริ่มจะรู้จักใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
2. ระดับเจริญเติบโต คือ ผู้ใช้เริ่มรู้จักประยุกต์ใช้งานมากขึ้น
3. ระดับเบ็ดเสร็จ คือ ผู้ใช้รู้จักนำข้อมูลมารวมกันเป็นฐานข้อมูลใหญ่
4. ระดับอำนาจ คือ ผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเต็มที่

การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์

Long Nancy และ Larry (1986) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์มีอยู่ 4 ประการ คือ ความสำนึกในผลกระทบของคอมพิวเตอร์ ความต้องการเอาชนะความกลัวที่จะใช้คอมพิวเตอร์ ความต้องการที่จะเรียนรู้การทำงานของคอมพิวเตอร์ และความต้องการที่จะนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

นิพนธ์ ศุขปรีดี (2539) จำแนกการใช้คอมพิวเตอร์ในการศึกษาออกเป็น 3 ลักษณะ คือ การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการบริหาร การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการบริหาร และการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการเรียนการสอน สำหรับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ (เย็น ภูสุวรรณ, 2531)

1. การเรียนการสอนเกี่ยวกับความรู้ทางคอมพิวเตอร์ (Computer Literacy)
2. การเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ (Tools)

การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ให้ได้รับความรู้ และสามารถพัฒนาความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรเป็นไปตามระดับขั้นของผู้เรียน วิธีการเรียนการสอนที่เหมาะสมควรเป็น “การเรียนแบบธรรมชาติ” คือ เริ่มจากเรื่องใกล้ตัวหรือเรื่องที่ต้องใช้งานเป็นประจำก่อน (ปัญญา เปรมปรีดี

,2533) เช่น การใช้โปรแกรม Microsoft Word เพื่อพิมพ์งานแทนการเขียนลงกระดาษ การรับส่งอีเมลกับเพื่อนหรือลูกค้า การค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ในการทำงาน

จากนั้น ควรทราบเรื่องฮาร์ดแวร์ คือ ทราบว่าส่วนประกอบใดของคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่อย่างไร เช่น Drive (E:) Drive (F:) ต่างกันอย่างไร เครื่อง CD Writer ทำหน้าที่อย่างไร และสามารถใช้งานอุปกรณ์เสริมต่างๆของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ เช่น Scanner, Printer, Web Cam ฯลฯ เป็นเรื่องต่อไป

และสุดท้ายคือ การออกแบบระบบงาน อันเป็นเป้าหมายหลักที่ทำให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์สามารถวางขั้นตอนการทำงานได้อย่างเป็นระบบ (ปัญญา เปรมปรีดี ,2533) แต่ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีสารสนเทศก้าวหน้าไปมาก มีผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบระบบอยู่เป็นจำนวนมาก และมีโปรแกรมสำเร็จรูปหลากหลายประเภทวางขายอยู่ทั่วไป ดังนั้น ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ทั่วไปจึงไม่จำเป็นต้องออกแบบระบบได้ เนื่องจากสามารถว่าจ้างให้ผู้ที่มีความชำนาญพิเศษซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากทำให้ได้

ปัญญา ธีระวิทย์เลิศ (2534) เสนอว่า การสอนคอมพิวเตอร์ให้ได้ผลนั้น ควรเน้นให้นักเรียนมีโอกาสได้ปฏิบัติจริง และการจะศึกษาวิชาการคอมพิวเตอร์ให้ได้ผลดีนั้น ต้องไม่ยึดมั่นกับการแยกแยะสาขาย่อยต่างๆของศาสตร์ เพราะการศึกษาแบบเน้นหนักไปทางฮาร์ดแวร์ล้วนๆ หรือออกไปทางประยุกต์ใช้แต่เพียงอย่างเดียวย่อมไม่เพียงพอ (ยรรยง เต็งอำนาจ ,2535)

นอกจากนี้ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2535) ได้เสนอลำดับขั้นของทักษะที่ควรเกิดขึ้นจากการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. เข้าใจรูปแบบและคำสั่งของโปรแกรม
2. เข้าใจการทำงานของคำสั่ง
3. เข้าใจการเขียนโปรแกรม

ในส่วนของ การวัดและประเมินผลการเรียนนั้น ครูผู้สอนควรใช้หลายวิธี ทั้งการสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนในส่วนของกระบวนการใช้งานคอมพิวเตอร์และวิธีการแก้ปัญหา เพื่อดูว่าผู้เรียนมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่างๆสอดคล้องตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรหรือไม่ และการสนทนาซักถามผู้เรียนจะช่วยให้ครูผู้สอนทราบแนวความคิดและเจตคติต่างๆของผู้เรียน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการประเมินผลการเรียนได้

ในการสอนคอมพิวเตอร์ ครูผู้สอนควรพิจารณาเลือกใช้เทคนิควิธีการสอนแบบต่างๆ ที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกการคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ รวมทั้งเลือกหลายๆวิธีผสมผสานกัน เช่น ใช้การบรรยายสอดแทรกไปพร้อมกับการฝึกปฏิบัติ โดยให้สอดคล้องและเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร

สำหรับการเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนที่ดีนั้น ควรยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของความสนใจ และคำนึงถึงโอกาสที่จะได้เรียนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล และเตรียมพร้อมผู้เรียนให้ทันกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (ศักดิ์กระ อารมย์เย็น, 2537)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐิติพงษ์ ตระกูลบุญ (2531) ศึกษากลยุทธ์ทางการตลาด และทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เหตุผลที่ผู้เรียนมาเรียนคือ ต้องการความรู้เพิ่มเติม โดยจะเลือกสถานที่ที่เหมาะสมกับการเดินทางเป็นหลัก และเห็นว่าค่าเล่าเรียนมีความเหมาะสมดีแล้ว พร้อมกับมีข้อเสนอแนะคือ โรงเรียนควรพัฒนาการสอนโดยเปิดหลักสูตรวิชาชีพขึ้นเพื่อผลิตนักคอมพิวเตอร์เข้าสู่ตลาดแรงงานเพื่อโอกาสทางการตลาดที่ดีขึ้น

กิติยาภรณ์ หิรัญชาติศรี (2536) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชนในกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2535-2536 พบว่า ปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือ เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงเร็วทำให้การใช้งานเครื่องและอุปกรณ์ไม่คุ้มค่า ผู้สอนและผู้เรียนไม่มีปัญหาข้อใดที่อยู่ในระดับรุนแรง ปัญหาที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้สอนคือ การที่ผู้เรียนมีพื้นฐานความรู้ที่ต่างกันมาก โดยในประเด็นนี้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ สิ่งที่ผู้บริหารโรงเรียนต้องการมากที่สุดคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง ส่วนผู้สอนต้องการปรับหลักสูตรที่มีอยู่ให้ทันสมัยขึ้น และผู้เรียนต้องการโปรแกรมฝึกหัดที่ใกล้เคียงกับการใช้งานจริง

เววดี คงสุภาพกุล (2539) ศึกษาการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเริ่มต้นใช้ระบบ การได้รับความรู้ และการมีทัศนคติต่อระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา คือการติดต่อสื่อสารกันในระหว่างเพื่อน และส่วนใหญ่นักศึกษาทั้งสาขาวิทยาศาสตร์และมนุษยศาสตร์ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน มากกว่าการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมจากที่ศึกษาอยู่

องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ (2539) ศึกษาถึงพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้การสื่อสารผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บที่มหาวิทยาลัยและสนใจเปิดรับเนื้อหาประเภทบันเทิงมากที่สุด นอกจากนี้ นักศึกษามีการใช้ประโยชน์จากระบบเว็ลด์ไวด์เว็บเพื่อการพัฒนาตนเองในด้านวิชาการและทักษะการใช้งานระบบเว็ลด์ไวด์เว็บ และการใช้ระบบเว็ลด์ไวด์เว็บในการตอบสนองความต้องการด้านข่าวสารและการพักผ่อนหย่อนใจ

ธวัชชัย พานิชยาภรณ์ (2539) ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (จุฬาลิเน็ต) ของนิสิตและบุคลากรภายในจุฬาฯ พบว่า ความรู้ในเรื่องเครือข่ายจุฬาลิเน็ต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติที่มีต่อเครือข่ายจุฬาลิ

เน็ต ความรู้ในเรื่องจุฬาลีเน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายจุฬาลีเน็ต และทัศนคติที่มีต่อเครือข่ายจุฬาลีเน็ตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายจุฬาลีเน็ต

อมลยา ศิริชนะ (2540) ศึกษาความรู้ ทัศนคติ การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตของนักเรียนในโรงเรียนดีเด่นด้านการส่งเสริมกิจกรรมอินเทอร์เน็ตตามโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย พบว่า ในโรงเรียนที่ได้รับรางวัล ต่างก็มีนโยบายที่สอดคล้องกับการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในโรงเรียนเพื่อช่วยยกระดับการศึกษาของนักเรียน และได้บรรจุการสอนอินเทอร์เน็ตไว้ในชั่วโมงเรียนคอมพิวเตอร์ และจัดกิจกรรมเสริมเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตด้วย และพบว่าทัศนคติที่มีต่ออินเทอร์เน็ตของนักเรียนมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้เป็นคนทันสมัยในยุคสังคมสารสนเทศ เพื่อติดต่อสื่อสาร และเพื่อหาความบันเทิง

วิไลพร จิตจุลานนท์ (2543) ศึกษาการเปิดรับ ทัศนคติ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ จากเว็บไซต์การศึกษา ของนักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (SchoolNET) พบว่านักเรียนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์แตกต่างกัน ส่วนนักเรียนที่มี เพศ ความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ สาขาวิชาที่เรียน และรายได้ แตกต่างกัน มีการเปิดรับเว็บไซต์ไม่แตกต่างกัน และนักเรียนมีการเปิดรับเว็บไซต์นานๆครั้ง รวมทั้งจะใช้คอมพิวเตอร์ที่บ้านมากกว่าที่โรงเรียนและที่อื่นๆ ทัศนคติของนักเรียนที่มีต่อเว็บไซต์การศึกษา มีความสำคัญในเชิงบวกต่อการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเว็บไซต์ในระดับปานกลาง

เกศรา ชั่งขวลิต (2544) ศึกษาการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ใช้ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ของการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้ การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้ และการรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้

ฉัฐรฐา ภาวะตะศิลาปิน (2544) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์ พบว่า ความต้องการและแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์ เป็นความต้องการและแรงจูงใจเชิงสังคมร้อยละ 51 เชิงอรรถประโยชน์ร้อยละ 14 ส่วนที่เหลือร้อยละ 35 เป็นความต้องการและ

แรงจูงใจทั้งเชิงสังคมและเชิงอรรถประโยชน์ อย่างไรก็ตาม ความต้องการและแรงจูงใจที่ทำให้ใช้อินเทอร์เน็ตไม่ได้สัมพันธ์กับการใช้อินเทอร์เน็ตที่เป็นจริงเสมอไป เนื่องจากการใช้อินเทอร์เน็ตที่เป็นจริงขึ้นอยู่กับเงื่อนไขทางเวลาและโอกาสของแต่ละคน, บริบททางสังคมในการใช้อินเทอร์เน็ต, เนื้อหาสาระและบริการที่มีในอินเทอร์เน็ต ผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์ใช้อินเทอร์เน็ตเพราะเป็นประโยชน์ต่อตนเองเป็นการใช้อย่างมีเป้าหมาย และการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นแบบก้าวกระโดด ทำให้ต้องมีการปรับตัวให้ทันปัญหาและอุปสรรคต่างๆ

ศรียุติง ศรีศขา (2544) ศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากร การเปิดรับ การแสวงหาตลอดจนปัญหาในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวในประเทศไทยบนสื่ออินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ พบว่า นิสิตนักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์มีการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวบนสื่ออินเทอร์เน็ตมากกว่านิสิตนักศึกษาในสาขาสังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ การเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวในประเทศไทยบนสื่ออินเทอร์เน็ต มีอิทธิพลต่อการแสวงหาข่าวสารการท่องเที่ยวในประเทศไทยบนสื่ออินเทอร์เน็ตมากกว่าสื่ออื่นๆ และนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีปัญหาในการแสวงหาข่าวสารการท่องเที่ยวมากกว่านิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชน

นรินทร์ ธรรมลังกา (2545) ศึกษาการเข้าถึงและความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน อันเป็นผลเนื่องมาจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสภาพทางสังคมเป็นสำคัญ และการเข้าถึงเทคโนโลยีนี้ยังส่งผลไปถึงการใช้งานเทคโนโลยีด้วย เนื่องจากหากมีการเข้าถึงเทคโนโลยีมากเพียงใด ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย เว้นแต่เทคโนโลยีบางประเภทที่นักเรียนได้เรียนรู้ในโรงเรียน เช่น คอมพิวเตอร์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูล ความสามารถในการใช้ และประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์” นี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น จึงใช้วิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้การศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Studies) ซึ่งต้องใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนทั่วไปที่สมัครเข้ารับการอบรม ณ สถาบันฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวน 5 แห่ง โดยมีจำนวนประชากรรวมกันทั้งสิ้น 8,800 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกตัวอย่างจากผู้สมัครเข้ารับการอบรมของทุกสถาบัน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อประชากรที่ต้องการศึกษามีจำนวน 8,800 หน่วยประชากร กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % นั่นคือ ให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 ดังนั้น จึงได้ว่า

$$n = \frac{8,800}{1 + 8,800 (.05)^2}$$

$$= 382.61 \approx 400$$

ดังนั้น จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย จำนวน 400 ตัวอย่าง

จากนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดสัดส่วน (Quota Sampling) คือ แบ่งกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็น 5 กลุ่ม โดยให้มีขนาดตามสัดส่วนของปริมาณประชากร (ปารีชาติ, 2545)

ขั้นต่อไป ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กล่าวคือ สำหรับ สถาบันที่มีการสอนในหลักสูตรที่ไม่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยจะเลือกเอาเฉพาะผู้สมัครเรียนใน หลักสูตรคอมพิวเตอร์เท่านั้น โดยไม่เลือกกลุ่มตัวอย่างจากหลักสูตรอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น ภาษาอังกฤษต่างประเทศ เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีทั้งคำถามแบบ ปลายปิด (Closed-Ended Question) และปลายเปิด (Open-Ended Question) โดยมีโครงสร้าง แบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 : คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 4 : คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร

การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ทางด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม

การตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างก่อนการวิจัยจริง (Pre-Test) จำนวน 30 คน โดยใช้สูตร Coefficient Alpha ของ ครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left[\frac{(1 - V_i)}{V_t} \right]$$

เมื่อ	α	คือ	ค่าความเชื่อมั่น
	k	คือ	จำนวนข้อ
	V_i	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	V_t	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยออกเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้วิธีดังนี้

1. ทำจดหมายถึงหัวหน้าหน่วยงานที่จัดการฝึกอบรมเพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามในชั้นเรียน
2. หลังจากได้รับอนุญาตแล้วจึงฝากเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานนั้นๆ แจกแบบสอบถามให้ โดยอธิบายถึงรายละเอียดในแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างเกิดข้อสงสัยหรือต้องการซักถาม ก่อนที่จะไปรับแบบสอบถามคืน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แสดงข้อมูลเป็นความถี่และร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลด้านพฤติกรรม การแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ความสามารถในการใช้ และประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์

การประมวลผลข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้แล้ว ก็จะนำมาแปลความหมายค่าของคะแนน (Coding) จากนั้นจึงนำค่าที่ได้ไปประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS เมื่อได้ผลข้อมูลแล้วก็จะนำมาวิเคราะห์ผลเพื่อตอบปัญหานำวิจัยและสมมติฐานการวิจัยต่อไป

การนำเสนอข้อมูล

จะนำเสนอรายละเอียดของผลการศึกษาตามลำดับวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้ตั้งไว้ข้างต้น



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

พฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูล ของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์

ตามที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบวิธีวิจัย ผู้วิจัยได้ออกไปเก็บข้อมูล ณ สถาบันที่จัดหลักสูตรฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนทั้งหมด 5 แห่ง ประกอบไปด้วย

ภาครัฐ

จำนวน 3 แห่ง คือ

1. ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ศูนย์ฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

(NECTEC)

3. สำนักคอมพิวเตอร์ คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคเอกชน

จำนวน 2 แห่ง คือ

1. โรงเรียนสยามคอมพิวเตอร์และภาษา
2. โรงเรียนอินเทอร์เน็ตและการออกแบบ (Net Design)

โดยชั้นเรียนที่ผู้วิจัยไปทำการเก็บข้อมูลมีตั้งแต่ชั้นเรียนขนาดเล็ก 10-15 คน ไปจนถึงชั้นเรียนขนาดกลาง 20-30 คน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 บท ตั้งแต่บทที่ 4-6 ก่อนที่จะสรุปและอภิปรายผลการวิจัยในบทที่ 7 สำหรับในบทที่ 4 นี้ จะนำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับ “พฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูล” โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ประเด็น ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์
2. การเข้าถึง (Accessibility) เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ปริมาณในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ลักษณะของบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้
5. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำงานและที่บ้าน
6. บุคคลใกล้ชิดที่ใช้คอมพิวเตอร์

1. ลักษณะทางประชากรของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 1.1- 1.3 แสดงลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง 3 ประการ คือ เพศ อายุ และ อาชีพ ดังนี้

ตารางที่ 1.1 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง

	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	169	42.3
หญิง	228	57.0
รวม	397	99.3
ตอบผิด/ไม่ตอบ	3	.8
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 1.1 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เป็นชาย 169 คน (ร้อยละ 42.3) หญิง 228 คน (ร้อยละ 57) จะเห็นได้ว่า โดยไม่ได้เฉพาะเจาะจง เราพบว่าสัดส่วนจำนวนของชายและหญิงที่ไปเข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ค่อนข้างใกล้เคียงกัน

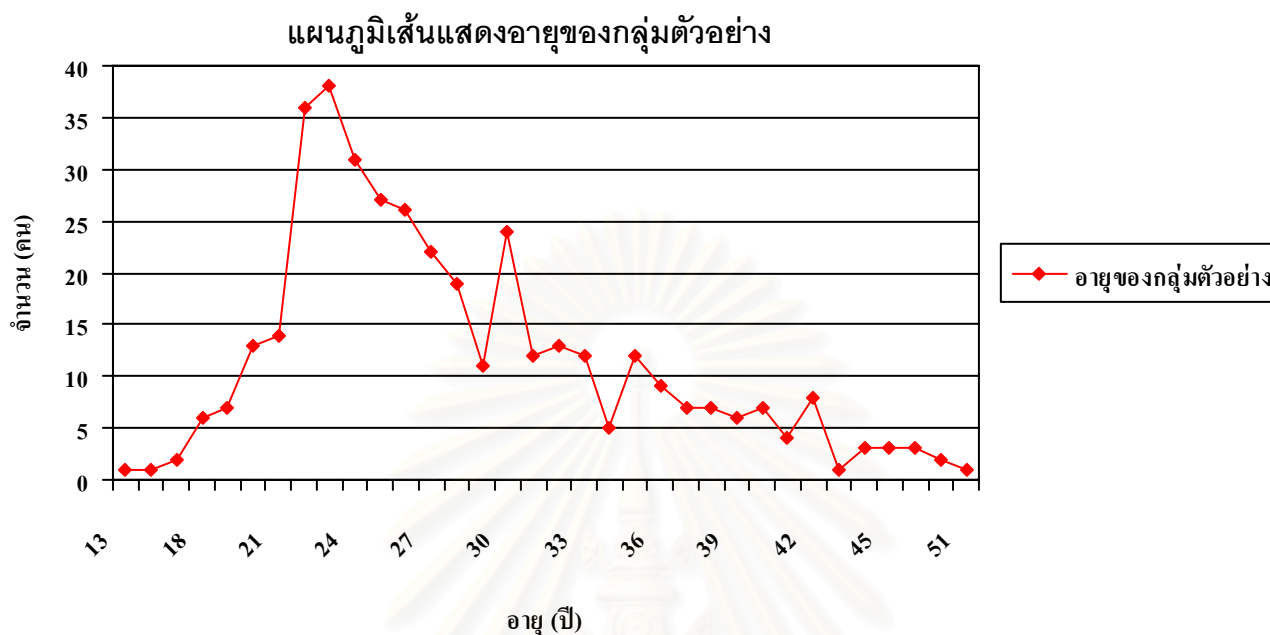
ตารางที่ 1.2 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

	อายุ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
	13	1	.3	.3
	14	1	.3	.5
	17	2	.5	1.0
	18	6	1.5	2.5
	19	7	1.8	4.3
	20	13	3.3	7.6
	21	14	3.5	11.2
	22	36	9.0	20.4
	23	38	9.5	30.0
	24	31	7.8	37.9
	25	27	6.8	44.8
	26	26	6.5	51.4
	27	22	5.5	57.0

	อายุ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
	28	19	4.8	61.8
	29	11	2.8	64.6
	30	24	6.0	70.7
	31	12	3.0	73.8
	32	13	3.3	77.1
	33	12	3.0	80.2
	34	5	1.3	81.4
	35	12	3.0	84.5
	36	9	2.3	86.8
	37	7	1.8	88.5
	38	7	1.8	90.3
	39	6	1.5	91.9
	40	7	1.8	93.6
	41	4	1.0	94.7
	42	8	2.0	96.7
	43	1	.3	96.9
	44	3	.8	97.7
	45	3	.8	98.5
	46	3	.8	99.2
	47	2	.5	99.7
	51	1	.3	100.0
	รวม	393	98.3	
	ตอบผิด/ไม่ตอบ	7	1.8	
	รวมทั้งหมด	400	100.0	

ตารางที่ 1.2 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยที่สุดคือ 13 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) และอายุมากที่สุดคือ 51 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) โดยอายุของกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่มากที่สุด คือ 23 ปี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 9.5) นอกจากนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุไม่มาก โดยกลุ่มตัวอย่างเกือบครึ่งหนึ่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 44.8 มีอายุไม่เกิน 25 ปี และอีกประมาณครึ่งหนึ่งอายุ 26 ปีขึ้นไป ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 70.7 มีอายุไม่เกิน 30 ปี และกลุ่มตัวอย่างจำนวนสูง

