

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างกว้างขวาง ทั้งในด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม การบริการ สังคม สิ่งแวดล้อม และด้านการศึกษา เปรียบเสมือนเครื่องจักรที่ขับเคลื่อนให้ทุกสิ่งทุกอย่างที่มาเกี่ยวข้องด้วยก้าวรุดหน้าไปอย่างรวดเร็วยิ่งกว่าเครื่องจักรอื่น ๆ ที่เคยมีมาในอดีต เมื่อโลกเข้าสู่ยุคแห่งสารสนเทศหรือยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร Alvin Toffler นักสังคมศาสตร์ชาวอเมริกันที่มีชื่อเสียงได้อธิบายถึงกระแสคลื่นที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในหนังสือ “คลื่นลูกที่สาม” ว่าเกิดจากการพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม กล่าวคือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยให้มนุษย์มีศักยภาพและความสามารถมากขึ้นหลายด้าน ทำให้มนุษย์สามารถที่จะบันทึกข้อมูลจากการเก็บรวบรวมเหตุการณ์ต่าง ๆ เอาไว้เป็นจำนวนมาก และนำข้อมูลเหล่านั้นมาประมวลผลให้เป็นสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ในหลากหลายรูปแบบ (ชูติระ ระบอบ, 2541 : 44) ส่วนเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมที่เกี่ยวกับการสื่อสารทางไกลเริ่มตั้งแต่การใช้โทรเลข โทรศัพท์ ไปจนถึงการสื่อสารดาวเทียม เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมนั้นมีความสำคัญต่อโลกปัจจุบันมากเพราะสามารถช่วยส่งข้อมูลและสารสนเทศจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้อย่างรวดเร็ว ถ้าหากมีเพียงเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเดียว การประยุกต์คอมพิวเตอร์ก็อาจจะไม่ขยายตัวกว้างขวางและมีประโยชน์มากเท่าที่ควรจึงต้องนำระบบสื่อสารโทรคมนาคมมาใช้ร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์ จึงทำให้เกิดระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เกิดการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สามารถทำงานร่วมกันและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ก่อให้เกิดแนวคิดทฤษฎีใหม่ๆ ตลอดจนความก้าวหน้าในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านศิลปะ วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์ การเมือง และที่สำคัญก็คือ การศึกษาและวิจัย (ชูติระ ระบอบ, 2541 : 44)

สถาบันอุดมศึกษาต่างให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาในเรื่องการเรียนการสอน และการบริหาร หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและส่งเสริมในด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยก็คือสถาบันสารสนเทศหรือห้องสมุด ห้องสมุดในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในระบบการศึกษาจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยเช่นกัน ห้องสมุดจะมีใช้สถานที่จัดเก็บเอกสารเพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นศูนย์การเรียนรู้ที่จะต้องให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ดังพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ส่งเสริมให้ผู้สอนจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมสื่อการเรียน

สอนเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และรอบรู้จากแหล่งวิทยาการต่าง ๆ โดยเน้นกระบวนการการเรียนรู้ของที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองมากกว่าการเรียนรู้ในชั้นเรียน ช่วยให้ผู้เรียนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาด้วยตนเอง สามารถใช้เหตุผลและวิจารณ์ฐานในการปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมได้ และรักที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (รุ่ง แก้วแดง และจิรวรรณ ภักดีบุตร, 2543)

