

บทคัดย่อ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในฐานะผู้บุกเบิกกลุ่มแรกๆ ของการใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต ได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนการบริการด้านต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตแก่นุคลากรและนักศึกษามาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการที่มีประสิทธิภาพและถึงกลุ่มเป้าหมาย คณะผู้วิจัยจึงได้จัดทำงานวิจัยนี้ขึ้น โดยได้พัฒนาแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ให้นุคลากรและนักศึกษาในทุกคณะและวิทยาเขต สามารถเข้าตอบได้บนเว็บไซต์ของวิทยาเขตที่เกิดขึ้น สำหรับบุคลากรได้ทำแบบสอบถามกระดาษส่งไปถึงตัวบุคคลเพิ่มเติม เนื่องจากมีผู้ตอบทางอินเทอร์เน็ตน้อย

ผลการวิจัยหลักในครั้งนี้พบว่า มีบุคลากรตอบแบบสอบถามจากทั้งสองวิธีคิดเป็นร้อยละ 20.23 ของบุคลากรทั้งหมด และมีนักศึกษาคอบแบบสอบถามร้อยละ 1.53 ของนักศึกษารวมทุกระดับ สาขาและวิทยาเขต ซึ่งร้อยละ 12 ของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามไม่ใช้บริการใดๆ เลยบนอินเทอร์เน็ต โดยมีสาเหตุหลักเพราะไม่ทราบวิธีใช้ และเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พอ การใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ทั้งบุคลากรและนักศึกษาใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารโดยใช้อีเมลล์มากที่สุด และเพื่อค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ นอกจากนั้นยังพบว่า มีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตสูงกว่าที่ได้ใช้อยู่ในปัจจุบันมาก โดยเฉพาะในกลุ่มของนักศึกษา โดยทั้งสองกลุ่มมีโอกาสใช้เพียงสัปดาห์ละไม่เกิน 5 ชั่วโมง โดยมีนักศึกษาน้อยมากใช้อินเทอร์เน็ตในตอนเช้า และมีการใช้เพื่อความบันเทิงสูงรองจากการค้นคว้าประกอบการเรียน นอกจากนั้นยังพบว่า มีบุคลากรและนักศึกษางานบางส่วนใช้บริการจากภายนอกเช่น การใช้อีเมลล์ฟรีของบางเว็บไซต์ และการใช้อินเทอร์เน็ตใช้ในที่พักเป็นต้น ทั้งบุคลากรและนักศึกษามีข้อเสนอแนะให้เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต เพิ่มจำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งลดข้อขัดข้องของเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต

สิ่งที่สำคัญซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้ชี้ให้เห็นคือ ทั้งบุคลากรและนักศึกษาระดับชั้นถึงคุณประโยชน์ และต้องการใช้อินเทอร์เน็ตมากทั้งเพื่อการเรียนการสอน และการติดต่อสื่อสาร จะเห็นได้จากแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการค้นคว้าซึ่งได้เปลี่ยนแปลงจากหนังสือ ตำรา มาเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการลงทุนเพื่อให้ได้มาซึ่งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยการซื้อบริการจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider : ISP) นอกจากนั้นทั้งบุคลากรและนักศึกษายังมีสำนึกของความรับผิดชอบร่วมกันในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรมีกฎเกณฑ์ในการกั้นกรองการใช้ที่ผิดวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ดีขึ้น มหาวิทยาลัยจึงควรมาตรการในการสนับสนุนทั้งในด้านทรัพยากร และการจัดการเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น