ถึงร้อยละ 93.6 อายุไม่เกิน 40 ปี สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่อายุเกิน 40 ปี มีเพียง 25 คน (ร้อยละ 6.4) และอายุเกิน 50 ปี มีเพียง 1 คน (ร้อยละ 0.3) เท่านั้น



ตารางที่ 1.3 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	5	1.3
ทำงาน Part-time	5	1.3
เจ้าของกิจการ	11	2.8
อื่นๆ	14	3.5
Free-lance	14	3.5
ไม่มีอาชีพ	16	4.0
พนักงานระดับผู้จัดการหรือผู้บริหาร	22	5.5
วิศวกร	33	8.2
นักเรียน-นักศึกษา	65	16.2
พนักงานในสำนักงาน	218	54.1
รวม	403*	100

*หมายเหตุ – ในจำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง มีบางส่วนประกอบอาชีพมากกว่า 1 อาชีพ

ตารางที่ 1.3 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 218 คน (ร้อยละ 54.5) มีอาชีพเป็นพนักงานในสำนักงาน อันดับ 2 คือ นักเรียน-นักศึกษา 65 คน (ร้อยละ 16.3) อันดับ 3 คือ วิศวกร 33 คน (ร้อยละ 8.3) อันดับ 4 คือ พนักงานระดับผู้จัดการหรือผู้บริหาร 22 คน นอกจากนี้ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งประกอบอาชีพมากกว่า 1 อาชีพด้วย

อภิปรายตารางที่ 1.1-1.3 ในประเด็นลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ และอาชีพ จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย และการที่กลุ่มตัวอย่างมากกว่าร้อยละ 70 มีอายุไม่เกิน 30 ปี ทำให้เห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่มีอายุไม่มาก และยังคงอยู่ในวัยทำงานหรือวัยศึกษา โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่อายุระหว่าง 21-30 ปี เป็นจำนวนมาก ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 40 ปีขึ้นไปมีไม่ถึงร้อยละ 10 และกลุ่มตัวอย่างที่อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีเพียงคนเดียวเท่านั้น

สำหรับอาชีพนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวนมากกว่าร้อยละ 50 เป็นพนักงานในสำนักงาน และอีกส่วนหนึ่งเป็นนักเรียนนักศึกษา แต่อาชีพอื่นๆนอกเหนือจากนี้ก็กลับมีอยู่เพียงประปราย แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่ต้องการความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย ล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีดังกล่าวในชีวิตประจำวันเท่านั้น ในขณะที่ผู้ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องหรือไม่ได้ใช้เทคโนโลยีโดยตรง ไม่ได้สนใจที่จะแสวงหาความรู้เหล่านี้เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับตัวเองเลย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. การเข้าถึง (Accessibility) เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 2.1-2.6 แสดงการเข้าถึง (Accessibility) เทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง คือ การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ และลักษณะของการมีใช้ เช่น มีใช้ที่บ้านคนเดียว มีใช้ร่วมกับบุคคลในครอบครัว มีใช้ที่ทำงานหรือสถานศึกษา หรือไม่มีเป็นของตนเองที่บ้านแต่มีสถานที่ให้ไปใช้ได้ใกล้บ้าน เช่น อินเทอร์เน็ต คาเฟ่ หรือไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้เลย

ตารางที่ 2.1 แสดงการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน (ไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นเจ้าของเครื่อง กล่าวคือ นับรวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้าน ที่ทำงาน-สถานศึกษา และเครื่องคอมพิวเตอร์ใกล้บ้านที่สามารถไปใช้งานได้สะดวก)

	จำนวน	ร้อยละ
มี	375	93.8
ไม่มี	23*	5.8
รวม	398	99.5
ตอบผิด/ไม่ตอบ	2	.5
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 2.1 แสดงการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 400 คน มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ถึง 375 คน (ร้อยละ93.8) และไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้เพียง 23 คน (ร้อยละ 5.8) ถือว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน และสำหรับกลุ่มตัวอย่าง 23 คนที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน จะระบุรายละเอียดเกี่ยวกับอายุและอาชีพไว้ในตารางที่ 2.1.1 และ 2.2.2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2.1.1 สืบเนื่องจากตารางที่ 2.1 เพื่อระบุอายุของกลุ่มตัวอย่าง 23 คน ที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน

อายุของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน	จำนวน (คน)
21	1
22	2
23	1
24	1
25	2
28	1
29	1
30	1
31	1
32	1
40	2
45	1
ไม่ระบุ	8

ตารางที่ 2.1.1 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง 23 คน ที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งานมีตั้งแต่อายุ 21-45 ปี และไม่มีกลุ่มอายุใดที่มีจำนวนมากเป็นพิเศษ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2.1.2 สืบเนื่องจากตารางที่ 2.1 เพื่อระบุอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง 23 คน ที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน

อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ ไว้ใช้งาน	จำนวน (คน)
- พนักงานในสำนักงาน	10
- พนักงานระดับผู้จัดการหรือ ผู้บริหาร	2
- นักเรียน-นักศึกษา	2
- รับจ้างทั่วไป	1
- ไม่ระบุ	8

ตารางที่ 2.1.2 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง 23 คน ที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน พบว่าเป็นพนักงานในสำนักงานมากที่สุด จำนวน 10 คน นอกนั้นมีจำนวนกระจาย ไม่แตกต่างกันมากนัก

อภิปรายตารางที่ 2.1.1 และ 2.1.2 จะเห็นได้ว่า ในบรรดาผู้เข้ารับการอบรมที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน 15 คน (ไม่นับ 8 คนที่ไม่ระบุอายุและอาชีพ) ทั้งหมดมีอายุค่อนข้างหลากหลาย กล่าวคือ ตั้งแต่ 21-45 ปี ซึ่งหมายความว่าตั้งแต่เด็กจนถึงผู้ใหญ่ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานในสำนักงานและมีอาชีพอื่นเพียงประปรายเท่านั้น แสดงให้เห็นว่า คนที่ไม่มีเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ใช้งานยังคงมีอยู่ในทุกระดับอายุ แม้จะถือเป็นปริมาณที่น้อยมากเมื่อเทียบกับประชากรโดยรวมก็ตาม

นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นอีกว่า แม้โดยภาพรวม คอมพิวเตอร์จะกลายเป็นปัจจัยหลักในการทำงานทุกวันนี้ แต่ยังมีบุคคลกลุ่มเล็กๆที่ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่มีความจำเป็น (เช่น มีอยู่ส่วนหนึ่งที่ระบุว่าเป็นพนักงานระดับผู้จัดการหรือผู้บริหาร ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ว่าเหตุที่ไม่จำเป็นต้องใช้เนื่องจากมีเลขานุการหรือผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้) หรืออาจเป็นเพราะขาดแคลนทุนทรัพย์ก็ได้

ตารางที่ 2.2 แสดงการมีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่บ้านสำหรับใช้คนเดียว

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	129	32.3
ไม่ใช่	271	67.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 2.2 แสดงการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลสำหรับใช้ที่บ้านคนเดียว พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 129 คน (ร้อยละ 32.3) หรือประมาณ 1 ใน 3 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่บ้านสำหรับใช้คนเดียวโดยไม่มีบุคคลอื่นร่วมใช้ด้วย ส่วนอีกจำนวนหนึ่งแม้จะมีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้านแต่เป็นการใช้ร่วมกับบุคคลในครอบครัว ดังที่จะแสดงในตารางต่อไป

ตารางที่ 2.3 แสดงการมีคอมพิวเตอร์ที่บ้านสำหรับใช้ร่วมกับบุคคลในครอบครัว

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	183	45.8
ไม่ใช่	217	54.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 2.3 แสดงการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลสำหรับใช้ร่วมกับบุคคลในครอบครัวของพบว่า กลุ่มตัวอย่าง 183 คน (ร้อยละ 45.8) มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้าน แต่เป็นการใช้ร่วมกับบุคคลในครอบครัว

อภิปรายเฉพาะตารางที่ 2.2-2.3 ซึ่งแสดงการมีคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งานที่บ้าน ทั้งใช้คนเดียวและใช้ร่วมกับคนในครอบครัว จะสังเกตได้ว่า ทั้ง 2 กรณีมีกลุ่มตัวอย่างเลือกตอบอยู่จำนวนหนึ่ง ทำให้เห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ บ้างก็มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่บ้านสำหรับใช้คนเดียว บ้างก็ใช้ร่วมกับคนในครอบครัว

อย่างไรก็ตาม มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งเลือกตอบทั้ง 2 กรณี ซึ่งหมายความว่า มีทั้งคอมพิวเตอร์ไว้ใช้ส่วนตัวที่บ้าน และมีคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ร่วมกับคนในครอบครัวด้วย เช่น อาจจะมีคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กไว้ใช้คนเดียวในห้องนอน และยังมีพีซีอีกเครื่องเป็นส่วนกลางที่ใช้ได้ทั้งครอบครัว ซึ่งกรณีที่ในครอบครัวมีคอมพิวเตอร์หลายเครื่องนี้ สามารถพบเห็นได้ทั่วไปในครอบครัวที่ค่อนข้างมีฐานะ หรือมีลูกหลายคน

ตารางที่ 2.4 แสดงการมีคอมพิวเตอร์ที่ทำงานหรือสถานศึกษา (หมายถึงคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้ได้สะดวก)

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	114	28.5
ไม่ใช่	286	71.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 2.4 แสดงการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ที่ทำงานหรือสถานศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 114 คน (ร้อยละ 28.5) มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ที่ทำงานหรือสถานศึกษา ที่เหลือ 286 คน (ร้อยละ 71.5) ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ที่ทำงานหรือสถานศึกษา ซึ่งในความเป็นจริงแล้วอาจหมายความว่า มีเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ที่ทำงานหรือสถานศึกษา แต่เป็นเครื่องของบริษัทหรือสถานศึกษาซึ่งต้องแบ่งกันใช้ ไม่สามารถใช้งานด้วยความเป็นส่วนตัวได้

ตารางที่ 2.5 แสดงการมีสถานที่ใช้คอมพิวเตอร์ใกล้บ้านซึ่งสามารถไปใช้บริการได้สะดวก เช่น อินเทอร์เน็ต คาเฟ่

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	8	2.0
ไม่ใช่	392	98.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 2.5 แสดงการมีสถานที่ใช้คอมพิวเตอร์ใกล้บ้านซึ่งสามารถไปใช้บริการได้สะดวก เช่น อินเทอร์เน็ต คาเฟ่ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างเพียง 8 คน (ร้อยละ 2) เท่านั้น ซึ่งมีสถานที่ใช้คอมพิวเตอร์ใกล้บ้าน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ 392 คน (ร้อยละ 98) ไม่มีสถานที่ใช้คอมพิวเตอร์ใกล้บ้าน

อภิปรายตั้งแต่ตารางที่ 2.1-2.5 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์จำนวนมากกว่า 90 เปอร์เซ็นต์ มีคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน (ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของหรือไม่ก็ตาม) ซึ่งลักษณะของการมีใช้นั้น ส่วนใหญ่จะมีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้าน โดยเกือบครึ่งหนึ่งหรือประมาณร้อยละ 45 เป็นการเข้าร่วมกับบุคคลในครอบครัว และมีบางส่วนมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวไว้ใช้คนเดียว (บางส่วนมีทั้งคอมพิวเตอร์ส่วนตัวสำหรับใช้คนเดียว และมีคอมพิวเตอร์ส่วนกลางสำหรับเข้าร่วมกับบุคคลในครอบครัวด้วย) โดยมีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่อาศัยใช้คอมพิวเตอร์ที่สถานที่ใกล้บ้าน เช่น อินเทอร์เน็ต คาเฟ่

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้เห็นว่า การเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ใช่ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ เพราะเกือบทั้งหมดล้วนแล้วแต่มีคอมพิวเตอร์ที่บ้าน หรือหากไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้านก็ยังสามารถใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำงานหรือที่สถานศึกษาได้

อย่างไรก็ตาม ยังมีจุดที่น่าสนใจเกี่ยวกับอายุของผู้เข้ารับการอบรมและความเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังข้อมูลต่อไปนี้

ตารางที่ 2.6 แสดงการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งานที่บ้าน โดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับอายุของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์

อายุของผู้เข้ารับการอบรม	สัดส่วนจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ)	ร้อยละของผู้ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งานที่บ้าน *	ร้อยละของผู้ที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งานที่บ้าน **
ไม่เกิน 30 ปี	70.7	83.34	16.66
มากกว่า 30 ปี	29.3	66.66	33.34

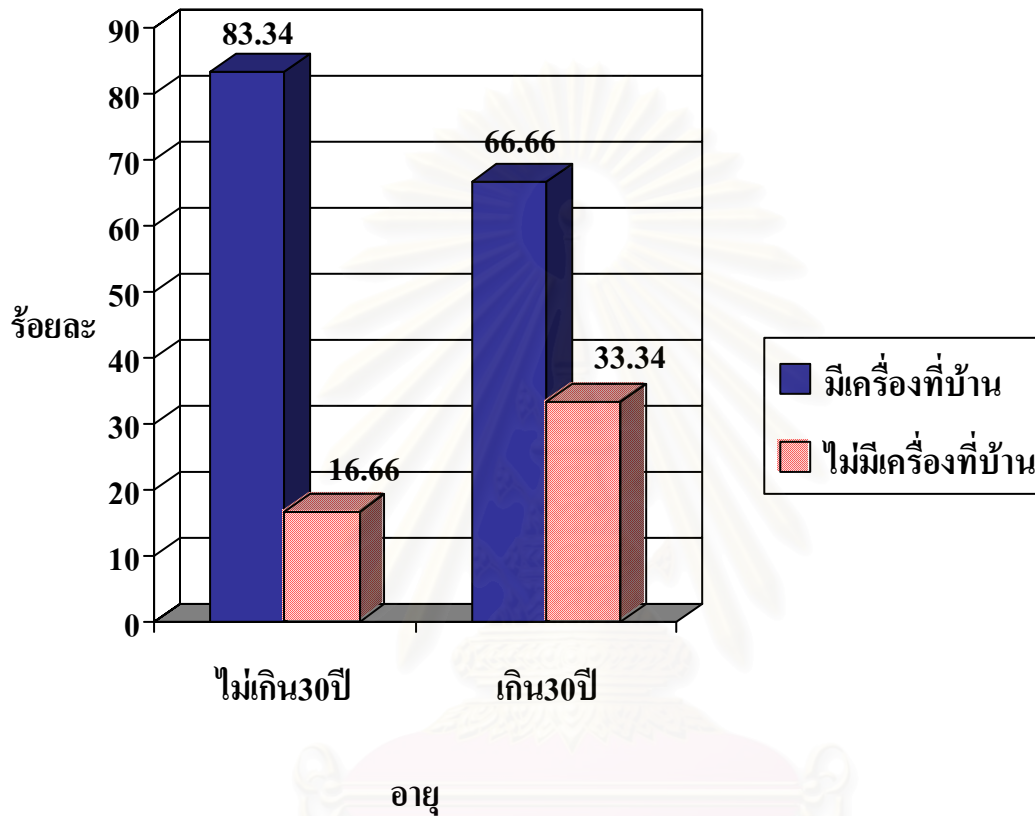
ตารางที่ 2.6 แสดงความเป็นเจ้าของคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่อายุมากกว่า 30 ปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุไม่เกิน 30 ปี มีคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งานที่บ้านถึงร้อยละ 83.34 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่อายุมากกว่า 30 ปี มีคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งานที่บ้านร้อยละ 66.66

อภิปรายตารางที่ 2.6 จะเห็นได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวนถึงมากกว่าร้อยละ 80 ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งานที่บ้าน ในขณะที่ผู้เข้ารับการอบรมที่อายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 66.66 เท่านั้น ที่มีคอมพิวเตอร์ใช้งานที่บ้าน หรือคิดเป็น 2 ใน 3 จากจำนวนทั้งหมด โดยผู้ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้งานที่บ้าน ส่วนใหญ่จะใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำงาน ซึ่งแม้จะมีใช้ส่วนตัวแต่ก็ไม่ใช่ทรัพย์สินของตนเอง อย่างไรก็ตาม มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวนเล็กน้อยเท่านั้นที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้งานเลยในทุกๆสถานที่

จากข้อมูล ณ จุดนี้ เห็นได้อย่างชัดเจนว่า มีความแตกต่างในเรื่องของอายุและการเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ อาจวิเคราะห์ได้ว่า เป็นเพราะผู้ที่มีอายุน้อยเติบโตขึ้นมาพร้อมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ จึงมองเทคโนโลยีดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญของชีวิตที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และจำเป็นต้องซื้อไว้ใช้ที่บ้าน ในขณะที่ผู้ที่อยู่ในวัยกลางคนถือได้ว่าเกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์ จึงไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในเรื่องที่นอกเหนือจากเรื่องงานมากนัก ดังนั้น จึงไม่ได้ซื้อคอมพิวเตอร์ไว้ที่บ้านแต่ใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำงานแทน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์มี ความสัมพันธ์กับการเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์

แผนภูมิแท่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการมีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้าน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ปริมาณในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

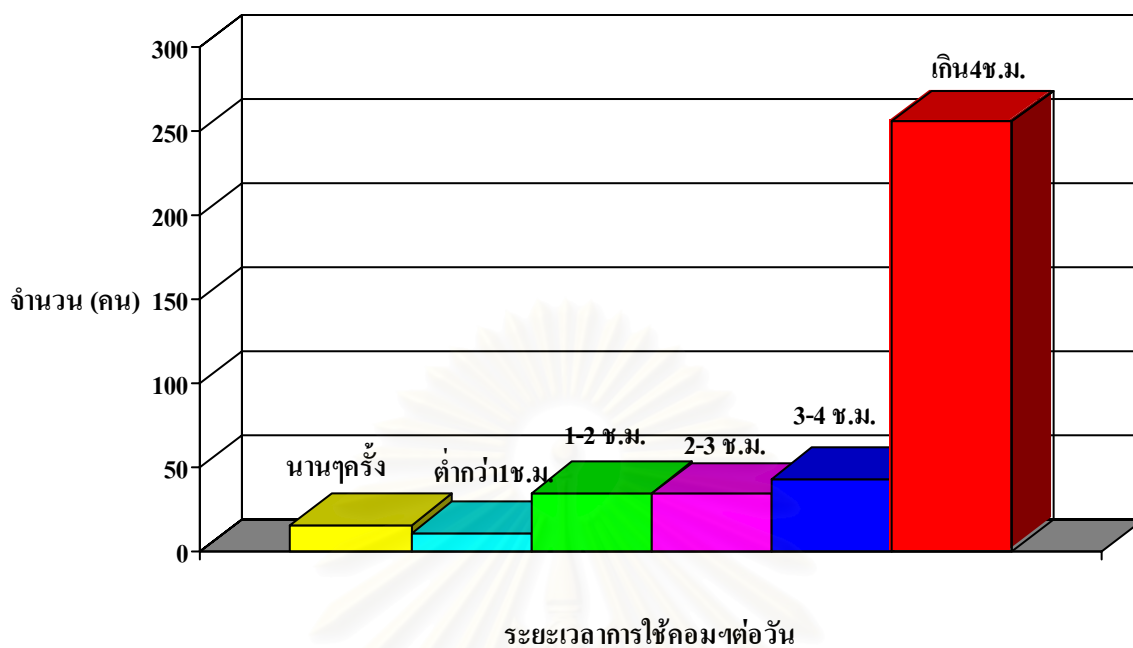
ตารางที่ 3.1-3.4 จะแสดงถึงปริมาณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาในการใช้ต่อวัน ความถี่ในการใช้ และความเพียงพอของเวลาในการเรียนรู้

ตารางที่ 3.1 แสดงระยะเวลาการใช้คอมพิวเตอร์เฉลี่ยต่อวัน (นับรวมทั้งวันทำงานและวันหยุด และนับรวมทุกๆสถานที่ ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน และสถานที่อื่นๆ)

	จำนวน	ร้อยละ
เกิน 4 ชม.	255	63.8
3-4 ชม.	43	10.8
2-3 ชม.	34	8.5
1-2 ชม.	35	8.8
ต่ำกว่า 1 ชม.	11	2.8
นานๆครั้ง	16*	4.0
รวม	394	98.5
ตอบผิด/ไม่ตอบ	6	1.5
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 3.1 แสดงระยะเวลาการใช้คอมพิวเตอร์เฉลี่ยต่อวันของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เป็นการนับรวมทั้งวันทำงาน วันหยุด และนับรวมทุกๆสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงาน ที่บ้าน หรือสถานที่อื่นๆ แล้วให้กลุ่มตัวอย่างตอบเป็นจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยต่อวัน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 255 คน (ร้อยละ 63.8) ใช้คอมพิวเตอร์เกิน 4 ชั่วโมงต่อวัน กลุ่มตัวอย่าง 43 คน (ร้อยละ 10.8) ใช้คอมพิวเตอร์ 3-4 ชั่วโมงต่อวัน กลุ่มตัวอย่าง 34 คน (ร้อยละ 8.5) ใช้คอมพิวเตอร์ 2-3 ชั่วโมงต่อวัน กลุ่มตัวอย่าง 35 คน (ร้อยละ 8.8) ใช้คอมพิวเตอร์ 1-2 ชั่วโมง ต่อวัน กลุ่มตัวอย่าง 11 คน (ร้อยละ 2.8) ใช้คอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง และกลุ่มตัวอย่าง 16 คน (ร้อยละ 4) นานๆครั้งจึงจะใช้คอมพิวเตอร์

แผนภูมิแท่งแสดงระยะเวลาการใช้คอมพิวเตอร์เฉลี่ยต่อวัน



ทั้งนี้ มีประเด็นที่น่าสนใจอีกหนึ่งประเด็น คือ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าใช้คอมพิวเตอร์ “นานๆครั้ง” ทั้ง 16 คนนั้น เป็นใคร อายุเท่าไร เพื่อหา “ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและปริมาณในการใช้คอมพิวเตอร์” ซึ่งจะนำเสนอในตารางที่ 3.1.2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1.2 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์ “นานๆครั้ง” จำนวน 16 คน

อายุ	จำนวน (คน)
19	1
20	5
21	1
22	1
23	2
25	3
31	1
44	1
45	1

ตารางที่ 3.1.2 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุว่าตนเองใช้คอมพิวเตอร์นานๆครั้ง พบว่า มีอายุตั้งแต่ 19-45 ปี โดยอายุ 20 ปี มากที่สุด คือ 5 คน นอกนั้นมีจำนวนประปราย ไม่แตกต่างกันมากนัก