เพื่อสนองพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติจึงได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเพื่อช่วยขยายโอกาสทางการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเท่าเทียมกัน ช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้หรือเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศได้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เช่น ใช้ในการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ใช้อินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงและการติดต่อสื่อสารระหว่างศิษย์กับอาจารย์ผู้สอน ใช้บทเรียนสำเร็จรูปต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาและเป็นการเปิดโอกาสในการเข้าถึงแหล่งความรู้ นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาได้ในรูปแบบที่หลากหลาย เพราะการศึกษาในยุคนี้ ไม่จำกัดอยู่แค่ในห้องเรียนเท่านั้น ผู้เรียนสามารถจะศึกษาค้นคว้าหาความรู้ได้จากสื่อและเทคโนโลยีหรือเครือข่ายข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกันทั่วโลกและสามารถเรียนรู้บทเรียนสำเร็จรูปผ่านสื่อประสม เป็นการเสริมสร้างความรู้และพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ (จุโรจน์ แก้วอุไร, 2540 : 8-22 ; พิเชฐ ดุรงคเวโรจน์, 2541 : 1, 9-10)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในการช่วยเพิ่มศักยภาพการเรียนการสอนจึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการทางวิชาการแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะนักศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมือในการค้นคว้าหาความรู้ในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ โดยได้จัดตั้งบริการ ไอที โซน ขึ้น เพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง โดยมีเจ้าหน้าที่บริการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำในการใช้สารสนเทศ เมื่อให้บริการไปในระยะหนึ่งพบว่าจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ซึ่งหมายความว่าหอสมุดจะต้องจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่อรองรับการใช้บริการให้ทั่วถึงในการใช้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การใช้งานของนักศึกษาแต่ละคนและแต่ละครั้งนั้นก็ไม่ได้หมายความว่านักศึกษาจะใช้เพื่อการศึกษาเพียงอย่างเดียว นักศึกษาบางส่วนอาจจะใช้เพื่อความบันเทิง จึงเกิดปัญหากับนักศึกษาที่ต้องการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาโดยตรง และอาจเป็นเพราะปัญหาของจำนวนเครื่องที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ ปัญหาในระบบการสื่อสารที่ล่าช้าเป็นเหตุให้นักศึกษาบางส่วนไม่เข้าใช้บริการ ดังปรากฏในหัวข้อข่าวที่ว่า “ผลวิจัยชี้ นศ.อุดมฯ ใช้ไอซีทีน้อย” (2548 : 15 ; “อุดมศึกษาขาดแคลนคอมฯ”, 2548 : 27 อ้างจาก วิเชียร เกตุสิงห์, ม.ป.ป.) พบว่า

“จากการสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือไอซีทีของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั่วประเทศ จำนวน 5000 คน ส่วนใหญ่ใช้ไอซีทีเฉลี่ยครั้งละ 1-2 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 1-2 วันนับว่ามีปริมาณการใช้ที่น้อยมาก และยังพบปัญหาในเรื่องของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการแก่นักศึกษามีไม่เพียงพอ กล่าวได้ว่าในเชิงปริมาณไอซีทียังมีไม่เพียงพอกับความต้องการในการใช้ของนักศึกษา อาจเป็นเพราะการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ และในเชิงคุณภาพนั้นมีปัญหาในเรื่องความเร็วในการใช้อินเทอร์เน็ต ฉะนั้นการปรับปรุงในเรื่องของการให้บริการเกี่ยวกับไอซีที ควรพิจารณาทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพประกอบกัน”

ในส่วนของการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นสิ่งสำคัญ (ศณียา จิโนวัฒน์, 2547: 4 อ้างถึงใน พรณี โพธิ์ศรี, 2542 : 15) ที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีความสะดวกในการทำงาน ช่วยสนับสนุนให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้นั้น ต้องมีการจัดสภาพแวดล้อมบรรยากาศ รวมทั้งแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ที่หลากหลาย และเอื้อต่อการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ดังที่ ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2537) ได้กล่าวถึงการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาในโลกยุคสารสนเทศเช่นทุกวันนี้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศนับว่าเป็นเครื่องมือในการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่เอื้อต่อการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี และยังสามารถสร้างบรรยากาศจูงใจให้ผู้เรียนเกิดความอยากเรียนอยากรู้และเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ฉะนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี กรณีศึกษา ไอที โซน หอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ให้กับฝ่ายบริการสารสนเทศและฝ่ายพัฒนาระบบของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อปรับปรุงและใช้แนวทางในการสนับสนุนและปรับปรุงแก้ไขการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแก่นักศึกษาได้ใช้อย่างทั่วถึง ส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและอย่างคุ้มค่า ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อกระบวนการเรียนรู้ในยุคปัจจุบันและอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาการใช้ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ความต้องการในการปรับปรุงแก้ไขการบริการ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศึกษาเฉพาะกรณีการใช้ ไอที โซน หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้ ปัญหาการใช้ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ความต้องการในการปรับปรุงแก้ไขการบริการ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของนักศึกษา จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี คณะ

