

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) หรือยุคแห่งสังคมข่าวสารอย่างปัจจุบันเป็นยุคที่ระบบการสื่อสารมีการพัฒนาเป็นอย่างมากและมีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจและการดำเนินธุรกิจ ซึ่งระบบสื่อสารที่จัดได้ว่ามีบทบาทสำคัญที่สุดแห่งยุคนี้ก็คือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่รู้จักกันในชื่อของอินเทอร์เน็ต (Internet) อินเทอร์เน็ตมีเครือข่ายครอบคลุมแทบทุกพื้นที่ทั่วโลก (สุรศักดิ์ สงวนพงษ์, 2538)

ในปี 2543 ประเทศสหรัฐอเมริกามีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 158.9 ล้านคน ประเทศญี่ปุ่นมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 37.7 ล้านคน และประเทศอังกฤษมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 21 ล้านคน (วีระศักดิ์ เจริญศิริสุททิกุล, 2544) เฉพาะจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใน 3 ประเทศนี้จะเห็นได้ว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่าปี 2542 (วัชรพงศ์ ยะไวทย์, 2542) ปัจจุบันมีเว็บไซต์เกิดขึ้นมากมายเฉพาะที่สามารถค้นหาได้ใน [www.google.com](http://www.google.com) ซึ่งเป็น Portal Site ที่เป็นที่ยอมรับมากที่สุด ก็มีจำนวนถึง 4,285,199,774 เว็บไซต์ (จำนวนเว็บไซต์ที่ระบบทำการค้นหาได้ทั้งหมด, 2547: ออนไลน์) ซึ่งเว็บไซต์เหล่านี้มีมากมายหลายประเภทและหลายวัตถุประสงค์ทั้งเพื่อให้ข้อมูลของบริษัท เพื่อทำธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ หรือเป็นเว็บไซต์ส่วนตัว นอกจากนี้ในวงการศึกษาก็เช่น มหาวิทยาลัยต่างๆรวมทั้งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีการจัดทำเว็บไซต์ให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆของมหาวิทยาลัย และของคณะต่างๆในมหาวิทยาลัยด้วย ซึ่งมีปัญหาในการค้นหาข้อมูลที่มีจำนวนมาก และเว็บไซต์ไม่มีความน่าสนใจสำหรับผู้ใช้

สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีหน้าที่จัดหาและให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนภารกิจหลัก ของมหาวิทยาลัยอันประกอบด้วย งานการเรียนการสอน งานบริการ วิชาการแก่ชุมชน งานทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรม และงานวิจัย ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงปี 2546 – 2549 จึงมุ่งเน้นการพัฒนาที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ ในการสร้างความเข้มแข็งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาตลอดจนชุมชนโดยรวมให้มีความรู้ความสามารถในการเข้าถึงและได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสูงสุดทั้งในด้านการเรียนการสอนและการพาณิชย์ เว็บไซต์เด็กมอ ([dekmor.cmu.ac.th](http://dekmor.cmu.ac.th)) เป็นหนึ่งในโครงการที่เกิดขึ้นภายใต้การดูแลของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทาง

การศึกษาและกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีปัญหาไม่ได้รับความสนใจจากผู้ใช้งาน ทางสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจึงจัดทีมงานนักศึกษารุ่นใหม่เพื่อพัฒนาเว็บไซต์เด็กมอ โดยที่ผู้ศึกษาได้มีโอกาสเข้ามาเป็นหนึ่งในทีมงานพัฒนาเว็บไซต์เด็กมอในปี พศ. 2547 (สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547: ออนไลน์)

ดังนั้น เพื่อให้การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งการออกแบบที่มีผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centered Design) ให้ผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมในการออกแบบ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้ทดลองใช้งานเพื่อนำข้อเสนอแนะถึงปัญหา ข้อดีและข้อเสีย มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้เว็บไซต์ที่ดียิ่งขึ้น จึงเป็นสิ่งที่คิดในการนำมาใช้กับการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์เด็กมอ (ถนอมพร เลาหจรัสแสง, 2543)

ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้จัดทำการศึกษา เรื่อง การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้เว็บไซต์ เด็กมอ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ขึ้น โดยผู้ศึกษาหวังว่าการศึกษานี้จะช่วยเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์เด็กมอให้ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์อื่นๆนำไปใช้ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้เว็บไซต์ เด็กมอ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้เว็บไซต์ เด็กมอ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขเว็บไซต์เด็กมอ เพื่อให้ได้เว็บไซต์ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น

## 1.4 นิยามศัพท์

**การวิเคราะห์ความต้องการ** หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตมาหาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อให้ทราบถึงสถานภาพและลักษณะของกลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่ ข้อมูลที่ผู้ใช้สนใจหรือต้องการจากเว็บไซต์เด็กมอ และองค์ประกอบที่สำคัญต่างๆของเว็บไซต์

**ผู้ใช้เว็บไซต์เด็กมอ** หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์เด็กมอผ่านทางโปรแกรมที่เป็นพาหนะในการท่องโลกอินเทอร์เน็ตที่ URL: <http://dekmor.cmu.ac.th>

**เว็บไซต์เด็กมอ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่** หมายถึง เว็บไซต์หนึ่งในโครงการที่เกิดขึ้นภายใต้การดูแลของสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถเข้าชมได้ที่ URL: <http://dekmor.cmu.ac.th>

**เว็บเพจ (Web Page)** หมายถึง เอกสารที่ประกอบไปด้วยข้อมูลที่เป็นอักษร เสียง และภาพต่างๆ ที่บรรจุในแฟ้มเอกสารแต่ละหน้าของเวิลด์ไวด์เว็บ (WWW) ที่เปิดอ่านจากโปรแกรม Browser

**โฮมเพจ (Homepage)** หมายถึง เว็บเพจหน้าแรกของเว็บไซต์ ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานต้องมีชื่อไฟล์ว่า index.html หรือ index.htm เว็บไซต์ (Website) ตำแหน่งที่อยู่ของเว็บเพจบนระบบอินเทอร์เน็ต ตัวอย่าง เช่น เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ตำแหน่งที่อยู่ของเว็บ คือ [www.nu.ac.th](http://www.nu.ac.th) เป็นต้น

**Web Browser** หมายถึง โปรแกรมใช้ในการแสดงผลภาษา HTML ให้แสดงในรูปแบบ World Wide Web ของอินเทอร์เน็ต เช่น Netscape Navigator, Internet Explorer