นอกจากนี้ จากข้อมูลยังพบอีกว่าในจำนวน 16 คนนี้ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน 14 คน ไม่มี 2 คน และในจำนวน 14 คนที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลไว้ใช้คนเดียวที่บ้าน 1 คน มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้านสำหรับใช้ร่วมกับบุคคลในครอบครัว 12 คน มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำงานหรือสถานศึกษาสำหรับใช้ส่วนตัว 2 คน และมีสถานที่ใช้คอมพิวเตอร์ใกล้บ้าน 1 คน

จากข้อมูลที่ได้ วิเคราะห์ได้ว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์บางส่วน ซึ่งถือเป็นส่วนน้อยมาก (ประมาณร้อยละ 4 ของผู้ตอบคำถามในข้อดังกล่าว) ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์มากนัก โดยใช้เพียงนานๆครั้ง อย่างไรก็ตาม เราไม่สามารถสังเกตเห็นถึงความแตกต่างในด้านความถี่ในการใช้ของผู้ที่มีอายุแตกต่างกันได้ เนื่องจากผู้ที่ตอบว่าใช้คอมพิวเตอร์นานๆครั้งมีอายุต่างกันไป ทั้งในวัยรุ่น วัยหนุ่มสาว วัยทำงาน จนถึงวัยกลางคน ดังนั้น หากดูเฉพาะข้อมูลเท่าที่มีอยู่จึงสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการใช้คอมพิวเตอร์

ในประเด็นการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งานของคนกลุ่มนี้ ผลการวิจัยพบว่า มีเพียง 2 คนเท่านั้นที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน นอกนั้นล้วนแล้วแต่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ โดยส่วนใหญ่ (10 คน) มีอยู่ที่บ้านเพื่อใช้ร่วมกับคนในครอบครัว ซึ่งทำให้เห็นได้ว่า แม้จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งาน ผู้เข้ารับการอบรมบางส่วนก็ยังไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์เท่าไรนัก

ตารางที่ 3.2 แสดงความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต

	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
เกือบทุกวัน	260	65.0	65.0
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	76	19.0	84.0
สัปดาห์ละครั้ง	27	6.8	90.8
2-3 ครั้งต่อเดือน	5	1.3	92.0
เดือนละครั้ง	6	1.5	93.5
นานๆครั้ง	26	6.5	100.0
รวมทั้งหมด	400	100.0	

ตารางที่ 3.2 แสดงความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ตเกือบทุกวันมีจำนวนสูงถึง 260 คน (ร้อยละ 65) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้อินเทอร์เน็ต 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์มีจำนวน 76 คน (ร้อยละ 19) ใช้สัปดาห์ละครั้ง จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.8) ใช้ 2-3 ครั้งต่อเดือน

จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) ใช้เดือนละครั้ง จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) และนานๆครั้ง จำนวน 26 คน (ร้อยละ 6.5)

ตารางที่ 3.3 แสดงความถี่ในการใช้อีเมลล์

	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
เกือบทุกวัน	244	61.0	61.5
2-3 ครั้งต่อสัปดาห์	60	15.0	76.6
สัปดาห์ละครั้ง	39	9.8	86.4
2-3 ครั้งต่อเดือน	5	1.3	87.7
เดือนละครั้ง	5	1.3	88.9
นานๆครั้ง	44	11.0	100.0
รวม	397	99.3	
ตอบผิด/ไม่ตอบ	3	.8	
รวมทั้งหมด	400	100.0	

ตารางที่ 3.3 แสดงความถี่ในการใช้อีเมลล์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้อีเมลล์ทุกวันมีจำนวนสูงถึง 244 คน (ร้อยละ 61) ใช้ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์มีจำนวน 60 คน (ร้อยละ 15) ใช้สัปดาห์ละครั้งจำนวน 39 คน (ร้อยละ 9.8) ใช้ 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) ใช้เดือนละครั้ง จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) และนานๆครั้ง จำนวน 44 คน (ร้อยละ 11)

ตารางที่ 3.4 แสดงความเพียงพอของเวลาในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง

	จำนวน	ร้อยละ
พอ	158	39.5
ค่อนข้างพอ	161	40.3
ไม่พอ	78	19.5
รวม	397	99.3
ตอบผิด/ไม่ตอบ	3	.8
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 3.4 แสดงความพอเพียงของเวลาในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 158 คน (ร้อยละ 39.5) มีเวลาพอในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง ในขณะที่ 161 คน (ร้อยละ

ละ 40.3) มีเวลาค่อนข้างพอในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง และมีเพียง 78 คน (ร้อยละ 19.5) เท่านั้น ที่มีเวลาไม่เพียงพอในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์

อภิปรายตารางที่ 3.1-3.4 ในประเด็นของความถี่และระยะเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นั้น จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเกือบทุกวัน และใช้วันละมากกว่า 4 ชั่วโมง ซึ่งถือว่าสูงมาก เช่นเดียวกับการเช็คอีเมลที่มีการเช็คเกือบทุกวันเช่นกัน โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าตนเองมีเวลาในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเองค่อนข้างพอ ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีปริมาณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับสูงมาก

4. ลักษณะของบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้

ตารางที่ 4.1-4.5 แสดงลักษณะของบริการอินเทอร์เน็ตที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้

ตารางที่ 4.1 แสดงการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบเหมาจ่ายโดยไม่จำกัดเวลา

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	85	21.3
ไม่ใช่	313	78.3
รวม	398	99.5
ตอบผิด/ไม่ตอบ	2	.5
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 4.1 แสดงการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบเหมาจ่ายโดยไม่จำกัดเวลาของกลุ่ม ตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 85 คน (ร้อยละ 21.3) ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประเภทนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบจ่ายตามปริมาณการใช้

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	230	57.5
ไม่ใช่	170	42.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.2 แสดงการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบจ่ายตามปริมาณการใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 230 คน (ร้อยละ 57.5) ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประเภทนี้

อภิปรายตารางที่ 4.1-4.2 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกซื้อบริการอินเทอร์เน็ตแบบจ่ายตามปริมาณการใช้มากกว่าแบบเหมาจ่ายโดยไม่จำกัดเวลา ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าเป็นเพราะระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้กันอยู่ในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังเป็นระบบโมเด็ม ซึ่งต่างจากระบบ ADSL ซึ่งเป็นอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เป็นที่แพร่หลายในหลายประเทศที่ก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่น ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ โดยในระบบ ADSL นั้น อินเทอร์เน็ตจะเป็นลักษณะ Always on กล่าวคือคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้จะ Connect กับอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา ดังนั้น ผู้ใช้จึงต้องจ่ายค่าบริการแบบเหมาจ่าย ต่างจากผู้ใช้งานไทยที่ใช้ระบบโมเด็ม จึงนิยมซื้อชั่วโมงอินเทอร์เน็ตแบบแพ็คเกจที่วางขายตามท้องตลาด โดยจ่ายตามปริมาณการใช้มากกว่า

5. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำงานและที่บ้าน

ตารางที่ 5.1-5.7 แสดงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำงานและที่บ้าน (คำว่า “ที่ทำงาน” ในกรณีนี้ หากเป็นนักเรียนนักศึกษาให้ถือว่าสถานศึกษาเป็นที่ทำงาน) ประกอบไปด้วย ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน การค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตขณะอยู่ที่ทำงานและที่บ้าน การใช้อีเมลที่ทำงานและที่บ้าน การได้รับคำแนะนำให้ใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำงานหรือสถานศึกษา และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำงานของผู้ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้าน

ตารางที่ 5.1 แสดงประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน

	จำนวน	ร้อยละ
เคย	393	98.3
ไม่เคย	5	1.3
รวม	398	99.5
ตอบผิด/ไม่ตอบ	2	.5
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 5.1 แสดงประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างเคยทำ 393 คน (ร้อยละ 98.3) ไม่เคยทำ 5 คน (ร้อยละ 1.3)

ตารางที่ 5.2 แสดงการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตขณะอยู่ที่ทำงาน

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	285	71.3
ไม่ใช่	115*	28.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 5.2 แสดงการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตขณะอยู่ที่ทำงาน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างทำ 285 คน (ร้อยละ 71.3) ไม่ทำ 115 คน (ร้อยละ 28.8)

ตารางที่ 5.3 แสดงการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตขณะอยู่ที่บ้าน

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	255	63.8
ไม่ใช่	145	36.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 5.3 แสดงการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตขณะที่อยู่ที่บ้าน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างทำ 255 คน (ร้อยละ 63.8) ไม่ทำ 145 คน (ร้อยละ 36.3)

ตารางที่ 5.4 แสดงการใช้อีเมลขณะอยู่ที่ทำงาน

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	255	63.8
ไม่ใช่	145	36.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 5.4 แสดงการใช้อีเมลขณะอยู่ที่ทำงาน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างใช่ 255 คน (ร้อยละ 63.8) ไม่ใช่ 145 คน (ร้อยละ 36.3)

ตารางที่ 5.5 แสดงการใช้อีเมลขณะอยู่ที่บ้าน

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	239	59.8
ไม่ใช่	161	40.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 5.5 แสดงการใช้อีเมลขณะอยู่ที่บ้าน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างใช่ 239 คน (ร้อยละ 59.8) ไม่ใช่ 161 คน (ร้อยละ 40.3)

ตารางที่ 5.6 แสดงการได้รับคำแนะนำให้ใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำงานหรือโรงเรียน

	จำนวน	ร้อยละ
เคย	367	91.8
ไม่เคย	28	7.0
รวม	395	98.8
ตอบผิด/ไม่ตอบ	5	1.3
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 5.6 แสดงการได้รับคำแนะนำให้ใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำงานหรือที่โรงเรียน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับคำแนะนำ 367 คน (ร้อยละ 91.8) ไม่เคย 28 คน (ร้อยละ 7)

ตารางที่ 5.7 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำงานของผู้ไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้าน

ลักษณะการใช้	ร้อยละ
- ใช้คอมพิวเตอร์ทำงาน	100.00
- ทั้งค้นหาข้อมูลและใช้อีเมลขณะอยู่ที่ทำงาน	41.18
- ค้นหาข้อมูลขณะอยู่ที่ทำงาน	23.52
- ใช้อีเมลขณะอยู่ที่ทำงาน	35.30
- ได้รับคำแนะนำให้ใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำงานหรือที่บ้าน	100.00

ตารางที่ 5.7 แสดงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำงานของผู้ไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกคน (ร้อยละ 100) ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้าน ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน กลุ่ม

ตัวอย่างร้อยละ 41.18 ทั้งค้นหาข้อมูลและใช้อีเมลขณะอยู่ที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 23.52 ค้นหาข้อมูลขณะอยู่ที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 35.30 ใช้อีเมลขณะอยู่ที่ทำงาน และกลุ่มตัวอย่างทุกคน (ร้อยละ 100) ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้าน เคยได้รับคำแนะนำให้ใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำงานหรือสถานศึกษา

อภิปรายตารางที่ 5.1-5.7 จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 98.3 เคยใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน และส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 70 ใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตขณะอยู่ที่ทำงานเช่นเดียวกับการค้นหาข้อมูลที่บ้าน นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังใช้อีเมลทั้งที่บ้านและที่ทำงาน ที่น่าสังเกตก็คือ แม้แต่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ที่บ้านก็ยังใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานทุกคน รวมทั้งค้นหาข้อมูลและเช็คอีเมลขณะอยู่ที่ทำงานด้วย (ตาราง 5.7) ซึ่งสำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ อาจเป็นไปได้ว่าเป็นเพราะมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวใช้ที่ทำงานอยู่แล้วจึงไม่มีความจำเป็นต้องซื้อไว้ใช้ที่บ้านก็เป็นได้

อย่างไรก็ตาม แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า ไม่ว่าจะเป็นการใช้อินเทอร์เน็ตหรืออีเมล ตัวเลขของผู้ใช้ ณ ที่ทำงานจะมีมากกว่าผู้ที่ใช้ที่บ้านเล็กน้อย ซึ่งหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างบางส่วนใช้อินเทอร์เน็ตหรือเช็คอีเมลเฉพาะที่ทำงานเท่านั้น ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะไม่มีคอมพิวเตอร์ที่บ้าน หรือไม่สามารถต่ออินเทอร์เน็ตได้จากที่บ้าน หรือเป็นเพราะจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานอย่างเดียว เมื่อกลับมาที่บ้านซึ่งเป็นเรื่องนอกเหนือจากความจำเป็นจึงไม่ได้ใช้อีกก็เป็นได้

6. บุคคลใกล้ชิดที่ใช้คอมพิวเตอร์

ตารางที่ 6.1 แสดงให้เห็นถึงบุคคลใกล้ชิดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งจะช่วยให้เห็นสภาพแวดล้อมของการใช้ชัดเจนขึ้น

ตารางที่ 6 แสดงบุคคลใกล้ชิดที่ใช้คอมพิวเตอร์

บุคคลใกล้ชิดที่ใช้คอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
สามี ภรรยา	45	11.3
บุตร	16	4.0
พี่ / น้อง	281	70.3
บิดา / มารดา	46	11.5
เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน	324	81.0
อื่นๆ	77	19.3
ไม่มีบุคคลในครอบครัวใช้คอมพิวเตอร์	14	3.5

ตารางที่ 6 แสดงบุคคลในครอบครัวที่ใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสามีหรือภรรยาใช้คอมพิวเตอร์ 45 คน (ร้อยละ 11) บุตรใช้คอมพิวเตอร์ 16 คน (ร้อยละ 4) พี่ และ/หรือ น้อง ใช้คอมพิวเตอร์ 281 คน (ร้อยละ 70.3) บิดา และ/หรือ มารดา ใช้คอมพิวเตอร์ 46 คน (ร้อยละ 11.5) เพื่อน และ/หรือ เพื่อนร่วมงาน ใช้คอมพิวเตอร์ 324 คน (ร้อยละ 81) อื่นๆ 77 คน (ร้อยละ 19.3) ไม่มีบุคคลในครอบครัวใช้คอมพิวเตอร์ 14 คน (ร้อยละ 3.5)

อภิปรายตารางที่ 6 จะเห็นได้ว่า บุคคลรอบตัวของกลุ่มตัวอย่างล้วนแล้วแต่ใช้คอมพิวเตอร์ทั้งสิ้น โดยส่วนใหญ่จะเป็นคนในรุ่น (Generation) เดียวกัน คือเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน และรองลงมาคือ พี่หรือน้อง แต่บางตัวเลือก เช่น บุตร มีผู้เลือกตอบเป็นจำนวนน้อย ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างยังอยู่ในวัยหนุ่มสาวเป็นส่วนใหญ่ จึงอาจจะยังไม่มีบุตร

จากข้อมูลนี้พอสรุปได้ว่า ในสังคมของผู้เข้ารับการอบรมชาวไทยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกันอย่างทั่วถึง ซึ่งน่าจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ามารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือเมื่อเห็นคนรอบตัวใช้คอมพิวเตอร์ก็อยากจะใช้เป็นบ้างเพื่อไม่ให้ล้าหลังผู้อื่น



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์

เมื่อเราได้ทราบแล้วว่า ประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์เป็นใคร มีพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร ในบทที่ 5 นี้ จะนำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับ "ความสามารถ" ของคนกลุ่มดังกล่าว ว่าพวกเขามีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้อย่างไรบ้าง โดยจะแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เมื่อเทียบกับคนรุ่นเดียวกัน
และความสามารถในการใช้แป้นพิมพ์
2. ความสามารถทั่วไปในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
3. การทดสอบความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต
4. การทดสอบทางเลือกของกลุ่มตัวอย่างเมื่อต้องการข้อมูล
5. ความชอบใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เมื่อเทียบกับคนรุ่นเดียวกันและความสามารถในการใช้แป้นพิมพ์

ตารางที่ 7.1-7.2 แสดงความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เมื่อเทียบกับคนรุ่นเดียวกัน และความสามารถในการใช้แป้นพิมพ์ ซึ่งถือเป็นเรื่องพื้นฐานของการใช้คอมพิวเตอร์

ตารางที่ 7.1 แสดงความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เมื่อเปรียบเทียบกับคนรุ่นเดียวกัน

	จำนวน	ร้อยละ
ชำนาญมาก	48*	12.0
ค่อนข้างชำนาญ	249	62.3
ไม่ชำนาญ	102	25.5
รวม	399	99.8
ตอบผิด/ไม่ตอบ	1	.3
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 7.1 แสดงความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เมื่อเทียบกับคนรุ่นเดียวกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างคิดว่าตัวเองมีความชำนาญมาก 48 คน (ร้อยละ 12) ค่อนข้างชำนาญ 249 คน (ร้อยละ 62.3) ไม่ชำนาญ 102 คน (ร้อยละ 25.5)

ในส่วนของผู้ที่ตอบว่าตนเองมีความสามารถในระดับชำนาญมากทั้ง 48 คนนั้น น่าสนใจว่าคนกลุ่มนี้เป็นใคร เหตุใดจึงมีความชำนาญอยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับคนรุ่นเดียวกัน ซึ่งจากการค้นหาได้ผลออกมดังตารางที่ 7.1.1 – 7.1.2

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7.1.1 แสดงอายุของผู้ที่ตอบว่าตนเองมีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับสูง
เมื่อเทียบกับคนรุ่นเดียวกัน

อายุ	จำนวน (คน)
19	1
20	1
21	2
22	1
23	6
24	3
25	3
26	3
27	3
28	2
30	3
31	1
32	1
33	1
34	2
35	3
36	1
37	1
39	2
41	1
44	2

หมายเหตุ- ในจำนวนผู้ที่เลือกตอบว่า “ชำนาญมาก” 48 คน มีบางส่วนไม่ระบุอายุ

ตารางที่ 7.1.1 แสดงอายุของผู้ที่ตอบว่าตนเองมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ระดับ “ชำนาญมาก” เมื่อเทียบกับคนรุ่นเดียวกัน พบว่า มีอายุตั้งแต่ 19-44 ปี โดยอายุ 23 ปี มีมากที่สุดคือ 6 คน และอายุไม่เกิน 30 ปี จะมีมากกว่าผู้ที่อายุเกิน 30 ปี ขึ้นไป

อภิปรายตารางที่ 7.1.1 จะเห็นได้ว่า ผู้ที่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับสูง มีอยู่ในทุกระดับอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่อายุระหว่าง 23 - 30 ปี ซึ่งถือเป็นคนหนุ่มสาวตั้งแต่วัยเรียนไปจนถึงวัยทำงาน อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ถือว่าผู้ที่มีความสามารถในระดับ “ชำนาญมาก” นั้น กระจายอยู่ในคนทุกวัย

ตารางที่ 7.1.2 แสดงอาชีพของผู้ที่ตอบว่าตนเองมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ระดับ “ชำนาญมาก” เมื่อเทียบกับคนรุ่นเดียวกัน

อาชีพ	จำนวน (คน)
พนักงานในสำนักงาน	21
วิศวกร	6
พนักงานระดับผู้จัดการหรือ ระดับบริหาร	7
เจ้าของกิจการ	1
Free-Lance	5
ทำงาน Part-time	2
นักเรียน-นักศึกษา	5
อื่นๆ	2

หมายเหตุ – ในจำนวนผู้ที่เลือกตอบว่า “ชำนาญมาก” 48 คน มีบางส่วนประกอบอาชีพมากกว่า 1 อาชีพ

ตารางที่ 7.1.2 แสดงอาชีพของผู้ที่ตอบว่าตนเองมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ระดับ “ชำนาญมาก” เมื่อเทียบกับคนรุ่นเดียวกัน พบว่า มีพนักงานในสำนักงานมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 21 คน ส่วนอาชีพอื่น ๆ มีอยู่ประปรายไม่แตกต่างกันมากนัก

อภิปรายตารางที่ 7.1.2 จะเห็นได้ว่า ผู้ที่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ระดับ “ชำนาญมาก” นั้น กระจายอยู่ในหลายสาขาอาชีพ ซึ่งแม้ส่วนใหญ่ (21 คน) จะเป็นพนักงานในสำนักงาน แต่เมื่อเทียบกับสัดส่วนจำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดแล้ว ต้องถือว่ามีผู้ที่มีความสามารถในระดับสูงกระจายอยู่ในทุกอาชีพไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสนใจว่า ในบรรดาผู้ที่เลือกตอบว่าตนเองมีความสามารถระดับ “ชำนาญมาก” นั้น มีจำนวนถึง 42 จาก 48 คน ที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นระยะเวลามากกว่า 4 ชั่วโมงต่อวัน ที่เหลือ 5 คน ใช้ 3-4 ชั่วโมงต่อวัน และ 1 คน ใช้ 2-3 ชั่วโมงต่อวัน ณ จุดนี้ จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ผู้ที่เป็น Heavy User ของเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อได้ฝึกฝน ได้ใช้บ่อยๆ ย่อมทำให้มีความชำนาญมากขึ้นตามไปด้วย

และเมื่อย้อนกลับไปดูข้อมูลในบทที่ 4 เกี่ยวกับระยะเวลาในการใช้คอมพิวเตอร์ต่อวัน (ตารางที่ 3.2) เมื่อค้นดูจากข้อมูลแล้วพบว่า ในบรรดาผู้ใช้คอมพิวเตอร์ “นานๆครั้ง” จำนวน 16 คน นั้น มีถึง 10 คน ที่ตอบว่าตนเองมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับ “ไม่ชำนาญ” ในขณะที่อีก 6 คน ตอบว่าอยู่ในระดับ “ค่อนข้างชำนาญ” และไม่มีแม้แต่คนเดียวที่ตอบว่าตนเองมีความสามารถในระดับ “ชำนาญมาก”

ดังนั้น เราสามารถสรุปได้ว่า “ปริมาณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความความสามารถในการใช้” โดยเป็นไปในทิศทาง “ใช้มาก-ชำนาญมาก” นั่นเอง