สมมติฐาน

นักศึกษาที่มีเพศ ระดับชั้นปี และคณะต่างกัน มีสภาพการใช้ ปัญหาการใช้ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ความต้องการในการปรับปรุงแก้ไขการบริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ณ ไอที โซน แตกต่างกัน

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทราบถึงสภาพการใช้ ปัญหาการใช้ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ความต้องการในการปรับปรุงแก้ไขการบริการ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ณ ไอที โซนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

2. เป็นแนวทางดำเนินการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้กับบริการ ไอที โซน ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา เป็นการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษาในทุกด้าน ทั้งด้านการเรียนการสอน การค้นคว้าหาข้อมูล การเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ชั้นปีที่ 1 - 4 จาก 5 คณะ กับ 1 วิทยาลัย ได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการสื่อสาร คณะศิลปกรรมศาสตร์ และวิทยาลัยอิสลามศึกษา รวมประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 7,528 คน (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา, 2549)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาที่เรียนในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ชั้นปีที่ 1 - 4 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 380 คน

3. ตัวแปรในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามโดยมีเหตุผลสรุปได้ดังนี้

เพศ เนื่องจากตัวแปรเพศมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน (พัชรา คะประสิทธิ์, 2546 ; วัธสมาลัย, 2547 ; Abdulla, 2003 ; Al-Motrif, 2000 ; Brockington, 2003 ; Jones, 2004 ; Carter, 2004 ; Li and Kirkup, 2005 ; Owen, 1999) ขณะทำงานวิจัยของ วรณกานต์ ยามสุข (2545) ศึกษาพบว่าการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันชาติ ภูมิ (2545) ศึกษาพบว่าการใช้และไม่ใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งต่างกับงานวิจัยของ พรวิไล สุขมาก (2546) และ กิตติยา ชุมทอง (2546) ศึกษาพบว่าการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาเพศชายมีพฤติกรรมการใช้สูงกว่าเพศหญิง

ระดับชั้นปี เนื่องจากระดับชั้นปีมีความสัมพันธ์ต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา (กิตติยา ชุมทอง, 2546 ; พัทธรา คะประสิทธิ์, 2546 ; วันชาติ ภูมิ, 2545 ; วัธสมาลัย ดินทุกานนท์, 2547 ; ภัทธริยา ไชยณรงค์, 2547 ; Owen, 1999)

คณะ จากการศึกษางานวิจัยพบว่าคณะมีความสัมพันธ์ต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา (กิตติยา ชุมทอง, 2546 ; ชูชาติ ศิลปพิเชฐ, 2546 ; พัทธรา คะประสิทธิ์, 2546 ; ภัทธริยา ไชยณรงค์, 2547 ; วันชาติ ภูมิ, 2545 ; วัธสมาลัย ดินทุกานนท์, 2547 ; Carter, 2004)

จากตัวแปรดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ระดับชั้นปี และคณะ

3.1.1.1 เพศ ได้แก่

ก. เพศชาย

ข. เพศหญิง

3.1.1.2 ระดับชั้นปี ได้แก่

ก. ระดับชั้นปี 1

ข. ระดับชั้นปี 2

ค. ระดับชั้นปี 3

ง. ระดับชั้นปี 4

3.1.1.3 คณะ ได้แก่

ก. คณะศึกษาศาสตร์

ข. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ค. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ง. วิทยาลัยอิสลามศึกษา