ตารางที่ 7.2 แสดงความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์

	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยสัมผัสแป้นพิมพ์มาก่อน	1	.3
ใช้แป้นพิมพ์ไม่ค่อยเป็น	6	1.5
พิมพ์ได้ช้า และต้องมองที่แป้นพิมพ์	100	25.0
พิมพ์ได้เร็ว แต่ยังต้องมองที่แป้นพิมพ์	176	44.0
พิมพ์ได้เร็วด้วยระบบสัมผัส โดยไม่ต้องมองที่ แป้นพิมพ์	116	29.0
รวม	399	99.8
ตอบผิด/ไม่ตอบ	1	.3
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 7.2 แสดงความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยสัมผัสแป้นพิมพ์มาก่อนมีจำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ใช้แป้นพิมพ์ไม่ค่อยเป็นมีจำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) พิมพ์ได้ช้าและต้องมองที่แป้นพิมพ์ 100 คน (ร้อยละ 25) พิมพ์ได้เร็วแต่ยังต้องมองที่แป้นพิมพ์ 176 คน (ร้อยละ 44) พิมพ์ได้เร็วด้วยระบบสัมผัสโดยไม่ต้องมองที่แป้นพิมพ์ 116 คน (ร้อยละ 29)

อภิปรายตารางที่ 7.1-7.2 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับค่อนข้างชำนาญเมื่อเทียบกับคนรุ่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ของไทยย่อมมีความชำนาญอยู่ในระดับหนึ่งแล้ว แต่ต้องการมาหาความรู้เพิ่มเติม มีผู้ใช้ที่ไม่เคยสัมผัสคอมพิวเตอร์มาก่อนแล้วจึงมาเรียนแต่อย่างไร

เช่นเดียวกับความสามารถในการใช้แป้นพิมพ์ที่กลุ่มตัวอย่างทำได้ในระดับ “พิมพ์ได้เร็วแต่ยังต้องมองที่แป้นพิมพ์” เป็นอันดับหนึ่ง ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างอีกส่วนหนึ่งสามารถ “พิมพ์ได้เร็วด้วยระบบสัมผัสโดยไม่ต้องมองที่แป้นพิมพ์” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความชำนาญในการใช้แป้นพิมพ์อย่างมาก ทำให้สันนิษฐานได้ว่าต้องใช้คอมพิวเตอร์มาเป็นระยะเวลาพอสมควรแล้ว

2. ความสามารถทั่วไปในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 8.1-8.12 เป็นความสามารถทั่วไปในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง และวิธีแก้ปัญหาเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานไม่ได้

ตารางที่ 8.1 แสดงความสามารถในการติดตั้ง(Install&Setup) ซอฟต์แวร์ใหม่ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

	จำนวน	ร้อยละ
ได้	317	79.3
ไม่ได้	69	17.3
ไม่รู้จักร	11	2.8
รวม	397	99.3
ตอบผิด/ไม่ตอบ	3	.8
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 8.1 แสดงความสามารถในการติดตั้ง (Install&Setup) ซอฟต์แวร์ใหม่ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างทำได้ 317 คน (ร้อยละ 79.3) ทำไม่ได้ 69 คน (ร้อยละ 17.3) ไม่รู้จักร 11 คน (ร้อยละ 2.8)

ตารางที่ 8.2 แสดงความสามารถในการ "ตัด" (CUT) และ "แปะ" (PASTE)

	จำนวน	ร้อยละ
ได้	382	95.5
ไม่ได้	10	2.5
ไม่รู้จักร	8	2.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 8.2 แสดงความสามารถในการ "ตัด" (CUT) และ "แปะ" (PASTE) พบว่า ทำได้ 382 คน (ร้อยละ 95.5) ทำไม่ได้ 10 คน (ร้อยละ 2.5) ไม่รู้จักร 8 คน (ร้อยละ 2)

ตารางที่ 8.3 แสดงความสามารถในการสร้างโฮมเพจ

	จำนวน	ร้อยละ
ได้	182	45.5
ไม่ได้	206	51.5
ไม่รู้จักร	8	2.0
รวม	396	99.0
ตอบผิด/ไม่ตอบ	4	1.0
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 8.3 แสดงความสามารถในการสร้างโฮมเพจ พบว่า ทำได้ 182 คน (ร้อยละ 45.5) ทำไม่ได้ 206 คน (ร้อยละ 51.5) ไม่รู้จักร 8 คน (ร้อยละ 2)

ตารางที่ 8.4 แสดงความสามารถในการวาดภาพโดยใช้คอมพิวเตอร์

	จำนวน	ร้อยละ
ได้	278	69.5
ไม่ได้	117	29.3
ไม่รู้จักร	4	1.0
รวม	399	99.8
ตอบผิด/ไม่ตอบ	1	.3
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 8.4 แสดงความสามารถในการวาดภาพโดยใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า ทำได้ 278 คน (ร้อยละ 69.5) ทำไม่ได้ 117 คน (ร้อยละ 29.3) ไม่รู้จัก 4 คน (ร้อยละ 1)

ตารางที่ 8.5 แสดงความสามารถในการสั่ง Print งานเขียนหรือรูปภาพ

	จำนวน	ร้อยละ
ได้	392	98.0
ไม่ได้	8	2.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 8.5 แสดงความสามารถในการสั่ง Print งานเขียนหรือรูปภาพ พบว่า ทำได้ 392 คน (ร้อยละ 98) ทำไม่ได้ 8 คน (ร้อยละ 2) และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่รู้จักการสั่ง Print เลยแม้แต่คนเดียว

ตารางที่ 8.6 แสดงความสามารถในการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ทางอินเทอร์เน็ต

	จำนวน	ร้อยละ
ได้	346	86.5
ไม่ได้	47	11.8
ไม่รู้จัก	6	1.5
รวม	399	99.8
ตอบผิด/ไม่ตอบ	1	.3
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 8.6 แสดงความสามารถในการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ทางอินเทอร์เน็ต พบว่า ทำได้ 346 คน (ร้อยละ 86.5) ทำไม่ได้ 47 คน (ร้อยละ 11.8) ไม่รู้จัก 6 คน (ร้อยละ 1.5)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 8.7 แสดงความสามารถในการค้นหาข้อมูลจากพจนานุกรม และ/หรือ สารานุกรมใน
ซีดี-รอม**

	จำนวน	ร้อยละ
ได้	356	89.0
ไม่ได้	30	7.5
ไม่รู้จักร	13	3.3
รวม	399	99.8
ตอบผิด/ไม่ตอบ	1	.3
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 8.7 แสดงความสามารถในการค้นหาข้อมูลจากพจนานุกรม และ/หรือ สารานุกรมใน
ซีดี-รอม พบว่า ทำได้ 356 คน (ร้อยละ 89) ทำไม่ได้ 30 คน (ร้อยละ 7.5) ไม่รู้จักร 13 คน (ร้อยละ 3.3)

**ตารางที่ 8.8 แสดงความสามารถในการหาโปรแกรมที่ต้องการซึ่งอยู่ในเครื่อง
คอมพิวเตอร์โดยใช้ Search Engine ของคอมพิวเตอร์**

	จำนวน	ร้อยละ
ได้	314	78.5
ไม่ได้	64	16.0
ไม่รู้จักร	21	5.3
รวม	399	99.8
ตอบผิด/ไม่ตอบ	1	.3
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 8.8 แสดงความสามารถในการหาโปรแกรมที่ต้องการซึ่งอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้
Search Engine ของคอมพิวเตอร์ พบว่า ทำได้ 314 คน (ร้อยละ 78.5) ทำไม่ได้ 64 คน (ร้อยละ 16) ไม่
รู้จักร 21 คน (ร้อยละ 5.3)

ตารางที่ 8.9 แสดงความสามารถในการใส่ภาพเข้าไปในคอมพิวเตอร์หรือตกแต่งภาพ

	จำนวน	ร้อยละ
ได้	326	81.5
ไม่ได้	68	17.0
ไม่รู้จักร	5	1.3
รวม	399	99.8
ตอบผิด/ไม่ตอบ	1	.3
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 8.9 แสดงความสามารถในการใส่ภาพเข้าไปในคอมพิวเตอร์หรือตกแต่งภาพ พบว่า ทำได้ 326 คน (ร้อยละ 81.5) ทำไม่ได้ 68 คน (ร้อยละ 17) ไม่รู้จักร 5 คน (ร้อยละ 1.3)

ตารางที่ 8.10 แสดงความสามารถในการหาข้อมูลโดยใช้อินเทอร์เน็ต

	จำนวน	ร้อยละ
ได้	390	97.5
ไม่ได้	9	2.3
รวม	399	99.8
ตอบผิด/ไม่ตอบ	1	.3
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 8.10 แสดงความสามารถในการหาข้อมูลโดยใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า ทำได้ 390 คน (ร้อยละ 97.5) ทำไม่ได้ 9 คน (ร้อยละ 2.3) และไม่มีผู้ที่ไม่รู้จักรหาข้อมูลโดยใช้อินเทอร์เน็ตเลยแม้แต่นคนเดียว

ตารางที่ 8.11 แสดงความสามารถในการส่งหรือรับอีเมลและไฟล์ที่แนบ(Attached)มาด้วย

	จำนวน	ร้อยละ
ได้	368	92.0
ไม่ได้	27	6.8
ไม่รู้จักร	4	1.0
รวม	399	99.8
ตอบผิด/ไม่ตอบ	1	.3
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 8.11 แสดงความสามารถในการส่งหรือรับอีเมลและไฟล์ที่แนบ(Attached)มาด้วย พบว่า ทำได้ 368 คน (ร้อยละ 92) ทำไม่ได้ 27 คน (ร้อยละ 6.8) ไม่รู้จัก 4 คน (ร้อยละ 1)

ตารางที่ 8.12 แสดงวิธีการแก้ปัญหาเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานไม่ได้

	จำนวน	ร้อยละ
คลิกที่ HELP	30	7.5
ติดต่อศูนย์ให้บริการหรือโรงงาน	27	6.8
ถามผู้รู้	126	31.5
เปิดอ่านในหนังสือคู่มือ	21	5.3
ลองแก้ไปเรื่อยๆ	137	34.3
ปิดเครื่อง	26	6.5
อื่นๆ	7	1.8
รวม	374	93.5
ตอบผิด/ไม่ตอบ	26	6.5
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 8.12 แสดงการแก้ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานไม่ได้ พบว่า ใช้วิธีคลิกที่ HELP 30 คน (ร้อยละ 7.5) ติดต่อศูนย์ให้บริการหรือโรงงาน 27 คน (ร้อยละ 6.8) ถามผู้รู้ 126 คน (ร้อยละ 31.5) เปิดอ่านในหนังสือคู่มือ 21 คน (ร้อยละ 5.3) ลองแก้ไปเรื่อยๆ 137 คน (ร้อยละ 34.3) ปิดเครื่อง 26 คน (ร้อยละ 6.5) ใช้วิธีอื่นๆ 7 คน (ร้อยละ 1.8)

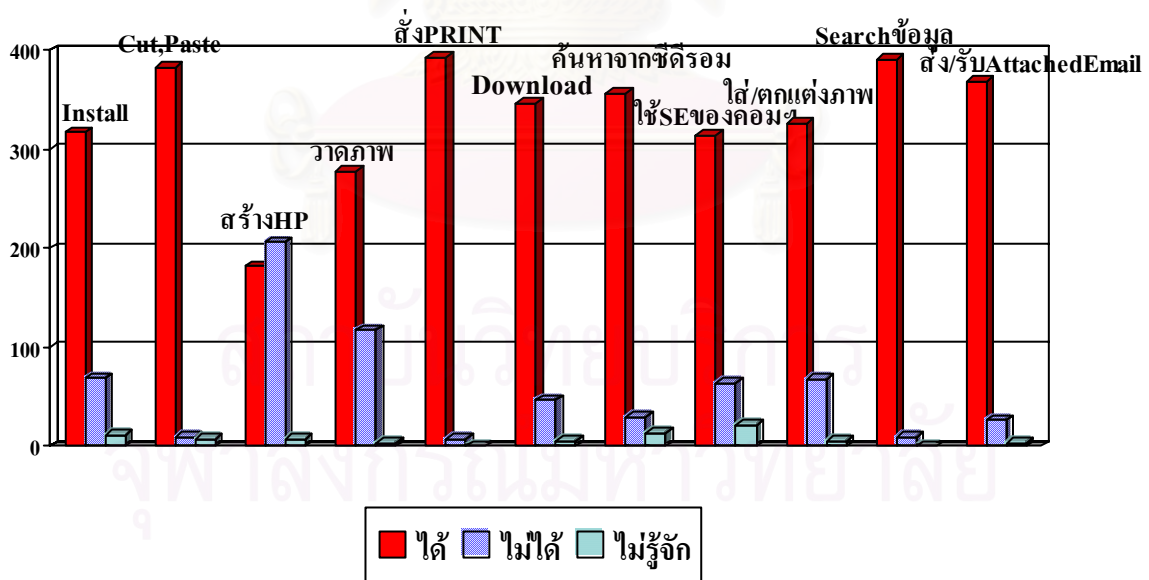
อภิปรายตารางที่ 8.1-8.12 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในเรื่องต่างๆไปอยู่ในระดับสูง โดยในบางอย่าง กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดสามารถทำได้ เช่น

การสั่ง Print งานเขียนหรือรูปภาพ ที่มีกลุ่มตัวอย่างทำได้ถึงร้อยละ 98 การค้นหาข้อมูลด้วยอินเทอร์เน็ต มีกลุ่มตัวอย่างทำได้ถึงมากกว่าร้อยละ 97 ความสามารถในการ “ตัด” (Cut) และ “แปะ” (Paste) ที่มีผู้ทำได้มากกว่าร้อยละ 95 การรับและส่งอีเมลที่มีไฟล์แนบ (Attached) มาด้วย ที่มีผู้ทำได้ร้อยละ 92 ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นจำนวนที่สูงมาก

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังสามารถทำในเรื่องอื่นๆเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ในระดับสูงเช่นกัน โดยส่วนใหญ่จะมีกลุ่มตัวอย่างทำได้ถึง 70-80 เปอร์เซ็นต์ ยกเว้นความรู้ในระดับสูง คือ การสร้างโฮมเพจ อย่างเดียวเท่านั้นที่มีกลุ่มตัวอย่างทำได้ไม่ถึง 50 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งแม้จะไม่ถึงกึ่งหนึ่ง แต่ก็ถือว่าเป็นปริมาณที่มากเมื่อเทียบกับบุคคลทั่วไปที่น้อยคนจะสามารถสร้างโฮมเพจของตนเองได้

การที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แก้ปัญหาเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานไม่ได้ดีด้วยการลองแก้ไขไปเรื่อยๆนั้น แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความมั่นใจในความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศของตนในระดับหนึ่ง จึงเชื่อว่าสามารถจะแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ ในขณะที่รองลงมาใช้วิธีถามผู้รู้ แสดงว่าความสามารถของกลุ่มตัวอย่างยังมีจำกัด โดยยังต้องพึ่งพาผู้อื่นหากเจอกับปัญหา

แผนภูมิแท่งแสดงความสามารถทั่วไปในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต



3. การทดสอบความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 9 เป็นการทดสอบความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต โดยตั้งคำถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ เพื่อทดสอบว่ามีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างไร

ตารางที่ 9 แสดงผลการทดสอบความรู้จากการให้เลือกคำตอบที่เห็นว่าถูกต้อง

คำถามทดสอบความรู้ (คำตอบที่ถูกต้อง ; ถูก/ผิด)	จำนวน			ร้อยละ		
	ตอบ ถูก	ตอบ ผิด	รวม	ตอบ ถูก	ตอบ ผิด	รวม
1). ADSL เป็นสายต่ออินเทอร์เน็ตแบบรวดเร็ว (ถูก)	139	261	400	34.8	65.3	100
2). ซอฟแวร์ที่เรียกว่า “บราวเซอร์” (Browser) เป็น สิ่งจำเป็นในการใช้อินเทอร์เน็ต (ถูก)	262	138	400	65.5	34.5	100
3). เมื่อเรากรอกอีเมลแอดเดรสลงไปในช่วง [CC:] เราสามารถส่งอีเมลนั้นๆไปให้กับคนอื่นๆได้เช่นกัน (ถูก)	282	118	400	70.5	29.5	100
4). Mailing List คือลิสต์ที่เราใช้เป็น Address Book ของอีเมล (ผิด)	180	220	400	45	55	100
5). Firewall เป็นสถานการณ์ที่สับสนที่เกิดขึ้นจาก การรบกวนสัญญาณการสื่อสาร (ผิด)	369	31	400	92.3	7.8	100
6). “บราวเซอร์” (Browser) เป็นซอฟต์แวร์ที่ทำ หน้าที่ในการดึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (ถูก)	134	266	400	33.5	66.5	100
7). “โดเมน เนม” (Domain Name) คือชื่อเรียก ที่ตั้งไว้ให้กับเซิร์ฟเวอร์สำหรับโฮมเพจ ฯลฯ (ถูก)	234	166	400	58.5	41.5	100

คำถามทดสอบความรู้ (คำตอบที่ถูกต้อง ; ถูก/ผิด)	จำนวน			ร้อยละ		
	ตอบ ถูก	ตอบ ผิด	รวม	ตอบ ถูก	ตอบ ผิด	รวม
8). ข้อมูลในโฮมเพจเปิดกว้างสำหรับสาธารณะ ทุกคนสามารถนำไปใช้ได้อย่างอิสระ (ผิด)	220	180	400	55	45	100
9). Portal Site คือเว็บไซต์ที่ท่านสามารถเข้าถึง จากที่ใดก็ได้หากนำเอาคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC) ไปด้วย (ผิด)	357	43	400	89.3	10.8	100
10). คนที่ท่องไปที่นั่นที่นี้ในอินเทอร์เน็ตต่ออยู่ตลอด เรียกว่า "Surfer" (ผิด)	304	96	400	76	24	100
11). Digital Divide คือระบบการจัดแบ่งเมลล์ด้วย เทคนิคทางดิจิทัล (ผิด)	343	57	400	85.8	14.3	100
12). คำว่า Netiquette ย่อมาจาก "No Etiquette" หมายถึงการไม่มีความสุภาพหรือมารยาท ใดๆในกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ต (ผิด)	355	45	400	88.8	11.3	100
จำนวนรวมของการตอบถูก – ตอบผิด	3062	1738	4800	63.8	36.2	100

ตารางที่ 9 แสดงผลการทดสอบความรู้จากการให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถาม โดยให้ทำเครื่องหมายหน้าข้อที่เห็นว่าถูก และไม่ต้องทำเครื่องหมายหน้าข้อที่เห็นว่าผิด พบว่า จากการตอบ 4,800 ครั้ง กลุ่มตัวอย่างตอบถูก 3,062 ครั้ง (ร้อยละ 63.8) ตอบผิด 1,738 ครั้ง (ร้อยละ 36.2) แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามทดสอบความรู้ได้ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่

อนึ่ง คำถามบางข้อ กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบได้ถูกต้องเป็นจำนวนถึงมากกว่าร้อยละ 80 คือ คำถามข้อที่ 5 เกี่ยวกับ Firewall (ตอบถูกร้อยละ 92.3) คำถามข้อที่ 9 เกี่ยวกับ Portal Site (ตอบถูกร้อยละ 89.3) คำถามข้อที่ 11 เกี่ยวกับ Digital Divide (ตอบถูกร้อยละ 85.8) และคำถามข้อที่ 12 เกี่ยวกับ Netiquette (ตอบถูกร้อยละ 88.8) ในขณะที่คำถามบางข้อ กลุ่มตัวอย่างกลับตอบผิดเกินกว่าร้อยละ 60 คือ คำถามข้อที่ 1 เกี่ยวกับ ADSL (ตอบผิดร้อยละ 65.3) คำถามข้อที่ 8 เกี่ยวกับ Cookies (ตอบผิดร้อยละ 63.8)

อภิปรายตารางที่ 9 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบคำถามบางข้อได้อย่างถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่คำถามบางข้อกลับมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยที่จะตอบถูก ตัวอย่างเช่น คำถามเกี่ยวกับ Firewall ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมากกว่าร้อยละ 90 ตอบถูก แต่บางคำถาม เช่น คำถามเกี่ยวกับ ADSL ซึ่งเป็นอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง กลับมีกลุ่มตัวอย่างตอบถูกไม่ถึงร้อยละ 35

ทั้งนี้ อาจวิเคราะห์ที่ได้ว่า เป็นเพราะคำถามบางข้อ เช่น คำถามเกี่ยวกับ ADSL ซึ่งเป็นระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เป็นคำถามเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ที่คนไทยยังไม่คุ้นเคย เพราะในขณะที่กำลังเก็บข้อมูล อินเทอร์เน็ตระบบนี้ยังไม่เป็นที่แพร่หลายในประเทศไทย (แม้ว่าในประเทศที่ก้าวล้ำทางเทคโนโลยีอย่างญี่ปุ่น จะใช้กันอย่างแพร่หลายแล้วก็ตาม) ทำให้เมื่อถูกถามเกี่ยวกับ ADSL กลุ่มตัวอย่างชาวไทยจึงตอบไม่ถูก

ฉะนั้น อาจกล่าวได้ว่า บริบททางเทคโนโลยีในประเทศไทย ถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลต่อความรู้ความสามารถของประชาชนผู้ใช้เทคโนโลยีในประเทศนั้นๆ อย่างไรก็ตาม สำหรับคำถามอื่นๆซึ่งเป็นเรื่องทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถตอบได้ถูกต้อง ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี แสดงให้เห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ชาวไทยมีความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับดีพอสมควร

4. การทดสอบทางเลือกของกลุ่มตัวอย่างเมื่อต้องการข้อมูล

ตารางที่ 10.1-10.16 เป็นการทดสอบกลุ่มตัวอย่างว่าจะเลือกใช้วิธีใดในการหาข้อมูล โดยตารางที่ 10.1-10.8 ยกตัวอย่างกรณีต้องการข้อมูลเกี่ยวกับประเทศต่างๆ และตารางที่ 10.9-10.16 ยกตัวอย่างกรณีต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ

ตารางที่ 10.1-10.8 กรณีต้องการข้อมูลเกี่ยวกับประเทศต่างๆ

ตารางที่ 10.1 แสดงการไปห้องสมุด

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	98	24.5
ไม่ใช่	302	75.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.1 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีไปห้องสมุดเมื่อเกิดความอยากรู้เกี่ยวกับประเทศต่างๆ พบว่า มีจำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.5)

ตารางที่ 10.2 แสดงการซื้อหนังสือหรือนิตยสารที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	211	52.8
ไม่ใช่	189	47.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.2 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีซื้อหนังสือหรือนิตยสารเมื่อเกิดความอยากรู้เกี่ยวกับประเทศต่างๆ พบว่า มีจำนวน 211 คน (ร้อยละ 52.8)

ตารางที่ 10.3 แสดงการถามผู้รู้เกี่ยวกับประเทศนั้นๆ

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	54	13.5
ไม่ใช่	346	86.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.3 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีถามผู้รู้เมื่อเกิดความอยากรู้เกี่ยวกับประเทศต่างๆ พบว่า มีจำนวน 54 คน (ร้อยละ 13.5)

ตารางที่ 10.4 แสดงการถามบุคคลในครอบครัว

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	20	5.0
ไม่ใช่	380	95.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.4 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีถามบุคคลในครอบครัวเมื่อเกิดความอยากรู้เกี่ยวกับประเทศต่างๆ พบว่า มีจำนวน 20 คน (ร้อยละ 5)

ตารางที่ 10.5 แสดงการค้นหาในอินเทอร์เน็ต

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	358	89.5
ไม่ใช่	42	10.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.5 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีค้นหาในอินเทอร์เน็ตเมื่อเกิดความอยากรู้เกี่ยวกับประเทศต่างๆ พบว่า มีจำนวน 358 คน (ร้อยละ 89.5)

ตารางที่ 10.6 แสดงการค้นหาในสารานุกรม

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	16	4.0
ไม่ใช่	384	96.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีค้นหาในสารานุกรมเมื่อเกิดความอยากรู้เกี่ยวกับประเทศต่างๆ พบว่า มีจำนวน 16 คน (ร้อยละ 4)

ตารางที่ 10.7 แสดงการหาข้อมูลจากซีดี-รอม

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	22	5.5
ไม่ใช่	378	94.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.7 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีหาข้อมูลจากซีดี-รอมเมื่อเกิดความอยากรู้เกี่ยวกับประเทศต่างๆ พบว่า มีจำนวน 22 คน (ร้อยละ 5.5)

ตารางที่ 10.8 แสดงกรณีไม่ทราบว่าจะทำอย่างไร

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	5	1.3
ไม่ใช่	395	98.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.8 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบว่าจะทำอย่างไรเมื่อเกิดความอยากรู้เกี่ยวกับประเทศต่างๆ พบว่า มีจำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3)

ตารางที่ 10.9-10.16 กรณีต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ

ตารางที่ 10.9 แสดงการไปห้องสมุด

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	69	17.3
ไม่ใช่	331	82.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.9 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีไปห้องสมุดเมื่อต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ พบว่า มีจำนวน 69 คน (ร้อยละ 17.3)

ตารางที่ 10.10 แสดงการซื้อหนังสือหรือนิตยสารที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	232	58.0
ไม่ใช่	168	42.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.10 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีซื้อหนังสือหรือนิตยสารเมื่อต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ พบว่า มีจำนวน 232 คน (ร้อยละ 58)

ตารางที่ 10.11 แสดงการถามผู้รู้เกี่ยวกับเรื่องเหล่านั้น

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	124	31.0
ไม่ใช่	276	69.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.11 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีถามผู้รู้เมื่อต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ พบว่า มีจำนวน 69 คน (ร้อยละ 17.3)

ตารางที่ 10.12 แสดงการถามบุคคลในครอบครัว

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	39	9.8
ไม่ใช่	361	90.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.12 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีถามบุคคลในครอบครัวเมื่อต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ พบว่า มีจำนวน 39 คน (ร้อยละ 9.8)

ตารางที่ 10.13 แสดงการค้นหาในอินเทอร์เน็ต

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	306	76.5
ไม่ใช่	94	23.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.13 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีค้นหาในอินเทอร์เน็ตเมื่อต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ พบว่า มีจำนวน 306 คน (ร้อยละ 76.5)

ตารางที่ 10.14 แสดงการค้นหาในสารานุกรม

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	10	2.5
ไม่ใช่	390	97.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.14 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีค้นหาในสารานุกรมเมื่อต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ พบว่า มีจำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.5)

ตารางที่ 10.15 แสดงการหาข้อมูลจากซีดี-รอม

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	6	1.5
ไม่ใช่	394	98.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.15 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีหาข้อมูลจากซีดี-รอมเมื่อต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ พบว่า มีจำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5)

ตารางที่ 10.16 แสดงกรณีไม่ทราบว่าจะทำอย่างไร

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	2	.5
ไม่ใช่	398	99.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 10.16 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบว่าจะทำอย่างไรเมื่อต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ พบว่า มีจำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5)

อภิปรายตารางที่ 10.1-10.8 พบว่า ในกรณีที่ได้ยกตัวอย่างคือ เมื่อต้องการข้อมูลเกี่ยวกับประเทศต่างๆ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกือบร้อยละ 90 เลือกใช้วิธีค้นหาในอินเทอร์เน็ต อีกส่วนหนึ่งประมาณร้อยละ 50 ใช้วิธีซื้อหนังสือหรือนิตยสารที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง นอกนั้นวิธีอื่นๆมีผู้ใช้เพียงประปราย

และจากตารางที่ 10.9-10.16 ซึ่งเป็นอีกกรณีที่ได้ยกตัวอย่าง พบว่า หากต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 75 เลือกใช้วิธีค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เช่นเดียวกัน และอีกส่วนหนึ่งประมาณร้อยละ 30 ใช้วิธีซื้อหนังสือหรือนิตยสารที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง นอกนั้นใช้วิธีอื่นๆ เช่น ถามผู้รู้ ฯลฯ

จากทั้ง 2 กรณีที่ได้ยกตัวอย่าง ตั้งแต่ตารางที่ 10.1-10.16 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนแล้วแต่เลือกใช้วิธีค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก ซึ่งบ่งบอกถึงความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ เพราะหากไม่ถนัดในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผู้เข้ารับการอบรมคงไม่เลือกใช้วิธีดังกล่าวในการหาข้อมูล

5. ความชอบใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 11 แสดงความชอบของกลุ่มตัวอย่างในการใช้คอมพิวเตอร์

ตารางที่ 11 แสดงความชอบใช้คอมพิวเตอร์

	จำนวน	ร้อยละ
ชอบมาก	167	41.8
ค่อนข้างชอบ	208	52.0
ไม่ค่อยชอบ	22	5.5
ไม่ชอบอย่างมาก	1	.3
รวม	398	99.5
ตอบผิด/ไม่ตอบ	2	.5
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 11 แสดงความชอบใช้คอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่ชอบใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างมาก 167 คน (ร้อยละ 41.8) ค่อนข้างชอบ 208 คน (ร้อยละ 52) ไม่ค่อยชอบ 22 คน (ร้อยละ 5.5) และมีเพียงคนเดียว (ร้อยละ 0.3) เท่านั้น ที่ไม่ชอบใช้คอมพิวเตอร์อย่างมาก

อภิปรายตารางที่ 11 จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างค่อนข้างชอบใช้คอมพิวเตอร์ โดยกลุ่มตัวอย่างมากกว่าร้อยละ 50 ตอบว่าค่อนข้างชอบ และมากกว่าร้อยละ 40 ตอบว่าชอบมาก มีเพียงเล็กน้อยเท่านั้นที่ไม่ชอบและไม่ชอบอย่างมาก ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์เป็นผู้ที่ชอบใช้คอมพิวเตอร์ และความชอบนี้เองที่ทำให้มาสมัครเรียน มีใจมาเรียนเพราะความจำเป็นหรือโดนบังคับมาเรียนแต่อย่างใด ซึ่งการมาเรียนด้วยความชอบส่วนตัวนี้ น่าจะทำให้ใช้คอมพิวเตอร์บ่อย และพัฒนาความสามารถของตนเองได้อย่างรวดเร็ว

บทที่ 6

ประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ ของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์

หลังจากใน 2 บทที่ผ่านมา เราได้ทราบแล้วว่าทั้ง “พฤติกรรมในการใช้” และ “ความสามารถในการใช้” ในบทที่ 6 นี้ จะนำเสนอ “ประโยชน์ที่ได้” จากเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์นำเทคโนโลยีดังกล่าวไปใช้ประโยชน์อย่างไร คาดหวังประโยชน์อะไร และอะไรคือแรงจูงใจที่ทำให้พวกเขามาใช้เทคโนโลยีดังกล่าว โดยจะแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1. การใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์
2. ความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์หลังจากมีความชำนาญแล้ว
3. การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต
4. แรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ต

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. การให้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 12.1-12.10 แสดงการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ต่างๆ ทั้งนี้หมายถึงการใช้ประโยชน์ที่ทำอยู่ในปัจจุบันหรือเคยทำมาแล้วในอดีต ไม่รวมถึงสิ่งที่คาดว่าจะทำในอนาคต และหมายถึงเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น ยังไม่รวมอินเทอร์เน็ตซึ่งจะแยกวิเคราะห์ต่อไป

ตารางที่ 12.1 แสดงการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเล่นเกม

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	173	43.3
ไม่ใช่	227	56.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 12.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเล่นเกมมากที่สุด กล่าวคือ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเล่นเกมเป็นหลัก พบว่า มีจำนวน 173 คน (ร้อยละ 43.3)

ตารางที่ 12.2 แสดงการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์เอกสาร

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	183	45.8
ไม่ใช่	217	54.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 12.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์เอกสารมากที่สุด พบว่า มีจำนวน 183 คน (ร้อยละ 45.8)

ตารางที่ 12.3 แสดงการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	336	84.0
ไม่ใช่	64	16.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 12.3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด พบว่ามีจำนวนสูงถึง 336 คน (ร้อยละ 84)

ตารางที่ 12.4 แสดงการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อคำนวณโดยการใช้ Spreadsheet

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	112	28.0
ไม่ใช่	288	72.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 12.4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการคำนวณโดยใช้ Spreadsheet มากที่สุด พบว่า มีจำนวน 112 คน (ร้อยละ 28)

ตารางที่ 12.5 แสดงการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อวาดภาพหรือกราฟฟิกส์ต่างๆ

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	69	17.3
ไม่ใช่	331	82.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 12.5 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อวาดภาพหรือกราฟฟิกส์ต่างๆมากที่สุด พบว่า มีจำนวนเพียง 69 คน (ร้อยละ 17.3) เท่านั้น

ตารางที่ 12.6 แสดงการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อตกแต่งภาพหรือภาพถ่าย

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	94	23.5
ไม่ใช่	306	76.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 12.6 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อตกแต่งภาพหรือภาพถ่ายมากที่สุด พบว่า มีจำนวน 94 คน (ร้อยละ 23.5)

ตารางที่ 12.7 แสดงการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสร้างฐานข้อมูล (Database)

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	106	26.5
ไม่ใช่	294	73.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 12.7 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสร้างฐานข้อมูล (Database) มากที่สุด พบว่า มีจำนวน 106 คน (ร้อยละ 26.5)

ตารางที่ 12.8 แสดงการใช้คอมพิวเตอร์โดยใช้ ซีดี-รอม เพื่อชม Image ต่างๆ เช่น ภาพยนตร์ ภาพนิ่ง ฯลฯ

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	155	38.8
ไม่ใช่	245	61.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 12.8 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์โดยใช้ ซีดี-รอม เพื่อชม Image ต่างๆ เช่น ภาพยนตร์ ภาพนิ่ง มากที่สุด มีจำนวน 155 คน (ร้อยละ 38.8)

ตารางที่ 12.9 แสดงการใช้คอมพิวเตอร์โดยใช้ซีดี-รอมเพื่อค้นหาศัพท์ในพจนานุกรมหรือเพื่อค้นหาคำตอบในสารานุกรม

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	74	18.5
ไม่ใช่	326	81.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 12.9 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์โดยใช้ ซีดี-รอม เพื่อค้นหาศัพท์ในพจนานุกรม หรือค้นหาคำตอบในสารานุกรมมากที่สุด พบว่า มีจำนวน 74 คน (ร้อยละ 18.5)

ตารางที่ 12.10 แสดงการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเขียนโปรแกรม

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	88	22.0
ไม่ใช่	312	78.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 12.10 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเขียนโปรแกรมมากที่สุด พบว่ามีจำนวน 88 คน (ร้อยละ 22)

อภิปรายตารางที่ 12.1-12.10 จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์อย่างหลากหลาย และมีการใช้ประโยชน์ในบางประการมากเป็นพิเศษ ที่มากที่สุดคือการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต โดยมีกลุ่มตัวอย่างถึงร้อยละ 84 ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ เพื่อพิมพ์เอกสาร เพื่อเล่นเกม เพื่อชม Image ต่างๆ เช่น ภาพยนตร์หรือภาพนิ่ง เพื่อคำนวณโดยใช้ Spreadsheet เพื่อสร้างฐานข้อมูล เพื่อตกแต่งภาพหรือภาพถ่าย เพื่อเขียนโปรแกรม เพื่อใช้ซีดีรอมเพื่อค้นหาศัพท์ และเพื่อวาดภาพหรือกราฟิกส์ต่างๆ

ที่น่าสังเกตคือ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยใช้คอมพิวเตอร์ไปเพื่อความบันเทิง เช่น เล่นเกม ซึ่งอยู่ในอันดับ 3 โดยมีจำนวนถึงเกือบร้อยละ 40 ตามมาด้วยการชม Image ต่างๆเช่น ภาพยนตร์หรือภาพนิ่ง ที่มีจำนวนใกล้เคียงกับการเล่นเกม

จากผลการวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตเป็นหลัก ที่เหลือเป็นการใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ โดยส่วนสำคัญเป็นเรื่องของความบันเทิง นอกนั้นเป็นการใช้เพื่อประโยชน์ในการทำงาน เช่น คำนวณ หาคำศัพท์ อย่างไรก็ตาม ในส่วนของการใช้อินเทอร์เน็ตซึ่งมีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 84 นั้น จะนำเสนอต่อไปว่ากลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตไปเพื่อประโยชน์อะไร เพื่อที่จะวิเคราะห์โดยภาพรวมของการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศอีกครั้งหนึ่ง

2. ความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์หลังจากมีความชำนาญแล้ว

ตารางที่ 13.1-13.11 เป็นการนำเสนอความต้องการของกลุ่มตัวอย่างในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์ “หลังจากมีความชำนาญแล้ว” ซึ่งจะบ่งบอกถึงจุดประสงค์ที่แท้จริงในการมาเข้ารับการอบรมว่าต้องการนำไปใช้ประโยชน์อะไร และบ่งบอกถึงการไปใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ในอนาคตของกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ด้วย

ตารางที่ 13.1 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อเล่นเกมหลังจากมีความชำนาญแล้ว

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	157	39.3
ไม่ใช่	243	60.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 13.1 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อเล่นเกมหลังจากมีความชำนาญแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในลักษณะนี้ 157 คน (ร้อยละ 39.9) ไม่มี 243 คน (ร้อยละ 60.8)

ตารางที่ 13.2 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อพิมพ์เอกสารหลังจากมีความชำนาญแล้ว

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	160	40.0
ไม่ใช่	240	60.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 13.2 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อพิมพ์เอกสารหลังจากมีความชำนาญแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในลักษณะนี้ 160 คน (ร้อยละ 40) ไม่มี 240 คน (ร้อยละ 60)

**ตารางที่ 13.3 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต
หลังจากมีความชำนาญแล้ว**

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	315	78.8
ไม่ใช่	85	21.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 13.3 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต
หลังจากมีความชำนาญแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในลักษณะนี้ 315 คน (ร้อยละ 78.8) ไม่
มี 85 คน (ร้อยละ 21.3)

**ตารางที่ 13.4 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อใช้ Spreadsheet
หลังจากมีความชำนาญแล้ว**

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	135	33.8
ไม่ใช่	265	66.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 13.4 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อใช้ Spreadsheet
หลังจากมีความชำนาญแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในลักษณะนี้ 135 คน (ร้อยละ 33.8) ไม่
มี 265 คน (ร้อยละ 66.3)

**ตารางที่ 13.5 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อวาดภาพหรือกราฟ
ฟิกส์ต่างๆหลังจากมีความชำนาญแล้ว**

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	168	42.0
ไม่ใช่	232	58.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 13.5 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อวาดภาพหรือกราฟฟิกส์ต่างๆหลังจากมีความชำนาญแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในลักษณะนี้ 168 คน (ร้อยละ 42) ไม่มี 232 คน (ร้อยละ 58)

ตารางที่ 13.6 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อตกแต่งภาพหรือภาพถ่ายหลังจากมีความชำนาญแล้ว

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	203	50.8
ไม่ใช่	197	49.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 13.6 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อตกแต่งภาพหรือภาพถ่ายหลังจากมีความชำนาญแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในลักษณะนี้ 203 คน (ร้อยละ 50.8) ไม่มี 197 คน (ร้อยละ 49.3)

ตารางที่ 13.7 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อสร้างฐานข้อมูลหลังจากมีความชำนาญแล้ว

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	193	48.3
ไม่ใช่	207	51.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 13.7 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อสร้างฐานข้อมูลหลังจากมีความชำนาญแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในลักษณะนี้ 193 คน (ร้อยละ 48.3) ไม่มี 207 คน (ร้อยละ 51.8)

ตารางที่ 13.8 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อใช้ ซีดี-รอม หรือ ดีวีดี เพื่อชม Image ต่างๆ เช่น ภาพยนตร์ ภาพนิ่ง ฯลฯ หลังจากมีความชำนาญแล้ว

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	167	41.8
ไม่ใช่	233	58.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 13.8 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อใช้ ซีดี-รอม หรือ ดีวีดี เพื่อชม Image ต่างๆ เช่น ภาพยนตร์ ภาพนิ่ง ฯลฯ หลังจากมีความชำนาญแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในลักษณะนี้ 167 คน (ร้อยละ 41.8) ไม่มี 233 คน (ร้อยละ 58.3)

ตารางที่ 13.9 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อค้นหาคำศัพท์ในพจนานุกรมหรือค้นหาคำตอบในสารานุกรมหลังจากมีความชำนาญแล้ว

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	87	21.8
ไม่ใช่	313	78.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 13.9 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อค้นหาคำศัพท์ในดิกชันนารีหรือค้นหาคำตอบในสารานุกรมหลังจากมีความชำนาญแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในลักษณะนี้ 87 คน (ร้อยละ 21.8) ไม่มี 313 คน (ร้อยละ 78.3)

ตารางที่ 13.10 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อเขียนโปรแกรมหลังจากมีความชำนาญแล้ว

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	192	48.0
ไม่ใช่	208	52.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 13.10 แสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์เพื่อเขียนโปรแกรม หลังจากมีความชำนาญแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในลักษณะนี้ 192 คน (ร้อยละ 48) ไม่มี 208 คน (ร้อยละ 52)

ตารางที่ 13.11 แสดงกรณียังไม่ได้คิดว่าจะนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์อย่างไรหลังจากมีความชำนาญแล้ว

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	20	5.0
ไม่ใช่	380	95.0
รวม	400	100.0

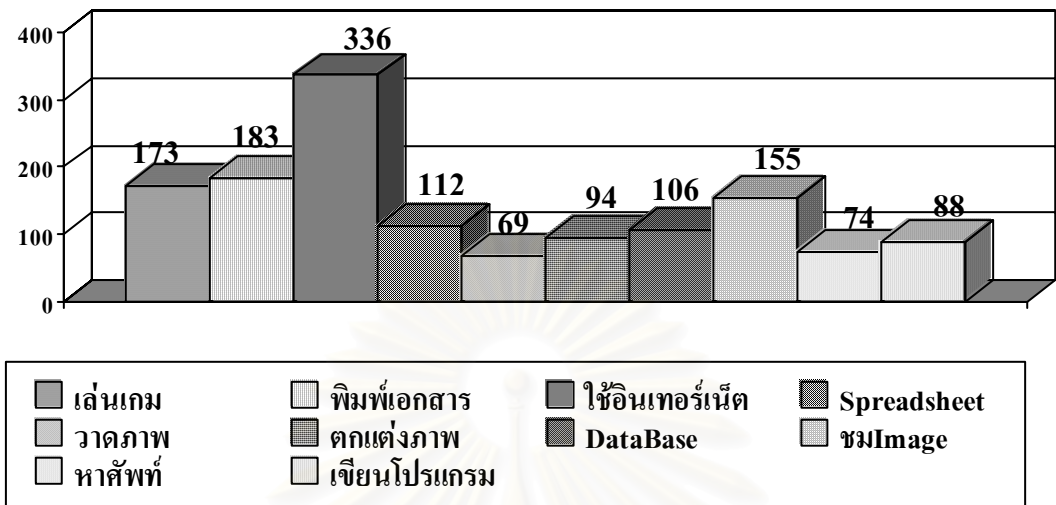
ตารางที่ 13.11 แสดงกรณียังไม่ได้คิดว่าจะนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์อย่างไรหลังจากมีความชำนาญแล้ว พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้คิด 20 คน (ร้อยละ 5) คิดแล้ว 380 คน (ร้อยละ 95)

ในหัวข้อนี้ คือ “ความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์หลังจากมีความชำนาญแล้ว” ควรจะวิเคราะห์ควบคู่ไปกับ “การใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์” ที่ได้กล่าวมาก่อนหน้านี้ด้วย เนื่องจากความแตกต่างของความต้องการใช้ประโยชน์ในอนาคตกับการใช้ประโยชน์จริงในปัจจุบัน จะทำให้เห็นจุดประสงค์ที่แท้จริงของการมาเข้ารับการอบรม