จ. คณะวิทยาการสื่อสาร

ฉ. คณะศิลปกรรมศาสตร์

สำหรับตัวแปรตามนั้นผู้วิจัยได้กล่าวรายละเอียดไว้ในบทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปได้ดังนี้

3.2 ตัวแปรตาม คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของนักศึกษา ได้แก่

3.2.1 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของนักศึกษา ณ ไอที โซน ดังนี้

3.2.1.1 ความถี่ที่ใช้

3.2.1.2 ช่วงเวลาที่ใช้

3.2.1.3 วัตถุประสงค์ที่ใช้ แบ่งเป็น 3 ประเด็นดังนี้

ก. วัตถุประสงค์เพื่อการค้นคว้า ได้แก่ การใช้เว็ลด์ไวต์เว็บ

ข. วัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การใช้อีเมล การใช้สนทนาและการใช้เว็บบอร์ด

ค. วัตถุประสงค์เพื่อการเรียนรู้ ได้แก่ การใช้อีเมล การใช้สนทนาและการใช้เว็บบอร์ด

3.2.2 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของนักศึกษา
ณ ไอที โซน จำแนกเป็น 6 ด้านดังนี้

- 3.2.2.1 ปัญหาด้านตัวผู้ใช้
- 3.2.2.2 ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์
- 3.2.2.3 ปัญหาด้านซอฟต์แวร์
- 3.2.2.4 ปัญหาด้านระบบการสื่อสาร
- 3.2.2.5 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม
- 3.2.2.6 ปัญหาด้านการบริการ

3.2.3 ความพึงพอใจการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อ
การศึกษาของนักศึกษา ณ ไอที โซน จำแนกเป็น 5 ด้านดังนี้

- 3.2.3.1 ความพึงพอใจด้านฮาร์ดแวร์
- 3.2.3.2 ความพึงพอใจด้านซอฟต์แวร์
- 3.2.3.3 ความพึงพอใจด้านระบบการสื่อสาร
- 3.2.3.4 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม
- 3.2.3.5 ความพึงพอใจด้านการบริการ

3.2.4 ความต้องการในการปรับปรุงแก้ไขการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการ
สื่อสารเพื่อการศึกษาของนักศึกษา ณ ไอที โซน จำแนกเป็น 5 ด้านดังนี้

- 3.2.4.1 ความต้องการด้านฮาร์ดแวร์
- 3.2.4.2 ความต้องการด้านซอฟต์แวร์
- 3.2.4.3 ความต้องการด้านระบบการสื่อสาร
- 3.2.4.4 ความต้องการด้านสภาพแวดล้อม
- 3.2.4.5 ความต้องการด้านการบริการ

3.2.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ณ ไอที โซน
เพื่อการศึกษาของนักศึกษา จำแนกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

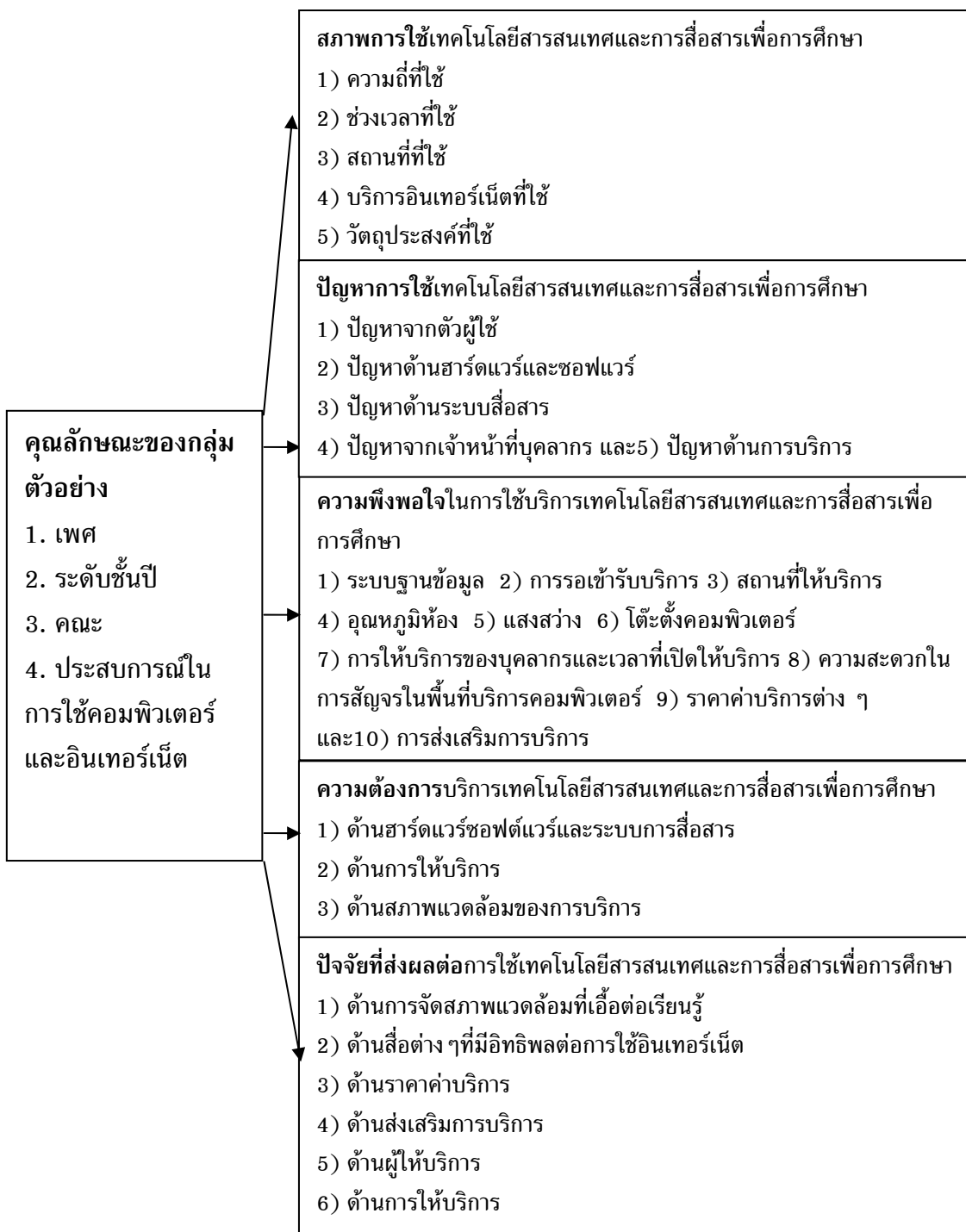
- 3.2.5.1 ปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์
- 3.2.5.2 ปัจจัยด้านซอฟต์แวร์
- 3.2.5.3 ปัจจัยด้านระบบการสื่อสาร
- 3.2.5.4 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 3.2.5.5 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม
- 3.2.5.6 ปัจจัยด้านการบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี

ตัวแปรต้น

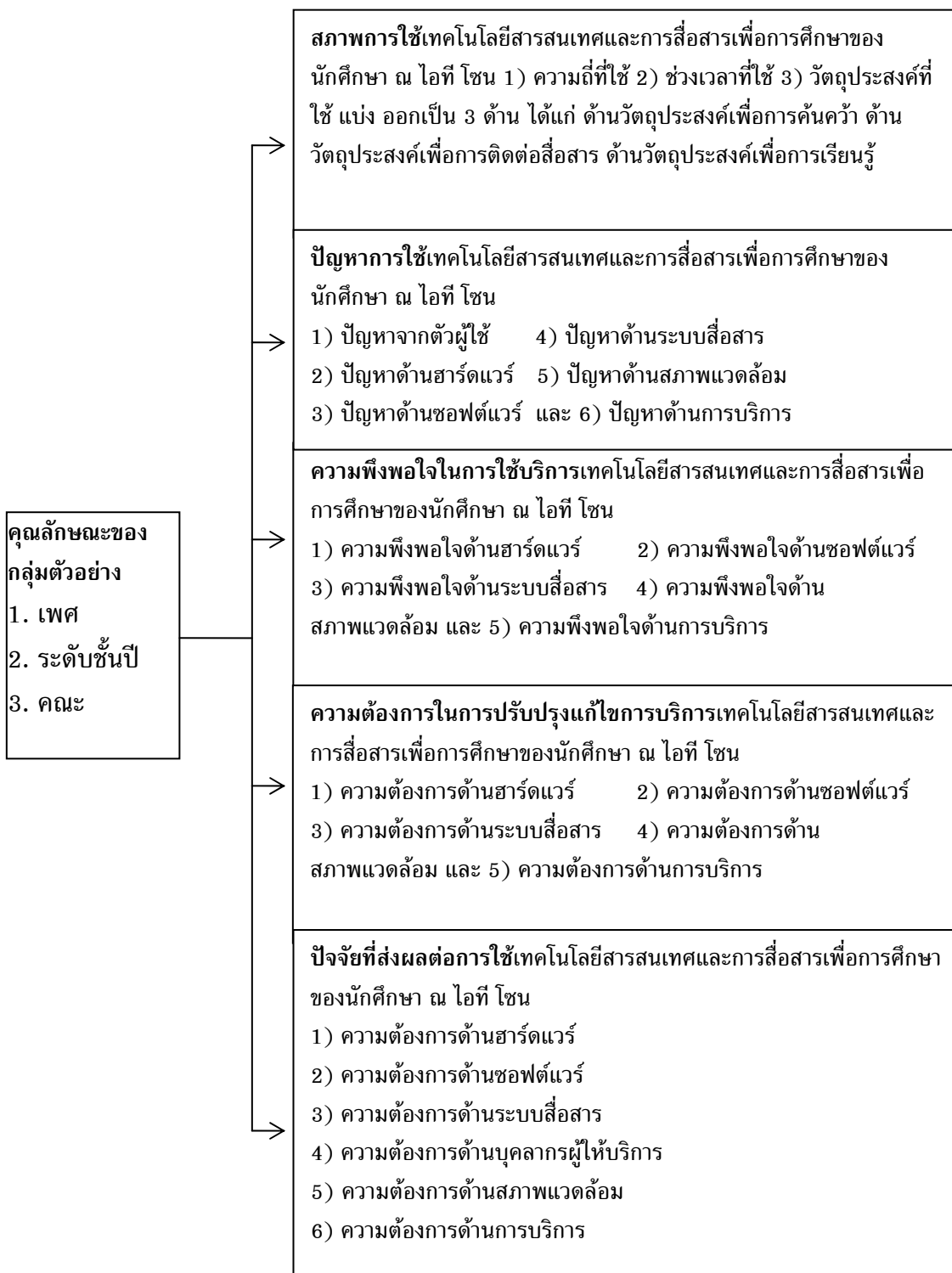
ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา หมายถึง การศึกษาถึงสภาพการใช้ ปัญหาการใช้ ความพึงพอใจในการใช้บริการ ความต้องการในการปรับปรุงแก้ไขการบริการ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณีการใช้ ไอที โซน หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา หมายถึง สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ณ ไอที โซน ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ ความถี่ที่ใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ และวัตถุประสงค์ที่ใช้ จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) วัตถุประสงค์ที่ใช้เพื่อการค้นคว้า หมายถึง การแสวงหาความรู้โดยใช้เว็ลต์ไวด์เว็บ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในทุกรูปแบบเพื่อการศึกษา 2) วัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารโดยใช้อีเมล การใช้สนทนากลุ่ม และการใช้เว็บบอร์ดเพื่อติดต่อระหว่างอาจารย์และเพื่อน และ 3) วัตถุประสงค์เพื่อการเรียนรู้ หมายถึง การที่นักศึกษาได้ใช้อีเมล การสนทนากลุ่ม และใช้เว็บบอร์ด เป็นเครื่องมือทำงาน โดยใช้การอภิปราย ถกเถียง แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ ชักถามและปรึกษาปัญหา และสอบถามกับเพื่อนและอาจารย์ ทำให้นักศึกษาเข้าใจมุมมองและการคิดของผู้อื่นและไม่ยึดติดกับประสบการณ์เดิม ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้การพัฒนาต่อเนื่องและมีความคิดอย่างเป็นระบบ
3. ไอที โซน (IT Zone หรือ Information Technology Zone) หมายถึง สถานที่บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ โดยจัดให้บริการ 2 ส่วน ดังนี้คือ ส่วนที่ 1 เป็นห้องบริการคอมพิวเตอร์ที่มีไว้สำหรับใช้โปรแกรมต่างๆ (เสียค่าใช้จ่าย) เช่น โปรแกรมจัดทำเอกสาร โปรแกรมการพัฒนาเว็บไซต์ เป็นต้น และ ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่ให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์จากอินเทอร์เน็ต และมัลติมีเดีย (บริการฟรี)
4. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาใน ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ชั้นที่ 1- 4 ที่เคยใช้บริการ ไอที โซน หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
5. ปัญหาการใช้ หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคที่นักศึกษาพบในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ณ ไอที โซน จำแนกได้ 6 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านตัวผู้ใช้ ปัญหาฮาร์ดแวร์ ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ ปัญหาด้านระบบการสื่อสาร ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม และปัญหาด้านการบริการ

6. ความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการ จำแนกได้ 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านฮาร์ดแวร์ ความพึงพอใจด้านซอฟต์แวร์ ความพึงพอใจด้านระบบการสื่อสาร ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม และความพึงพอใจด้านการบริการ

7. ความต้องการในการปรับปรุงแก้ไขการบริการ หมายถึง สิ่งที่นักศึกษามีความต้องการที่จะให้มีการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ณ ไอที โซน จำแนกได้ 5 ด้าน ได้แก่ ความต้องการฮาร์ดแวร์ ความต้องการด้านซอฟต์แวร์ ความต้องการด้านระบบการสื่อสาร ความต้องการด้านสภาพแวดล้อม และความต้องการด้านการบริการ

8. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาเข้าใช้บริการ ไอที โซน เพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา จำแนกได้ 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์ ปัจจัยด้านซอฟต์แวร์ ปัจจัยด้านระบบการสื่อสาร ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านการบริการ

9. ฮาร์ดแวร์ หมายถึง สภาพการพร้อมใช้งานและความพอเพียงของวัสดุอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ และเครื่องพริ้นเตอร์ อุปกรณ์เสริมได้แก่ ชุดหูฟัง

10. ซอฟต์แวร์ หมายถึง ความสมบูรณ์และความทันสมัยของโปรแกรมที่มีให้บริการ

11. ระบบการสื่อสาร หมายถึง ประสิทธิภาพความเร็วในการใช้เว็บไซต์ไว้เว็บ การดาวน์โหลด การใช้สื่อมัลติมีเดียตามวัตถุประสงค์เพื่อการค้นคว้า และการใช้อีเมล การสนทนากลุ่ม และการใช้เว็บบอร์ดตามวัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสารและวัตถุประสงค์เพื่อการเรียนรู้

12. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ณ ไอที โซน ได้แก่ สถานที่ตั้ง พื้นที่ในการสัญจรไปมา การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ ระดับอุณหภูมิ ระดับแสงสว่าง และบรรยากาศที่สงบเงียบ

13. ด้านตัวผู้ใช้ หมายถึง ความรู้และทักษะการใช้วัสดุอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ และเครื่องพริ้นเตอร์ อุปกรณ์เสริมได้แก่ ชุดหูฟัง ความรู้ทักษะภาษาอังกฤษ ความรู้และทักษะการใช้เว็บไซต์ไว้เว็บวัตถุประสงค์เพื่อการค้นคว้า วัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสาร และวัตถุประสงค์เพื่อการเรียนรู้

14. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ประจำเคเตอร์บริการไอที โซน ซึ่งมีหน้าที่ในการช่วยเหลือและให้คำปรึกษากับผู้ใช้บริการ