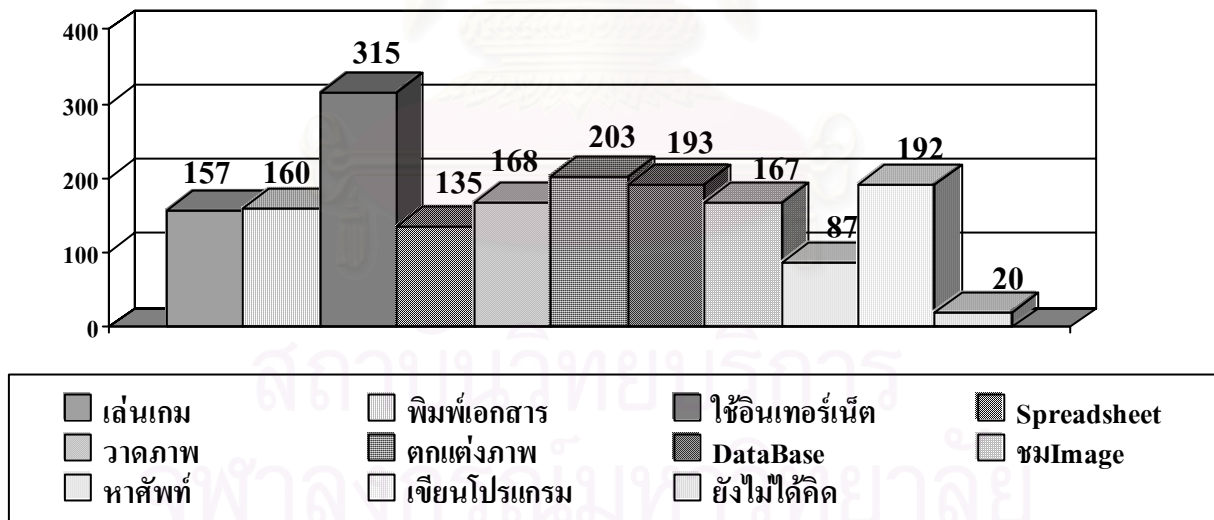
อภิปรายตารางที่ 13.1-13.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์อย่างมีจุดมุ่งหมาย เนื่องจากเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 95) มีจุดประสงค์ที่แน่นอนในการนำความรู้ความชำนาญไปใช้ มีเพียงร้อยละ 5 เท่านั้น ที่ยังไม่ทราบว่าจะนำความรู้ไปใช้ประโยชน์อย่างไร โดยกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์หลังจากมีความชำนาญแล้วต่างกัน ที่มากเป็นพิเศษคือ ต้องการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งมีจำนวนถึงเกือบร้อยละ 80 ซึ่งสอดคล้องกับในหัวข้อที่ 7 (การใช้ประโยชน์ในปัจจุบัน) ที่มีผู้ตอบว่าได้ใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ด้วยใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดเช่นกัน

ที่น่าสังเกตคือ ในเกือบทุกๆการใช้ประโยชน์จะมีกลุ่มตัวอย่างที่เลือกและไม่เลือกเป็นจำนวนไม่ต่างกันมากนัก ซึ่งหมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์หลังจากมีความชำนาญแล้วอย่างหลากหลายและแตกต่างกันไป ยกเว้นการใช้อินเทอร์เน็ตเท่านั้นที่ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เลือก ส่วนตัวเลือกที่มีผู้ตอบน้อยก็คือ เพื่อเล่นเกม เพื่อค้นหาคำศัพท์จากพจนานุกรม หรือหาคำตอบจากสารานุกรม และเพื่อคำนวณโดยใช้ Spreadsheet

แผนภูมิแสดงการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์



แผนภูมิแสดงความต้องการในการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์หลังจากมีความชำนาญแล้ว



3. การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 14.1-14.10 แสดงการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 14.1 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข่าวสารที่น่าสนใจตามเว็บไซต์ต่างๆหรือค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่สามารถนำไปบอกต่อกับเพื่อนฝูงได้

	จำนวน	ร้อยละ
บ่อยๆ	181	45.3
บางครั้ง	154	38.5
นานๆครั้ง	65	16.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 14.1 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการค้นหาข่าวสารที่น่าสนใจตามเว็บไซต์ต่างๆหรือค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่สามารถนำไปบอกต่อกับเพื่อนฝูงได้ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตในลักษณะนี้บ่อยๆ 181 คน (ร้อยละ 45.3) บางครั้ง 154 คน (ร้อยละ 38.5) และนานๆครั้ง 65 คน (ร้อยละ 16.3)

ตารางที่ 14.2 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดตามข่าวสารในชุมชน และ/หรือ ตารางนิทรรศการ, งานแสดงต่างๆ

	จำนวน	ร้อยละ
บ่อยๆ	94	23.5
บางครั้ง	188	47.0
นานๆครั้ง	118	29.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 14.2 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดตามข่าวสารในชุมชน และ/หรือ ตารางนิทรรศการงานแสดงต่างๆ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตในลักษณะนี้บ่อยๆ 94 คน (ร้อยละ 23.5) บางครั้ง 188 คน (ร้อยละ 47) นานๆครั้ง 118 คน (ร้อยละ 29.5)

ตารางที่ 14.3 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อนำเสนอความรู้ของตนผ่านทางอีเมล เว็บไซต์ ระบบต่างๆ หรือ โสมเพจ

	จำนวน	ร้อยละ
บ่อยๆ	51	12.8
บางครั้ง	101	25.3
นานๆครั้ง	240	60.0
รวม	392	98.0
ตอบผิด/ไม่ตอบ	8	2.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 14.3 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อนำเสนอความรู้ของตนผ่านทางอีเมล เว็บไซต์ ระบบต่างๆ หรือ โสมเพจ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตในลักษณะนี้บ่อยๆ 51 คน (ร้อยละ 12.8) บางครั้ง 101 คน (ร้อยละ 25.3) นานๆครั้ง 240 คน (ร้อยละ 60)

ตารางที่ 14.4 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน (Know-how) หรือ ความรู้ที่ทำให้ประหยัดเวลาหรือแรงงานได้

	จำนวน	ร้อยละ
บ่อยๆ	165	41.3
บางครั้ง	151	37.8
นานๆครั้ง	82	20.5
รวม	398	99.5
ตอบผิด/ไม่ตอบ	2	.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 14.4 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน (Know-how) หรือ ความรู้ที่ทำให้ประหยัดเวลาหรือแรงงานได้ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตในลักษณะนี้บ่อยๆ 165 คน (ร้อยละ 41.3) บางครั้ง 151 คน (ร้อยละ 37.8) นานๆครั้ง 82 คน (ร้อยละ 20.5)

ตารางที่ 14.5 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าไปในเว็บไซต์ด้วยสาเหตุใดๆก็ตามที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน

	จำนวน	ร้อยละ
บ่อยๆ	209	52.3
บางครั้ง	153	38.3
นานๆครั้ง	38	9.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 14.5 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าไปในเว็บไซต์ด้วยสาเหตุใดๆก็ตามที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตในลักษณะนี้บ่อยๆ 209 คน (ร้อยละ 52.3) บางครั้ง 153 คน (ร้อยละ 38.3) นานๆครั้ง 38 คน (ร้อยละ 9.5)

ตารางที่ 14.6 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อข้อป้ัง ประมุข จองตัว และอื่นๆ

	จำนวน	ร้อยละ
บ่อยๆ	22	5.5
บางครั้ง	86	21.5
นานๆครั้ง	285	71.3
รวม	393	98.3
ตอบผิด/ไม่ตอบ	7	1.8
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 14.6 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อข้อป้ัง ประมุข จองตัว และอื่นๆ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตในลักษณะนี้บ่อยๆ 22 คน (ร้อยละ 5.5) บางครั้ง 86 คน (ร้อยละ 21.5) นานๆครั้ง 285 คน (ร้อยละ 71.3)

ตารางที่ 14.7 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาอะไรไปเรื่อยๆ โดยไม่มีจุดมุ่งหมายแน่นอน

	จำนวน	ร้อยละ
บ่อยๆ	124	31.0
บางครั้ง	148	37.0
นานๆครั้ง	125	31.3
รวม	397	99.3
ตอบผิด/ไม่ตอบ	3	.8
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 14.7 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาอะไรไปเรื่อยๆโดยไม่มีจุดมุ่งหมายแน่นอน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตในลักษณะนี้บ่อยๆ 124 คน (ร้อยละ 31) บางครั้ง 148 คน (ร้อยละ 37) นานๆครั้ง 125 คน (ร้อยละ 31.3)

ตารางที่ 14.8 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาว่าบุคคลที่มีชื่อเสียงหรือบุคคลที่น่าสนใจมีเว็บไซต์ส่วนตัวหรือไม่

	จำนวน	ร้อยละ
บ่อยๆ	37	9.3
บางครั้ง	133	33.3
นานๆครั้ง	220	55.0
รวม	390	97.5
ตอบผิด/ไม่ตอบ	10	2.5
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 14.8 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาว่าบุคคลที่มีชื่อเสียงหรือบุคคลที่น่าสนใจมีเว็บไซต์ส่วนตัวหรือไม่ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตในลักษณะนี้บ่อยๆ 37 คน (ร้อยละ 9.3) บางครั้ง 133 คน (ร้อยละ 33.3) นานๆครั้ง 220 คน (ร้อยละ 55)

ตารางที่ 14.9 **แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาเว็บไซต์ส่วนตัวของเพื่อน และ/หรือ บุคคลมีชื่อเสียง**

	จำนวน	ร้อยละ
บ่อยๆ	29	7.3
บางครั้ง	138	34.5
นานๆครั้ง	224	56.0
รวม	391	97.8
ตอบผิด/ไม่ตอบ	9	2.3
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 14.9 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาเว็บไซต์ส่วนตัวของเพื่อน และ/หรือ บุคคลมีชื่อเสียง พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตในลักษณะนี้บ่อยๆ 29 คน (ร้อยละ 7.3) บางครั้ง 138 คน (ร้อยละ 34.5) และนานๆครั้ง 224 คน (ร้อยละ 56)

ตารางที่ 14.10 **แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อกับบุคคลอื่นทางเว็บบอร์ด ทางการ Chat หรือทางโซเชียล**

	จำนวน	ร้อยละ
บ่อยๆ	104	26.0
บางครั้ง	115	28.8
นานๆครั้ง	175	43.8
รวม	394	98.5
ตอบผิด/ไม่ตอบ	6	1.5
รวมทั้งหมด	400	100.0

ตารางที่ 14.10 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อกับบุคคลอื่นทางเว็บบอร์ด ทางการ Chat หรือทางโซเชียล พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตในลักษณะนี้บ่อยๆ 104 คน (ร้อยละ 26) บางครั้ง 115 คน (ร้อยละ 28.8) และนานๆครั้ง 175 คน (ร้อยละ 43.8)

อภิปรายตารางที่ 14.1-14.10 จะเห็นได้ว่ามีความหลากหลายในการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างมาก การใช้ประโยชน์บางอย่างมีผู้ทำค่อนข้างน้อย ได้แก่ เพื่อค้นหาเว็บไซต์ส่วนตัวของเพื่อนหรือบุคคลมีชื่อเสียง เพื่อค้นหาว่าบุคคลที่มีชื่อเสียงหรือบุคคลที่น่าสนใจ

มีเว็บไซต์ส่วนตัวหรือไม่ และเพื่อข้อป้บั้ง ประมุข จองตัว ในขณะที่บางอย่างมีผู้ทำปานกลาง ได้แก่ เพื่อติดต่อกับบุคคลอื่นทางเว็บบอร์ด ทางการ Chat หรือทางโสมเพจ เพื่อค้นหาอะไรไปเรื่อยๆโดยไม่มีจุดมุ่งหมายแน่นอน และเพื่อติดตามข่าวสารในชุมชน หรือ ตารางนิทรรศการ งานแสดงต่างๆ

ขณะเดียวกัน การใช้ประโยชน์บางอย่างมีกลุ่มตัวอย่างทำเป็นจำนวนมาก โดยการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตที่มีมากที่สุดคือ เพื่อเข้าไปในเว็บไซต์ด้วยสาเหตุใดๆก็ตามที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน เพื่อค้นหาข่าวสารที่น่าสนใจตามเว็บไซต์ต่างๆหรือค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่สามารถนำไปบอกต่อกับเพื่อนฝูงได้ เพื่อหาความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน (Know-how) หรือความรู้ที่ทำให้ประหยัดเวลาหรือแรงงานได้

จากข้อมูลที่ได้ สรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีการนำอินเทอร์เน็ตไปใช้ประโยชน์ต่างๆกัน โดยส่วนใหญ่จะเป็นการใช้ประโยชน์ทั้งต่อชีวิตประจำวันและต่อการทำงาน

4. แรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 15.1-15.8 แสดงแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะบ่งบอกถึงความต้องการในการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ตารางที่ 15.1 แสดงการมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อนำเสนองาน

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	148	37.0
ไม่ใช่	252	63.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 15.1 แสดงการมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อนำเสนองาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในลักษณะนี้ 148 คน (ร้อยละ 37) ไม่มี 252 คน (ร้อยละ 63)

ตารางที่ 15.2 แสดงการมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสมัครงานหรือเปลี่ยนงาน

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	162	40.5
ไม่ใช่	238	59.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 15.2 แสดงการมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสมัครงานหรือเปลี่ยนงาน พบว่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในลักษณะนี้ 162 คน (ร้อยละ 40.5) ไม่มี 238 คน (ร้อยละ 59.5)

ตารางที่ 15.3 แสดงการมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อกับคนที่อยู่ห่างไกล

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	290	72.5
ไม่ใช่	110	27.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 15.3 แสดงการมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อกับคนที่อยู่ห่างไกล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในลักษณะนี้ 290 คน (ร้อยละ 72.5) ไม่มี 110 คน (ร้อยละ 27.5)

ตารางที่ 15.4 แสดงการมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และ/หรือ ข้อมูลที่ไม่สามารถหาจากได้จากที่อื่น

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	363	90.8
ไม่ใช่	37	9.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 15.4 แสดงการมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และ/หรือ ข้อมูลที่ไม่สามารถหาได้จากที่อื่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในลักษณะนี้ 363 คน (ร้อยละ 90.8) ไม่มี 37 คน (ร้อยละ 9.3)

ตารางที่ 15.5 แสดงการมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพราะได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือบุคคลใน ครอบครัว

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	60	15.0
ไม่ใช่	340	85.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 15.5 แสดงการมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพราะได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือบุคคลในครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในลักษณะนี้ 60 คน (ร้อยละ 15) ไม่มี 340 คน (ร้อยละ 85)

ตารางที่ 15.6 แสดงการมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพราะเกิดความสนใจหลังจากได้เห็นผู้อื่นใช้

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	88	22.0
ไม่ใช่	312	78.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 15.6 แสดงการมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพราะเกิดความสนใจหลังจากได้เห็นผู้อื่นใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในลักษณะนี้ 88 คน (ร้อยละ 22) ไม่มี 312 คน (ร้อยละ 78)

ตารางที่ 15.7 แสดงการมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพราะรู้ดีว่าในอนาคตจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	113	28.3
ไม่ใช่	287	71.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 15.7 แสดงการมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพราะรู้ดีว่าในอนาคตจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในลักษณะนี้ 113 คน (ร้อยละ 28.3) ไม่มี 287 คน (ร้อยละ 71.8)

ตารางที่ 15.8 แสดงการมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพราะสาเหตุอื่นๆ

	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	29	7.3
ไม่ใช่	371	92.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 15.8 แสดงผู้ที่มีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพราะสาเหตุอื่นๆ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในลักษณะนี้ 29 คน (ร้อยละ 7.3) ไม่มี 371 คน (ร้อยละ 92.8)

อภิปรายตารางที่ 15.1-15.8 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน ซึ่งแม้จะมีความหลากหลายค่อนข้างน้อยแต่มีจุดมุ่งหมายชัดเจน ตัวเลือกที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุดคือ เพื่อค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และ/หรือ ข้อมูลที่หาไม่ได้จากที่อื่น รองลงมาคือ เพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่อยู่ห่างไกล แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเน้นการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในด้านการหาข้อมูลและติดต่อสื่อสารกับบุคคลเป็นหลัก

จะเห็นได้ว่า มีกลุ่มตัวอย่างเพียงจำนวนน้อยที่ใช้เพราะได้รับคำแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด หรือใช้เพราะเห็นผู้อื่นใช้ ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตอย่างชัดเจน มิใช่ใช้ตามผู้อื่น อย่างไรก็ตาม มีกลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 30 ตอบว่า ใช้เพราะรู้ว่าในอนาคตจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมเล็งเห็นถึงความจำเป็นของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ที่จะยิ่งเพิ่มความสำคัญขึ้นอีกในอนาคต

บทที่ 7

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูล ความสามารถในการใช้ และประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์

สมมุติฐานในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ เป็นผู้ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับหนึ่ง และต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ หรือได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ ณ สถาบันทั้งภาครัฐและเอกชน จำนวนรวมทั้งสิ้น 5 แห่ง ประกอบไปด้วยภาครัฐ 3 แห่ง คือ ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศูนย์ฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) สำนักคอมพิวเตอร์ คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และภาคเอกชน 2 แห่ง คือ โรงเรียนสยามคอมพิวเตอร์และภาษา โรงเรียนอินเทอร์เน็ทและการออกแบบ (Net Design)

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดสัดส่วน (Quota Sampling) เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละสถาบัน ก่อนจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ณ สถาบันต่างๆโดยใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกเฉพาะผู้ที่สมัครเรียนในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์เท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งคำถามปลายปิด (Close-ended question) และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 : คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 2 : คำถามเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 3 : คำถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 4 : คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แสดงข้อมูลเป็นความถี่และร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลด้านพฤติกรรมและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร และประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

7.1 สรุปผลการวิจัย

7.1.1 พฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูลของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ชาวไทย มีลักษณะค่อนข้างกระจุกตัว โดยมีอาชีพเป็นพนักงานในสำนักงานเสียเป็นส่วนใหญ่ ตามมาด้วยนักเรียนนักศึกษา ในขณะที่อาชีพอื่นมีเพียงประปราย ซึ่งน่าจะเป็นเพราะในประเทศไทย ผู้ที่เข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีอยู่ค่อนข้างจำกัด โดยส่วนใหญ่จะเป็นชนชั้นกลางขึ้นไปเท่านั้น ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจเป็นพนักงานในสำนักงานค่อนข้างมาก ในขณะที่อาชีพอื่นมีอยู่เพียงประปรายเท่านั้น

โดยตรรกะแล้ว อาจกล่าวได้ว่า “ช่องว่างทางสังคม” ที่มีอยู่ในประเทศไทย มีส่วนสำคัญทำให้เกิด “ช่องว่างทางความรู้” และ “ช่องว่างทางเทคโนโลยี” ซึ่งจะย้อนกลับไปทำให้ช่องว่างทางสังคม ทั้งในเรื่องของรายได้ การศึกษา และชีวิตความเป็นอยู่ห่างยิ่งขึ้นไปอีก และหากปล่อยให้เป็นอย่างนี้ต่อไป แทนที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะทำให้ความเหลื่อมล้ำในสังคมไทยน้อยลง กลับทำให้ความเหลื่อมล้ำดังกล่าวมีมากขึ้น สำหรับวิธีแก้ไขนั้น จะนำเสนอไว้ในส่วนของ “ข้อเสนอแนะ” ต่อไป

เช่นเดียวกับในเรื่องของอายุ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า อายุของผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่จะอยู่ในวัยเรียนถึงวัยทำงาน คือตั้งแต่ 20-30 ต้นๆ แสดงให้เห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ในประเทศไทยเป็นคนหนุ่มสาว หรืออาจเรียกได้ว่า เป็นวัยที่เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในขณะที่ผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์นั้นกลับมีน้อยมากที่จะมาเข้ารับการอบรม ทั้งๆที่คนกลุ่มหลังนี้จำนวนหนึ่งเป็นผู้บริหารในองค์กรหรือเป็นระดับนโยบาย ซึ่งน่าจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ แต่กลับไม่ได้สนใจที่จะมาเรียนรู้ ซึ่งแม้จะไม่ใช่วิธีแปลก แต่ก็ถือว่าน่าเสียดายอย่างยิ่ง

ในประเด็นต่างๆเกี่ยวกับพฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูล สรุปได้ว่าผู้เข้ารับการอบรมไม่มีปัญหาในการเข้าถึงข้อมูล โดยเกือบทั้งหมดเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์หรือมีคอมพิวเตอร์ให้ใช้ได้สะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้านเกือบทั้งหมดมีคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ที่ทำงานหรือสถานศึกษา อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยชี้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีอายุเกิน 30 ปีขึ้นไป ส่วนหนึ่งใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำงานโดยไม่มีคอมพิวเตอร์เป็นของตัวเองที่บ้าน ณ จุดนี้ แสดงให้เห็นว่า อายุของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อความเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันด้วย

นอกจากนี้ คนกลุ่มนี้ยังใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปริมาณที่มาก โดยส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานเป็นหลัก แต่ก็ใช้ที่บ้านในปริมาณที่มากเช่นกัน และบุคคลใกล้ชิดก็ล้วนแล้วแต่ใช้คอมพิวเตอร์ด้วย

ผลการวิจัยที่ออกมาทำให้วิเคราะห์ได้ว่า การเป็น Heavy User ของเทคโนโลยีสารสนเทศ และอยู่ในสังคมข้อมูลข่าวสารเต็มรูปแบบนี้เอง ที่ทำให้คนกลุ่มนี้สนใจเข้ามารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับตัวเอง

7.1.2 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์

จากผลการวิจัย พอสรุปโดยภาพรวมได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารในระดับค่อนข้างสูง และมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตค่อนข้างดี ตลอดจนใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือหลักในการค้นหาข้อมูล ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการแสวงหาข้อมูลได้เป็นอย่างดี

การที่ผู้เข้าอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูงนั้น วิเคราะห์ได้ว่าน่าจะเป็นเพราะผู้เข้ารับการอบรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มชนชั้นกลางและอยู่ในวัยทำงาน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว จึงมีความชำนาญอยู่ในระดับหนึ่ง ซึ่งสาเหตุที่มาเข้ารับการอบรมก็เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับตนเอง โดยคนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ไม่ใช่ผู้ที่เริ่มต้นเรียนรู้คอมพิวเตอร์ (Beginner) แต่อย่างใด

ประกอบกับการที่อีกส่วนหนึ่งของผู้มาเข้ารับการอบรมเป็นนักเรียนนักศึกษา ซึ่งเติบโตขึ้นมาในยุคข้อมูลข่าวสาร หรือที่เรียกกันติดที่ปากว่า “เด็กยุคไอที” จึงคุ้นเคยกับเทคโนโลยีเหล่านี้อยู่แล้ว แต่สาเหตุที่มาเรียนอาจเป็นเพราะต้องการความรู้ในระดับสูง เช่น การทำเว็บกราฟฟิกส์ การสร้างเว็บไซต์ เป็นต้น ด้วยสาเหตุที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เอง จึงทำให้ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างสูง

นอกจากนี้ การที่ผลการวิจัยระบุว่า ผู้ที่มีความสามารถในระดับ “ชำนาญมาก” จำนวนถึง 42 จาก 48 คน หรือเท่ากับร้อยละ 87.5 ระบุว่าใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 4 ชั่วโมงต่อวัน ในขณะที่ผู้ที่ตอบว่าตนเองใช้คอมพิวเตอร์ “นานๆ ครั้ง” 10 จาก 16 คน ระบุว่ามีความสามารถในระดับ “ไม่ชำนาญ” แสดงให้เห็นว่า “ระยะเวลาในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้” โดยสันนิษฐานได้ว่า เมื่อใช้คอมพิวเตอร์มากก็จะทำให้มีความชำนาญสูงขึ้นไปด้วย

7.1.3 ประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์

สำหรับประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์ด้วยการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยนิยมแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ต่างๆ รองลงมาคือการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น และที่สำคัญคือใช้เพื่อความสุขของตนเอง เช่น เข้าไปในเว็บไซต์ที่โปรดปราน นอกจากนี้ยังมีประโยชน์อื่นที่ผู้เข้ารับการอบรมได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างหลากหลาย โดยเป็นการใช้ประโยชน์เพื่อการทำงานเป็นหลัก ตามมาด้วยเพื่อความบันเทิงส่วนตัว

จะเห็นได้ว่าการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้เข้ารับการอบรม เป็นการใช้อย่างมีจุดมุ่งหมายชัดเจน โดยผู้เข้ารับการอบรมรู้จักใช้เทคโนโลยีเพื่อเป็นประโยชน์ต่อตนเองในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแสวงหาข้อมูล ที่เป็นประโยชน์หลักที่ผู้เข้ารับการอบรมคาดหวัง

7.1.4 สรุปภาพรวม

หลังจากที่ได้กล่าวสรุปมาแล้วทั้ง 3 ประเด็น ผู้วิจัยใคร่ขอสรุปโดยภาพรวมอีกครั้ง ดังนี้

ลักษณะทางประชากรของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในสำนักงาน ตามมาด้วยนักเรียนนักศึกษา ส่วนใหญ่อายุ 20-30 ปี หรืออาจกล่าวได้ว่าอายุเรียนถึงวัยทำงาน เกือบทั้งหมดมีคอมพิวเตอร์ใช้ โดยส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้านหรือหากไม่มีก็มิใช้ที่ทำงานหรือสถานศึกษา ตลอดจนมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปริมาณที่มาก (เป็น Heavy User) โดยใช้ในการทำงานเป็นหลัก

ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือ ทั้งคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับค่อนข้างสูง และมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตค่อนข้างดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคนกลุ่มนี้ไม่ใช่ผู้เริ่มต้นใช้เทคโนโลยี (Beginner) แต่เป็นผู้ที่มีความชำนาญในระดับหนึ่งแล้ว และต้องการมาเพิ่มพูนความรู้ที่ตนมีอยู่เพื่อนำไปใช้ในวิชาชีพของตน

ผู้เข้ารับการอบรมมีการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์อย่างหลากหลาย ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ผู้เข้ารับการอบรมหวังที่จะใช้ความรู้ความชำนาญที่ได้จากการอบรมไปใช้ประโยชน์ต่างๆ มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งภาพ สร้างฐานข้อมูล เขียนโปรแกรม ฯลฯ มิใช่เพียงเพื่อหาข้อมูลด้วยอินเทอร์เน็ตหรือเล่นเกมแต่เพียงอย่างเดียว ทั้งนี้เนื่องจากคอมพิวเตอร์เป็นเทคโนโลยีที่ให้ประโยชน์ในด้านต่างๆ อย่างมากมาย

นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า อายุของผู้เข้ารับการอบรมที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่าจะมีคอมพิวเตอร์ที่บ้านมากกว่าผู้ที่มีอายุ

มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่อายุเกิน 30 ปี ไปแล้ว ที่ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำงานเป็นหลัก ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ไม่ได้ซื้อคอมพิวเตอร์ไว้เป็นของตัวเองที่บ้านเนื่องจากมีคอมพิวเตอร์ใช้ที่ทำงานอยู่แล้ว

ทั้งนี้ ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์เกือบทั้งวัน วันละมากกว่า 4 ชั่วโมง ซึ่งปริมาณการใช้ที่มากนี้เองที่ทำให้มีความสามารถในการใช้ในระดับค่อนข้างสูง หรืออาจกล่าวได้ว่า “ใช้มาก-ชำนาญมาก” และการเป็น Heavy User นี้ ยังเป็นสาเหตุหลักที่ดึงดูดให้คนเหล่านี้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานในสำนักงานที่มีอายุน้อยและมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการงาน เข้ามาเพิ่มพูนความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับตัวเอง แม้ว่าจะมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับหนึ่งแล้วก็ตาม โดยการมาเข้ารับการอบรมนี้เป็นการมาอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำความรู้ไปใช้ประโยชน์จริง มีใช้เพื่อความบันเทิงแต่อย่างใด

7.2 การอภิปรายผลการวิจัยตามสมมุติฐาน

จากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์เป็นผู้ที่สนใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับหนึ่ง และต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ประโยชน์หรือได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว ขอแยกการอภิปรายเป็น 3 ประเด็นดังนี้

7.2.1 ประเด็นความสนใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์มีความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร เห็นได้จากการที่ส่วนใหญ่ยอมรับว่าค่อนข้างชอบใช้คอมพิวเตอร์และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งานที่บ้าน โดยใช้คอมพิวเตอร์เฉลี่ยวันละมากกว่า 4 ชั่วโมง และยังใช้อินเทอร์เน็ตและอีเมลเกือบทุกวันอีกด้วย ซึ่งถือเป็นปริมาณการใช้ที่สูงมากเมื่อเทียบกับบุคคลทั่วไปในสังคม

นอกจากนี้ การที่ผู้เข้ารับการอบรมมีพฤติกรรมในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด (ร้อยละ 84) แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความสนใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลเป็นอย่างมาก เช่นเดียวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจุดประสงค์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การแสวงหาข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นการสร้างฐานข้อมูล (ร้อยละ 26.5) การใช้ซีดีรอมเพื่อค้นหาศัพท์ใน ดิกชันนารีหรือค้นหาคำตอบในสารานุกรม (ร้อยละ 18.5) ฯลฯ

ความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของผู้เข้าอบรมนี้ ถือได้ว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ Chen และ Hemon (1982) ที่ได้ยกให้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งคอมพิวเตอร์และ

อินเทอร์เน็ต เป็นแหล่งของข่าวสารที่สำคัญชนิดหนึ่ง และจากแนวคิดการยอมรับนวัตกรรมของ โรเจอร์ส (อ้างใน นรินทร์ ธรรมลังกา, 2545) ที่ว่า หากมีการนำนวัตกรรมมาใช้อย่างต่อเนื่องและเต็มที่ ถือว่าบุคคลเข้าสู่ขั้นตอนของการยอมรับนวัตกรรม (Adoption Stage) แล้ว ก็อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์อยู่ในลำดับขั้นของการยอมรับนวัตกรรมอย่างสมบูรณ์แล้ว

7.2.2 ประเด็นความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

พบว่า ผู้รับการอบรมมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับหนึ่ง เห็นได้จากการที่ผู้รับการอบรมส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.3) เชื่อว่าตนเองมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับค่อนข้างชำนาญเมื่อเทียบกับคนรุ่นเดียวกัน เช่นเดียวกับความสามารถในการใช้แป้นพิมพ์ ซึ่งส่วนใหญ่พิมพ์ได้เร็ว และอีกส่วนหนึ่งยังสามารถพิมพ์ด้วยระบบสัมผัสโดยไม่ต้องมองที่แป้นพิมพ์ได้อีกด้วย

นอกจากนี้ ผู้รับการอบรมยังสามารถใช้งานตัวเครื่องและส่วนประกอบต่างๆ ของคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต จะเห็นได้ว่า แม้แต่ความรู้ในขั้นสูงอย่าง การสร้างเว็บไซต์ของตนเอง ซึ่งต้องใช้ทักษะและความชำนาญค่อนข้างมาก ยังมีผู้รับการอบรมทำได้ และได้ทำแล้วถึงร้อยละ 32.3 หรือคิดเป็นอัตราส่วนเกือบ 1 ใน 3 จากทั้งหมด

ในส่วนของคำถามทดสอบความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต ผู้รับการอบรมสามารถตอบได้ถูกต้องถึง 3,062 ครั้ง จากการตอบ 4,800 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 63.8 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีพอใช้ และสำหรับคำถามทดสอบวิธีการของผู้รับการอบรมเมื่อต้องการแสวงหาข้อมูลทั่วไป โดยยกตัวอย่างกรณีที่ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับประเทศอื่นๆ และกรณีที่ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ปรากฏว่า ผู้รับการอบรมเลือกใช้วิธีค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับหนึ่งแล้ว จึงเลือกที่จะใช้วิธีดังกล่าว

ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารนี้ ตรงกับนิยามของคำว่า “Information Literacy” ซึ่งแปลเป็นไทยว่า “ความรู้ทางข้อมูลข่าวสาร” ของ Christina S. Doyle (1994) ที่กล่าวว่า “Information Literacy หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึง ประเมิน และใช้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่หลากหลาย” เช่นเดียวกับนิยามของ Breivik และ Gee (1989) ที่ว่า “Information Literacy หมายถึง ความชำนาญที่จะทำให้คนเอาตัวรอดได้ในยุคข้อมูลข่าวสาร แทนที่จะจมลงไปกับข้อมูลจำนวนมากซึ่งท่วมเอ่อล้นชีวิตของเรา ไม่ว่าข้อมูลที่พวกเขาเลือกมาจะมาจากคอมพิวเตอร์ หนังสือ หน่วยงานของรัฐ ภาพยนตร์ หรือแหล่งข้อมูลใดๆก็ตาม” ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้รับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์เป็นผู้ที่มี Information Literacy อยู่ในระดับหนึ่ง

และการที่ผู้รับการอบรม ซึ่งมีความสนใจใช้เทคโนโลยี มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับหนึ่งนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ โรเจอร์ส และ ชูเมคเกอร์ (อ้างใน องอาจ ฤทธิ์ทอง

พิทักษ์, 2539) ที่ว่า ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วจะมีความเชี่ยวชาญในการใช้นวัตกรรมนั้นสูงกว่าผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมช้า ซึ่งความเชี่ยวชาญดังกล่าว น่าจะเป็นผลมาจากการที่ผู้เข้ารับการอบรมใช้คอมพิวเตอร์เป็นประจำ มีเวลาในการใช้คอมพิวเตอร์ค่อนข้างมาก และส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการเข้ารับการอบรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมลยา ศิริชนะ (2542: 60) ที่ระบุว่า ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตของนักเรียนเป็นผลมาจากการเรียนการสอนในชั้นเรียนและการได้ใช้อินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง

อย่างไรก็ตาม มีผู้เข้ารับการอบรมส่วนหนึ่งซึ่งความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ยังอยู่ในระดับไม่ชำนาญ แสดงให้เห็นว่า มีความหลากหลายในระดับความสามารถของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับ แนวคิดของ Gilbert (อ้างใน กิตติยาภรณ์ หิรัญยชาติ, 2536) ที่ได้แบ่งสภาวะของผู้เรียนคอมพิวเตอร์ออกเป็น 4 ระดับ คือ 1. ไม่เคยมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เลย แต่เคยทราบมาบ้างเล็กน้อย 2. มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น แต่ยังไม่เคยฝึกฝน 3. ได้เรียนรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และได้รับการฝึกฝนมาอย่างดีแล้ว และ 4. สามารถสร้างสรรค์ผลงานทางคอมพิวเตอร์ (เช่น เขียนโปรแกรม ออกแบบระบบ ฯลฯ) ได้

7.2.3 ประเด็นประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ และได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว

ในส่วนของประโยชน์ที่ได้รับแล้วจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้เข้าอบรมได้ใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆอย่างมากมายและหลากหลาย เช่น เพื่อเข้าไปในเว็บไซต์ด้วยสาเหตุใดๆก็ตามที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน (ร้อยละ 52.3) เพื่อค้นหาข่าวสารที่น่าสนใจตามเว็บไซต์ต่างๆหรือค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่สามารถนำไปบอกต่อกับเพื่อนฝูงได้ (ร้อยละ 45.3) เพื่อหาความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน (Know-how) หรือความรู้ที่ทำให้ประหยัดเวลาหรือแรงงาน (ร้อยละ 41.3) ฯลฯ

เช่นเดียวกับความต้องการในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ จะเห็นได้จากการที่ผู้เข้ารับการอบรมระบุว่า มีแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ต่างๆกัน เช่น เพื่อหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และ/หรือ ข้อมูลที่ไม่สามารถหาจากได้จากที่อื่น (ร้อยละ 90.8) เพื่อติดต่อกับคนที่อยู่ห่างไกล (ร้อยละ 72.5) ฯลฯ

นอกจากนี้ ผู้เข้ารับการอบรมยังระบุว่า หากมีความชำนาญในระดับที่ตนเองต้องการแล้ว จะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ต่างๆ เช่น เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 78.8) เพื่อตกแต่งภาพหรือภาพถ่าย (ร้อยละ 50.8) เพื่อสร้างฐานข้อมูล (ร้อยละ 48.3) ฯลฯ

ในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ แคลปเปอร์ (อ้างใน ศรีหญิง ศรีศุข, 2544) ที่ว่า การที่ผู้รับสารเลือกเปิดรับสารจากสื่อ ก็เพื่อตอบสนองของความต้องการในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารและการนำไปใช้ประโยชน์ต่อตนเอง ซึ่งการกระทำนั้นเรียกว่า พฤติกรรมการแสวงหาข่าวสาร และสอดคล้องกับ

แนวคิดของ แม็คคอมส์ และ เบ็คเกอร์ (อ้างใน ศรีหญิง ศรีศุข, 2544) ที่ว่า บุคคลเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนเพื่อตอบสนองความต้องการ 4 ประการ คือ 1. ต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) 2. ต้องการตัดสินใจ (Decision) 3. ต้องการพูดคุยสนทนา (Discussion) และ 4. ต้องการมีส่วนร่วม (Participation)

เช่นเดียวกับแนวคิดของ Katz (1974) ที่ได้อธิบายกระบวนการเลือกใช้สื่อ (The Process of Media Selection) ว่า เนื่องจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีความคาดหวังประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชนที่แตกต่างกัน ทำให้มีการเลือกใช้สื่อตามความต้องการของตนด้วยเหตุผลที่ต่างกัน และความต้องการที่ต่างกันนี้ย่อมก่อให้เกิดแรงจูงใจในการเปิดรับสื่อที่ต่างกันไปด้วย และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เมอริลล์ และ โลเวนสไตน์ (อ้างใน วิไลพร จิตต์จุฬานนท์, 2543) ที่ว่า โดยพื้นฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นผู้รับสาร จะเลือกเปิดรับข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองเพื่อช่วยให้ความคิดของตนบรรลุผล และเพื่อเสริมความโดดเด่นให้กับตนเองด้วย

จากประเด็นที่ 7.2.1 – 7.2.3 สรุปได้ว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานของงานวิจัยทุกประการ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยที่ได้ เหมาะสำหรับหน่วยงานของทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ที่จะนำไปปรับปรุง พัฒนา ตลอดจนวางแผนหลักสูตรให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมได้อย่างตรงจุด และเหมาะสมกับความสามารถของผู้เข้ารับการอบรม

ในส่วนของหน่วยงานภาครัฐนั้น ผลการวิจัยที่ได้จะทำให้ทราบว่าประชาชนทั่วไปที่เข้ารับการอบรมมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร เพื่อที่จะสามารถปรับปรุงและออกแบบหลักสูตรให้เหมาะกับผู้เรียน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิผล เนื่องจากประชาชนที่เข้ารับการอบรมมาจากหลากหลายสาขาอาชีพ และมีความแตกต่างอย่างมากในด้านพื้นฐานความรู้ ฉะนั้น การจัดหลักสูตรให้เหมาะสมจึงเป็นเรื่องสำคัญและละเอียดอ่อนที่มีอาจละเลยได้

สำหรับประชาชนในระดับล่างที่ยังเข้าไม่ถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ รัฐบาลควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนซึ่งมีทุนทรัพย์น้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เด็กนักเรียนที่มีฐานะยากจนสามารถซื้อคอมพิวเตอร์และใช้อินเทอร์เน็ตได้ในราคาที่ต่ำ ดังที่ได้ทำแล้วในโครงการ “คอมพิวเตอร์เอื้ออาทร” ซึ่งมาจากวิสัยทัศน์ของรัฐบาลที่ต้องการยกระดับความรู้ของประชาชนไทย และจะส่งผลดีต่อประเทศชาติในระยะยาวอย่างแน่นอน ดังนั้น รัฐบาลจึงควรสานต่อโครงการเหล่านี้ต่อไปเรื่อยๆ โดยยึดเป้าหมายเพื่อลดช่องว่างทางความรู้ในสังคมให้เหลือน้อยที่สุด

สำหรับสถาบันฝึกอบรมของภาคเอกชน ผลการวิจัยที่ได้จะทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อที่จะสามารถจัดหลักสูตรที่เหมาะสมและทำให้การเรียนการสอนเกิดประสิทธิผลและผู้เรียนพึงพอใจ นอกจากนี้ การเข้าใจถึงแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อดึงดูดลูกค้าอีกด้วย

และสุดท้าย ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไปที่สนใจ เพื่อเป็นความรู้ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา หรือเพื่อนำไปศึกษาในขั้นต่อไปตามความต้องการ

2. ระเบียบวิธีวิจัย

เนื่องจากในแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย มีส่วนของการทดสอบความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งต้องใช้คำถามทางเทคนิคที่ค่อนข้างละเอียดและซับซ้อน จึงอาจทำให้ผู้วิจัยเบื่อหน่ายและไม่ตั้งใจตอบ ทำให้ผลการวิจัยที่ได้ในส่วนของ การทดสอบความสามารถอาจไม่เที่ยงตรงไปบ้าง ดังนั้น หากการวิจัยครั้งต่อไปมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบความรู้ความสามารถ ผู้วิจัยสามารถใช้การสอบถามด้วยปากเปล่าประกอบกับการอธิบายด้วยคำพูด ซึ่งจะช่วยลดความเบื่อหน่ายของกลุ่มตัวอย่างได้ หรือ

อาจให้ผู้เชี่ยวชาญสร้างคำถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทั้งหมดโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในชั้นเรียน จากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล ด้วยวิธีนี้ น่าจะทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความเพลิดเพลิน ซึ่งจะทำได้ข้อมูลที่แม่นยำขึ้นและง่ายต่อการประมวลผลด้วย

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป

1. กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์กับสถาบันหรือหน่วยงานในกรุงเทพมหานครเท่านั้น แต่ในขณะนี้ มีสถาบันฝึกอบรมในลักษณะดังกล่าวอยู่ทั่วประเทศ แม้ว่าสถาบันส่วนใหญ่ในต่างจังหวัดจะเป็นสถาบันของเอกชน และมีจำนวนน้อยมากที่มีชื่อเสียงหรือเป็นที่รู้จักในหมู่ประชาชนทั่วไป แต่การออกไปเก็บข้อมูลจากสถาบันเหล่านั้นจะทำให้ได้ข้อมูลในภาพรวมของทั้งประเทศ ซึ่งอาจนำมาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานครได้ เนื่องจากงานวิจัยของ นรินทร์ ธรรมลังกา (2545) ระบุว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสถานะทางสังคม มีผลทำให้เกิดความแตกต่างในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น ประชาชนในกรุงเทพฯและต่างจังหวัดซึ่งมีปัจจัยทางเศรษฐกิจและสถานะทางสังคมที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก จึงน่าจะมีการแตกต่างกันในประเด็นที่ทำการศึกษาอยู่พอสมควร

2. เนื่องจากในยุคข้อมูลข่าวสาร คอมพิวเตอร์มีการเปลี่ยนรูปแบบอย่างรวดเร็วและมีโปรแกรมใหม่ๆออกมาอยู่เสมอ ดังนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจที่จะศึกษาผู้เข้ารับการอบรมเฉพาะหลักสูตร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักสูตรที่ได้รับความนิยม เช่น เว็บกราฟฟิกส์ การเขียนโปรแกรม การออกแบบระบบ ฯลฯ ทั้งนี้ อาจเลือกศึกษาในประเด็นที่แตกต่างหรืออาจเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างได้ตามความเหมาะสม ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อวงการการศึกษาและการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กิตติยาภรณ์ หิรัญยชาติ. สภาพปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชนในกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2535-2536. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- เกศรา ชั่งขวลิต. การแสวงหาข่าวสาร การรับรู้ประโยชน์ และความพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้ E-learning. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- ฉัฐวิภา ภัระตะศิลป์. การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- ฐิติพงษ์ ตระกูลบุญ. การตลาดของโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- ธวัชชัย พานิชยาภรณ์. การศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (จุฬาลิเน็ต) ของนิสิตและบุคลากรภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- นรินทร์ ธรรมลังกา. การเข้าถึงและความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- บิล เกตส์. BUSINESS@ THE SPEED OF THOUGHT. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ซอฟต์แวร์พาร์ค, 2543.
- ประเวศ วะสี. ยุทธศาสตร์ทางปัญญาเพื่ออนาคตของประเทศไทย (4). มติชนรายสัปดาห์ 23, 1188 (23-29 พฤษภาคม 2546): 35.
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์. ระเบียบวิธีวิจัยการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- เศรษฐกิจ. มติชนรายสัปดาห์ มติชนรายสัปดาห์ 23, 1188 (23-29 พฤษภาคม 2546): 22.

เววดี คงสุภาพกุล. การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

วิไลพร จิตต์จุฬานนท์. การเปิดรับ ทักษะคนดี การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากเว็บไซต์
การศึกษาของนักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย
(SchoolNET). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศ
ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

ศรียุติง ศรีรักษา. การเปิดรับและการแสวงหาข่าวสารการท่องเที่ยวในประเทศไทยบนสื่อ
อินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการ
ประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

สมหมาย ปาโรจฉัตร. ไทยมอไทย. มติชนรายสัปดาห์ 23, 1198 (1-7 สิงหาคม 2546) : 32.

หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ (7 พฤษภาคม 2546): 6.

หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ (21 มกราคม 2546): 18.

องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์. พฤติกรรมการใช้สื่อสารผ่านระบบเวปไซด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะ
นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

อมลยา ศิริชนะ. ความรู้ ทักษะคนดี และการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตของนักเรียนในโรงเรียน
ดีเด่นด้านการส่งเสริมกิจกรรมอินเทอร์เน็ต ตามโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อ
โรงเรียนไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศ
ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาษาอังกฤษ

Breivik Patricia S., Gee EG. Information Literacy, Revolution in the Library.

New York : Collier Macmillan Publishers, 1989.

Dell Michael. Direct from Dell. 1st Edition . New York : Harper Business, 1999.

Doyle Christina S. Information Literacy in an Information Society : A concept for Information Age. New York : Information Resources Publications, Syracuse university, June 1994.

Gates William H. The Road Ahead. New York :Viking Penguin, 1995.

Jager Rama, Ortiz Rafel. In the Company of Giants. USA : McGraw-Hill, 1997.

Yu Albert. Creating the Digital Future. New York : The Free Press, 1998.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่อง “พฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูล ความสามารถในการใช้ และประโยชน์ที่ได้ จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์”

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามตามความเป็นจริงเพื่อ ประโยชน์สูงสุดทางวิชาการ และขอยืนยันว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

ส่วนที่ 1 : พฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร

1. ท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้หรือไม่

1). ใช่ (ไปข้อ 1.1)

2). ไม่ใช่ (ไปข้อ 2)

1.1. ข้อใดตรงกับลักษณะการใช้คอมพิวเตอร์ของท่าน

- 1). มีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่บ้านสำหรับใช้คนเดียว
- 2). มีคอมพิวเตอร์ที่บ้านสำหรับใช้ร่วมกับบุคคลในครอบครัว
- 3). มีคอมพิวเตอร์ที่ทำงานหรือสถานศึกษาสำหรับใช้ส่วนตัว
- 4). มีสถานที่ใช้คอมพิวเตอร์ใกล้บ้านซึ่งสามารถไปใช้บริการได้สะดวก เช่น อินเทอร์เน็ต คาเฟ่

2. ในแต่ละวันท่านใช้คอมพิวเตอร์เป็นระยะเวลาานเท่าไร (ระยะเวลาที่ท่านใช้คอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ยต่อวัน นับรวมทั้งวันทำงานและวันหยุด ในทุกๆสถานที่ ทั้งที่บ้าน, ที่ทำงาน และสถานที่อื่นๆ)

1). เกิน 4 ชั่วโมง

2). 3-4 ชั่วโมง

3). 2-3 ชั่วโมง

4). 1-2 ชั่วโมง

5). ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง

6). นานๆครั้ง

3. ท่านชอบใช้คอมพิวเตอร์หรือไม่ (โปรดเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- 1). ชอบมาก 2). ค่อนข้างชอบ 3). ไม่ค่อยชอบ
4). ไม่ชอบอย่างมาก

4. ท่านใช้คอมพิวเตอร์ทำอะไรมากที่สุด (ตอบได้หลายข้อ)

- 1). เล่นเกม
2). เขียน
3). ใช้อินเทอร์เน็ต
4). คำนวณโดยใช้ Spreadsheet
5). วาดภาพหรือกราฟฟิกต่างๆ
6). ตกแต่งภาพหรือภาพถ่าย
7). สร้างฐานข้อมูล
8). ใช้ ซีดี-รอม หรือ ดีวีดี เพื่อชม image ต่างๆ (เช่น ภาพยนตร์ ภาพนิ่ง ฯลฯ)
9). ใช้ ซีดี-รอม เพื่อค้นหาคำศัพท์ในพจนานุกรมหรือค้นหาคำตอบในสารานุกรม
10). เขียนโปรแกรม

5. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตบ่อยขนาดไหน (โปรดเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- 1). เกือบทุกวัน 2). 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ 3). สัปดาห์ละครั้ง
4). 2-3 ครั้งต่อเดือน 5). เดือนละครั้ง 6). นานๆครั้ง

6. ท่านใช้อีเมลบ่อยขนาดไหน (โปรดเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- 1). เกือบทุกวัน 2). 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ 3). สัปดาห์ละครั้ง
4). 2-3 ครั้งต่อเดือน 5). เดือนละครั้ง 6). นานๆครั้ง

7. ท่านต่ออินเทอร์เน็ตจากที่บ้านได้หรือไม่ หากได้ โปรดระบุชนิดของบริการอินเทอร์เน็ตที่ท่านใช้

- 1). ใช้บริการอินเทอร์เน็ตรายเดือนแบบเหมาจ่ายโดยไม่จำกัดเวลา
2). ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบจ่ายตามปริมาณการใช้
3). ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้าน และไม่สามารถต่ออินเทอร์เน็ตได้จากที่บ้าน

8. ท่านมีเวลาพอที่จะเรียนรู้คอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตด้วยตนเองหรือไม่

- 1). พอ 2). ค่อนข้างพอ 3). ไม่พอ

9. มีบุคคลในครอบครัวหรือบุคคลที่ท่านใกล้ชิดใช้คอมพิวเตอร์เป็นประจำหรือไม่

ตอบได้หลายข้อ

- 1). สามี-ภรรยา
- 2). บุตร
- 3). บิดา-มารดา
- 4). พี่ และ/หรือ น้อง
- 5). เพื่อน หรือ เพื่อนร่วมงานที่ทำงาน
- 6). บุคคลอื่น ๆ นอกเหนือจากนี้
- 7). ไม่มีบุคคลที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นประจำอยู่แล้ว

ส่วนที่ 2 : ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร

10. ท่านคิดว่าความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนรุ่นเดียวกัน เป็นอย่างไร

- 1). ชำนาญมาก
- 2). ค่อนข้างชำนาญ
- 3). ไม่ชำนาญ

11. ท่านพิมพ์โดยใช้แป้นพิมพ์ได้ชำนาญขนาดไหน (โปรดเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- 1). ไม่เคยสัมผัสแป้นพิมพ์มาก่อนเลย
- 2). ใช้แป้นพิมพ์ไม่ค่อยเป็น
- 3). พิมพ์ได้ช้าและต้องมองที่แป้นพิมพ์
- 4). พิมพ์ได้เร็วแต่ยังต้องมองแป้นพิมพ์
- 5). พิมพ์ได้อย่างรวดเร็วด้วยการสัมผัสโดยไม่ต้องมองที่แป้นพิมพ์

12. ท่านทำสิ่งต่อไปนี้ได้หรือไม่?

โปรดวงกลมล้อมรอบเพียง 1 คำตอบ [ได้] [ไม่ได้] [ไม่รู้จัก]

- 1). ติดตั้ง (Install&Set up) ซอฟต์แวร์ใหม่ๆ ให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์

[ได้] [ไม่ได้] [ไม่รู้จัก]

- 2). “ตัด” (CUT) และ “แปะ” (PASTE)

[ได้] [ไม่ได้] [ไม่รู้จัก]

3). สร้างโฮมเพจ

[ได้] [ไม่ได้] [ไม่รู้จักร]

4). วาดภาพโดยใช้คอมพิวเตอร์

[ได้] [ไม่ได้] [ไม่รู้จักร]

5). สั่งพิมพ์ (print) งานเขียนหรือรูปภาพ

[ได้] [ไม่ได้] [ไม่รู้จักร]

6). ดาวนโหลดซอฟต์แวร์ทางอินเทอร์เน็ต

[ได้] [ไม่ได้] [ไม่รู้จักร]

7). ค้นหาข้อมูลจากดิกชันนารี และ/หรือ สารานุกรม จากซีดี-รอม

[ได้] [ไม่ได้] [ไม่รู้จักร]

8). หาโปรแกรมที่ต้องการซึ่งอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้ Search Engine ของคอมพิวเตอร์

[ได้] [ไม่ได้] [ไม่รู้จักร]

9). ใส่ภาพเข้าไปในเครื่องคอมพิวเตอร์หรือตกแต่งภาพ

[ได้] [ไม่ได้] [ไม่รู้จักร]

10). หาข้อมูลโดยใช้อินเทอร์เน็ต

[ได้] [ไม่ได้] [ไม่รู้จักร]

11). ส่งหรือรับอีเมลล์และไฟล์ที่ติด (Attach) มาด้วย

[ได้] [ไม่ได้] [ไม่รู้จักร]

13. ท่านทำอะไรเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานไม่ได้ (โปรดเลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

1). คลิกที่ HELP

2). ติดต่อศูนย์ให้บริการหรือโรงงาน

3). ถามผู้รู้

4). เปิดอ่านในหนังสือคู่มือ

5). ลองแก้ไขไปเรื่อยๆ

6). ปิดเครื่อง

7). อื่นๆ

14. โปรดวงกลมล้อมรอบหมายเลขข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง

- 1). ADSL เป็นสายต่ออินเทอร์เน็ตแบบรวดเร็ว
- 2). ซอฟต์แวร์ที่เรียกว่า “บราวเซอร์” (Browser) เป็นสิ่งจำเป็นในการใช้อินเทอร์เน็ต
- 3). เมื่อเรากรอกอีเมลแอดเดรสลงไปในช่อง [CC:] เราสามารถส่งอีเมลนั้นๆ ไปให้กับคนอื่น ๆ ได้เช่นกัน
- 4). Mailing List คือลิสต์ที่เราใช้เป็น Address Book ของอีเมล
- 5). Firewall เป็นสถานการณ์ที่สับสนที่เกิดขึ้นจากการรบกวนสัญญาณการสื่อสาร
- 6). “บราวเซอร์” (Browser) เป็นซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่ในการดึงข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
- 7). “โดเมน เนม” (Domain Name) คือชื่อเรียกที่ตั้งไว้ให้กับเซิร์ฟเวอร์สำหรับโฮมเพจ ฯลฯ
- 8). Cookies เป็นโปรแกรมที่ใช้บันทึกการเข้าไปในเว็บไซต์ต่างๆ
- 9). Portal Site คือเว็บไซต์ที่ท่านสามารถเข้าถึงจากที่ใดก็ได้หากนำเอาคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC) ไปด้วย
- 10). คนที่ท่องไปที่นั่นที่นี้ในอินเทอร์เน็ตอยู่ตลอดเรียกว่า “Surfer”
- 11). Digital Divide คือระบบการจัดแบ่งเมลล์ด้วยเทคนิคทางดิจิทัล
- 12). ข้อมูลในโฮมเพจเปิดกว้างสำหรับสาธารณะ ทุกคนสามารถนำไปใช้ได้อย่างอิสระ
- 13). ในอินเทอร์เน็ต เราไม่มีปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลอื่นด้วยชื่อปลอม
- 14). Netiquette คือคำเรียกสั้นๆ ที่หมายถึงการไม่มีความความสุภาพหรือมารยาทใดๆ (etiquette) ในกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

15. ท่านทำสิ่งต่อไปนี้อย่างไรกับอินเทอร์เน็ตได้หรือไม่ โปรดเลือก 1 ตัวเลือกจากแต่ละข้อต่อไปนี้

ก. Add เว็บไซต์ที่ท่านโปรดปรานไว้ในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของท่าน

- 1). ทำได้/ได้ทำแล้ว 2). ยังไม่ได้ทำ แต่ทำได้ 3). ทำไม่ได้

ข. อัปเดตบราวเซอร์สำหรับอินเทอร์เน็ต

- 1). ทำได้/ได้ทำแล้ว 2). ยังไม่ได้ทำ แต่ทำได้ 3). ทำไม่ได้

ค. ตั้งคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลไว้ให้สามารถต่ออินเทอร์เน็ตและใช้อีเมลได้อย่างรวดเร็ว

- 1). ทำได้/ได้ทำแล้ว 2). ยังไม่ได้ทำ แต่ทำได้ 3). ทำไม่ได้

ง. กรอกอีเมลแอดเดรสของท่านไว้ใน Mailing List

- 1). ทำได้/ได้ทำแล้ว 2). ยังไม่ได้ทำ แต่ทำได้ 3). ทำไม่ได้

จ. ใช้ Search Engine แบบคุณภาพสูงหากไม่สามารถหาข้อมูลที่น่าพอใจได้

- 1). ทำได้/ได้ทำแล้ว 2). ยังไม่ได้ทำ แต่ทำได้ 3). ทำไม่ได้

จ. ตั้งให้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของท่านส่งข้อความเดียวไปให้กับทุกๆคนในกลุ่มได้ในเวลาเดียวกัน

- 1). ทำได้/ได้ทำแล้ว 2). ยังไม่ได้ทำ แต่ทำได้ 3). ทำไม่ได้

ข. บีบอัดไฟล์เพื่อให้สามารถส่งไฟล์ที่มีขนาดใหญ่ได้

- 1). ทำได้/ได้ทำแล้ว 2). ยังไม่ได้ทำ แต่ทำได้ 3). ทำไม่ได้

ค. อัปเดตโปรแกรม anti-virus เพื่อป้องกันอันตรายจากไวรัส

- 1). ทำได้/ได้ทำแล้ว 2). ยังไม่ได้ทำ แต่ทำได้ 3). ทำไม่ได้

ณ. เปลี่ยนรหัสตัวอักษรเพื่อให้สามารถอ่านภาษาต่างประเทศอื่นๆได้

- 1). ทำได้/ได้ทำแล้ว 2). ยังไม่ได้ทำ แต่ทำได้ 3). ทำไม่ได้

ฉ. บันทึก (Save) หน้า (Page) ที่จำเป็นต้องใช้จากเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ต

- 1). ทำได้/ได้ทำแล้ว 2). ยังไม่ได้ทำ แต่ทำได้ 3). ทำไม่ได้

ฎ. ติดตั้งซอฟต์แวร์แปลรูปด้วยรูปถ่ายหรือรูปภาพจากอินเทอร์เน็ต

- 1). ทำได้/ได้ทำแล้ว 2). ยังไม่ได้ทำ แต่ทำได้ 3). ทำไม่ได้

ฐ. คุยกับผู้อื่นด้วยการ Chat หรือส่ง Instant message

- 1). ทำได้/ได้ทำแล้ว 2). ยังไม่ได้ทำ แต่ทำได้ 3). ทำไม่ได้

ณ. Post ข้อความไว้ในเว็บบอร์ด

- 1). ทำได้/ได้ทำแล้ว 2). ยังไม่ได้ทำ แต่ทำได้ 3). ทำไม่ได้

ด. สร้างโฮมเพจของตนเอง

- 1). ทำได้/ได้ทำแล้ว 2). ยังไม่ได้ทำ แต่ทำได้ 3). ทำไม่ได้

ต. ขายหรือซื้อสินค้าหรือบริการใดๆทางอินเทอร์เน็ต

- 1). ทำได้/ได้ทำแล้ว 2). ยังไม่ได้ทำ แต่ทำได้ 3). ทำไม่ได้

16. ถ้าท่านอยากรู้เรื่องเกี่ยวกับประเทศอื่นๆ ท่านจะเลือกใช้วิธีใด

โปรดเลือกตอบ 2 ข้อ

- 1). ไปห้องสมุด
- 2). ซื้อหนังสือหรือนิตยสารที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 3). ถามผู้รู้เกี่ยวกับประเทศนั้นๆ
- 4). ถามบุคคลในครอบครัว
- 5). ค้นหาในอินเทอร์เน็ต
- 6). ค้นหาในสารานุกรม
- 7). หาข้อมูลจากซีดี-รอม

8). ไม่ทราบว่าจะทำอย่างไร

17. ถ้าท่านต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ อาหารที่ปลอดภัย หรือเชื้อโรคต่างๆ ท่านจะเลือกใช้วิธีใด

โปรดเลือกตอบ 2 ข้อ

- 1). ไปห้องสมุด
- 2). ซื้อหนังสือหรือนิตยสารที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 3). ถามผู้รู้เกี่ยวกับเรื่องเหล่านั้น
- 4). ถามบุคคลในครอบครัว
- 5). ค้นหาในอินเทอร์เน็ต
- 6). ค้นหาในสารานุกรม
- 7). หาข้อมูลจากซีดี-รอม
- 8). ไม่ทราบว่าจะทำอย่างไร

18. ท่านรู้สึกว่าการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องยากหรือไม่

- 1). ยากมาก 2). ค่อนข้างยาก 3). ไม่ยาก

ส่วนที่ 3 : การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ

19. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในลักษณะใด

โปรดเลือก 1 ตัวเลือกจากแต่ละข้อต่อไปนี้

ก. ค้นหาตามเว็บไซต์ต่างๆเพื่อหาข่าวสารที่น่าสนใจหรือหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่สามารถนำไปบอกต่อกับเพื่อนฝูงได้

- 1). บ่อยๆ 2). บางครั้ง 3). นานๆครั้ง

ข. ติดตามข่าวสารในชุมชน และ/หรือ ตารางนิทรรศการ, งานแสดงต่างๆ

- 1). บ่อยๆ 2). บางครั้ง 3). นานๆครั้ง

ค. นำเสนอความรู้ของตนผ่านทางอีเมล เว็บไซต์ ระบบต่างๆ หรือ โคมพิง

- 1). บ่อยๆ 2). บางครั้ง 3). นานๆครั้ง

ง. ค้นหาตามเว็บไซต์ต่างๆเพื่อหาความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน (Know-how) หรือความรู้ที่ทำให้ประหยัดเวลาหรือประหยัดแรงงานได้

- 1). บ่อยๆ 2). บางครั้ง 3). นานๆครั้ง

จ. เข้าไปในเว็บไซต์บางเว็บไซต์ด้วยสาเหตุใดๆก็ตามที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน

- 1). บ่อยๆ 2). บางครั้ง 3). นานๆครั้ง

ฉ. ซักปั้ง ประมูล ของตัว และอื่นๆ

- 1). บ่อยๆ 2). บางครั้ง 3). นานๆครั้ง

ช. ค้นหาอะไรไปเรื่อยๆในอินเทอร์เน็ตโดยไม่มีจุดมุ่งหมายแน่นอน

- 1). บ่อยๆ 2). บางครั้ง 3). นานๆครั้ง

ซ. รู้สึกมีความสุขเมื่อได้เข้าไปในเว็บไซต์ที่ชอบ

- 1). บ่อยๆ 2). บางครั้ง 3). นานๆครั้ง

ฅ. มีความสุขในการนำเสนอความคิดของตนเองผ่านทางโฮมเพจ หรือ อีเมลล์

- 1). บ่อยๆ 2). บางครั้ง 3). นานๆครั้ง

ญ. ค้นหาว่าบุคคลที่มีชื่อเสียงหรือบุคคลที่น่าสนใจมีเว็บไซต์ส่วนตัวหรือไม่

- 1). บ่อยๆ 2). บางครั้ง 3). นานๆครั้ง

ฎ. ค้นหาเว็บไซต์ส่วนตัวของเพื่อน และ/หรือ บุคคลที่มีชื่อเสียง

- 1). บ่อยๆ 2). บางครั้ง 3). นานๆครั้ง

ฏ. ติดต่อกับบุคคลอื่นทางเว็บบอร์ด การ Chat หรือ โฮมเพจ

- 1). บ่อยๆ 2). บางครั้ง 3). นานๆครั้ง

20. ท่านเคยทำในสิ่งเหล่านี้หรือไม่

ก. ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน

- 1). เคย 2). ไม่เคย

ข. ได้รับคำแนะนำให้ใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำงานหรือที่สถานศึกษา

- 1). เคย 2). ไม่เคย

21. มีแรงจูงใจอันใดบ้างที่ทำให้ท่านใช้อินเทอร์เน็ต (ตอบได้หลายข้อ)

- 1). เพื่อนำเสนองาน (Presentation)
- 2). เพื่อสมัครงานหรือเปลี่ยนงาน
- 3). ติดต่อกับบุคคลที่อยู่ห่างไกลออกไป
- 4). เพื่อสามารถหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และ/หรือ หาข้อมูลที่ไม่สามารถหาได้จากที่อื่น
- 5). ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือบุคคลในครอบครัว
- 6). เกิดความสนใจหลังจากได้เห็นผู้อื่นใช้
- 7). รู้ดีว่าในอนาคตจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

8). อื่นๆ

22. หากท่านมีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ท่านจะใช้คอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์อะไร

ตอบได้หลายข้อ

- 1). เล่นเกม
- 2). เขียน
- 3). ใช้อินเทอร์เน็ต
- 4). ใช้ Spreadsheet
- 5). วาดภาพหรือกราฟฟิกส์ต่างๆ
- 6). ตกแต่งภาพหรือภาพถ่าย
- 7). สร้างฐานข้อมูล
- 8). ใช้ ซิตี-รอม หรือ ดีวีดี เพื่อชม Image ต่างๆ (เช่น ภาพยนตร์ ภาพนิ่ง ฯลฯ)
- 9). ใช้ ซิตี-รอม เพื่อค้นหาคำศัพท์ในพจนานุกรมหรือค้นหาคำตอบในสารานุกรม
- 10). เขียนโปรแกรม
- 11). ยังไม่ได้คิด

ส่วนที่ 4 : ลักษณะทางประชากร

ในส่วนนี้ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน ขอความกรุณาตอบตามความจริง และขอยืนยันว่าข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ

23. เพศ

24. อายุ

25. อาชีพปัจจุบันของท่าน

- 1). พนักงานในสำนักงาน
- 2). วิศวกร
- 3). งานที่ไม่ได้อยู่ในสำนักงาน เช่น ขับรถรับจ้าง แม่ค้าหาบเร่ ฯลฯ
- 4). พนักงานระดับผู้จัดการหรือระดับบริหาร
- 5). เจ้าของกิจการ
- 6). Free-lance

- 7). ทำงาน part-time
- 8). คนทำงานบ้าน
- 9). นักเรียน-นักศึกษา
- 10). รับจ้างทั่วไป
- 11). ไม่มีอาชีพ
- 12). อื่นๆ

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน

-- จบแบบสอบถาม --



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายชัชวรินทร์ สันธิเดช เกิดเมื่อวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2523 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อปี พ.ศ. 2544 และเข้าทำงานที่บริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ในตำแหน่งผู้สื่อข่าวประจำ กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ คม ชัด ลึก หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ และวิทยุเนชั่น

หลังจากนั้นได้ลาออกเพื่อศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาที่คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย และได้รับคัดเลือกเป็นนิสิตดีเด่นแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประจำปีการศึกษา 2546 ปัจจุบันประกอบธุรกิจส่วนตัว พร้อมทั้งทำงานวิจัย เขียนบทความ และงานด้านวิชาการ ต่างๆ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย