

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้ได้นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและระบบฐานข้อมูลมาช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล แต่พบว่าการเก็บข้อมูลโดยวิธีดังกล่าวไม่ค่อยประสบผลสำเร็จเท่าไรนัก คือมีผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดต่างๆ เช่น ความเร็วของอินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ และการที่ต้องเปิดโปรแกรม Browser เพื่อเข้าตอบแบบสอบถามในเว็บไซต์ (Web Site) ของวิทยาเขตภูเก็ต อย่างไรก็ตาม มีอีเมลล์ส่งถึงผู้วิจัยหลายฉบับซึ่งสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้

ในกลุ่มบุคลากร จากการรวบรวมข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและการแจกแบบสอบถามกระดาษโดยส่งตรงถึงบุคลากรรายคนนั้น มีแบบสอบถามตอบกลับรวม 918 ชุด จากจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 4,538 คน⁽⁴⁾ คิดเป็นร้อยละ 20.23 สำหรับกลุ่มนักศึกษาซึ่งใช้การรวบรวมข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพียงวิธีเดียว มีนักศึกษาตอบแบบสอบถามจำนวน 243 คน จากนักศึกษาทั้งหมด 15,832 คน⁽²⁾ คิดเป็นร้อยละ 1.53

บุคลากรประมาณร้อยละ 30 ต้องใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกันมากกว่า 9 คน ซึ่งเป็นสาเหตุหลักอันดับที่สอง ในการที่บุคลากรบางส่วนไม่ใช้อินเทอร์เน็ต รองจากปัญหาเรื่องการไม่ทราบวิธีใช้ สำหรับบุคลากรที่ใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร โดยการรับส่งอีเมลล์ ทั้งนี้อาจเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน และความสะดวกรวดเร็วในการส่งเอกสารในรูปของ Attached File ส่วนนักศึกษามีใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ในการค้นหาเว็บไซต์ (Web Site) ตามความสนใจมากที่สุด ประมาณ 1 ใน 3 ของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม ต้องการใช้อินเทอร์เน็ต 6-10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ โดยบุคลากรสาย ก. มีความต้องการใช้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับภาระกิจทั้งการเรียนการสอนและวิจัย แต่บุคลากรกว่าครึ่งหนึ่งมีโอกาสได้ใช้อินเทอร์เน็ตในที่ทำงานเพียงสัปดาห์ละไม่เกิน 5 ชั่วโมง ส่วนนักศึกษามีความต้องการใช้มากกว่าบุคลากรมาก คือเฉลี่ยมากกว่า 15 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ โดยนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความต้องการมากกว่าสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ แต่ร้อยละ 38 ของนักศึกษาทั้งหมดมีโอกาสได้ใช้ไม่เกิน 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ซึ่งน้อยกว่าปริมาณที่ต้องการมาก ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรพิจารณาเพิ่มทรัพยากรด้านไอทีทั้งในส่วนของความเร็วของอินเทอร์เน็ต และจำนวนเครื่อง

สำหรับช่วงเวลาที่บุคลากรใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ช่วงเวลาราชการ และช่วงเย็นจนถึง 20.00 น. ของวันทำการ โดยมีการใช้ในที่ทำงานมากที่สุดเมื่อเทียบกับการใช้ในที่พักและที่อื่นๆ แต่สำหรับนักศึกษานั้น ใช้อินเทอร์เน็ตมากในช่วงบ่ายจนถึง 24.00 น. และใช้น้อยมากในช่วงเช้าจนถึงเที่ยง ซึ่งจากข้อมูลส่วนนี้ มหาวิทยาลัยอาจเชิญชวนให้บุคลากรใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเช้าให้มาก และหลีกเลี่ยงการใช้ในตอนบ่าย ทั้งนี้เพื่อกระจายปริมาณข้อมูลที่ต้องส่งถ่ายบนอินเทอร์เน็ต บุคลากรมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนในกิจกรรมต่างๆ เช่น ใช้ค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการสอน ทำบทเรียนเอกสารบนเว็บ (Web) ให้นักศึกษาสอบถามปัญหา ส่งการบ้าน และกระดานถามตอบ

บนเว็บ (Web) ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาใช้เพื่อความบันเทิงมากรองจากการใช้ค้นคว้าประกอบการเรียน โดยส่วนใหญ่ นักศึกษาใช้อินเตอร์เน็ตที่คณะ/ภาควิชา มากกว่าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ และที่พัก และพบว่า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และความเร็วของอินเทอร์เน็ต เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของทั้งบุคลากรและนักศึกษา อย่างไรก็ตามการเข้าใช้เว็บไซต์ด้านความบันเทิงนั้น เป็นส่วนที่ต้องการทรัพยากรด้านต่างๆ ทั้งประสิทธิภาพเครื่อง ความเร็วของการส่งถ่ายข้อมูล ปริมาณสูงมาก ซึ่งทำให้มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตในภาพรวม โดยเฉพาะเมื่อนักศึกษาใช้เพื่อวัตถุประสงค์นี้มากรองจากเพื่อการเรียน มหาวิทยาลัยจึงควรหามาตรการที่จะลดการใช้เพื่อความบันเทิงลง เช่น การปิดบริการบางเว็บไซต์ ซึ่งทั้งนักศึกษาและบุคลากรจำนวนมากเห็นด้วย แต่คงต้องพิจารณาคัดเลือกโดยละเอียด

ด้านการใช้อีเมลล์ มีบุคลากรกว่าครึ่งหนึ่งไม่ใช้อีเมลล์ โดยมีสาเหตุหลักเพราะไม่มีโอกาสเรียนรู้อีเมลล์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พอ ซึ่งแตกต่างจากนักศึกษามาก เพราะนักศึกษาถึงร้อยละ 96 ใช้อีเมลล์โดยไม่เป็นอุปสรรคในเรื่องของการเรียนรู้อีเมลล์ สำหรับบุคลากรที่ใช้อีเมลล์นั้น ส่วนใหญ่รับ-ส่งอีเมลล์เฉลี่ยวันละ 2-10 ฉบับเช่นเดียวกับนักศึกษา โดยบุคลากรมักจะเช็คอีเมลล์ทุกวันๆ ละ 2-3 ครั้ง ขณะที่นักศึกษาจำนวนมากมักจะเช็คอีเมลล์สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ซึ่งมากกว่าจำนวนนักศึกษาที่เช็ควันละมากกว่า 3 ครั้งเล็กน้อย บุคลากรส่วนใหญ่ใช้อีเมลล์โดยการไหลคมาไว้ยังเครื่องของตนเอง (POP3) ผ่านโปรแกรม Netscape และ Outlook Express และเป็นที่น่าสังเกตว่า มีการใช้ Free Mail ซึ่งเปิดให้บริการเป็น Web-based mail เป็นจำนวนใกล้เคียงกับการรับ-ส่งอีเมลล์โดยการ telnet เข้าสู่ระบบ แต่ในส่วนของนักศึกษานั้น มีการใช้ Free mail มากที่สุด มหาวิทยาลัยควรให้ความสนใจในประเด็นนี้มาก เนื่องจากการใช้อีเมลล์ผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการอีเมลล์ฟรีนั้น เป็นการเพิ่มปริมาณข้อมูลในการส่งถ่ายบนอินเทอร์เน็ตโดยไม่จำเป็น เนื่องจากเว็บไซต์ดังกล่าวอยู่ในกรุงเทพมหานคร หรือต่างประเทศ และการติดต่อบางส่วนเป็นการติดต่อระหว่างผู้ที่อยู่ในมหาวิทยาลัยด้วยกัน แต่ต้องส่งถ่ายข้อมูลจากภายนอก นอกจากนั้นเพื่อให้มีผู้ใช้อีเมลล์มากขึ้น มหาวิทยาลัยควรดูแลการทำงานของเครื่องแม่ข่ายให้สามารถให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอและเชื่อถือได้ ไม่ปิดบริการบ่อย พยายามรณรงค์ให้ใช้อีเมลล์ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และให้บริการตรวจสอบไวรัสที่ทันสมัยอยู่เสมอ เช่นเดียวกับที่เว็บไซต์ที่ให้บริการอีเมลล์ฟรีดำเนินการอยู่ (www.hotmail.com, www.yahoo.com) ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาการติดไวรัสจากอีเมลล์ และสร้างความเชื่อถือในการใช้อีเมลล์ของมหาวิทยาลัย

ด้านการค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ พบว่า การค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (World Wide Web : WWW) ซึ่งรวมทั้งวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลต่างๆ มีปริมาณเฉลี่ยมากกว่าการค้นหาจากแหล่งอื่นๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือส่วนตัวหรือจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งบุคลากรและนักศึกษา ซึ่งเป็นสัญญาณที่ดีต่อการตอบสนองและใช้เทคโนโลยีซึ่งมหาวิทยาลัยให้การสนับสนุน นอกจากนั้นยังพบว่า มีปริมาณการใช้เว็บไซต์ในประเทศใกล้เคียงกับต่างประเทศในส่วนของบุคลากร แต่นักศึกษาใช้เว็บไซต์ (Web Site) ในประเทศมากกว่าต่างประเทศเล็กน้อย โดยอุปสรรคสำคัญของการท่องอินเทอร์เน็ตคือ ความเร็วในการสืบค้นต่ำ ทำให้การเข้าถึงเว็บไซต์ต่างประเทศเป็นไปได้ยากและรอนาน

บุคลากรกว่าครึ่งหนึ่งเล็กน้อยไม่ทราบว่ามหาวิทยาลัยเคยทำ Web Filter ซึ่งเป็นการปิดให้บริการเว็บไซต์ด้านบันเทิง ลามกอนาจาร และอื่นๆ ที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน ซึ่งต่างจากกลุ่มนักศึกษา เพราะนักศึกษาร้อยละ 63 รับรู้ถึงการทำให้ Web Filter นอกจากนั้นทั้งบุคลากรและนักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อการดำเนินการดังกล่าวเพราะทำให้ความเร็วของอินเทอร์เน็ตดีขึ้น

ด้านการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตระยะไกลโดยการต่อโมเด็มนั้น บุคลากรกว่าครึ่งหนึ่งยังไม่ได้ต่อ และคิดว่าจะต่อถ้าพร้อมเช่นเดียวกับนักศึกษา โดยช่วงเวลาที่ทั้งสองกลุ่มต้องการต่อโมเด็มมากที่สุดเป็นช่วงเวลาเดียวกันคือ ระหว่างเวลา 20.00-24.00 น. ของทุกวัน ซึ่งในขณะนี้บุคลากรกว่า 3 ใน 4 (3 ใน 5 สำหรับนักศึกษา) ไม่มีอินเทอร์เน็ตใช้จากแหล่งอื่นๆ และบุคลากรประมาณร้อยละ 20 ใ้ใช้อินเทอร์เน็ตใช้ โดยส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายในอัตรา 10-20 บาทต่อชั่วโมง แต่มีนักศึกษาจำนวนมากกว่า (ร้อยละ 30) ใช้อินเทอร์เน็ตใช้ ซึ่งแสดงว่าบุคลากรและนักศึกษาส่วนหนึ่งเห็นความสำคัญของการใช้อินเทอร์เน็ตมากและไม่สะดวกที่จะใช้ของมหาวิทยาลัย จึงจำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง นอกจากนั้นหากมหาวิทยาลัยจะเก็บค่าบริการการต่อโมเด็ม บุคลากรร้อยละ 60 ไม่เห็นด้วยเพราะเห็นว่าควรเป็นสวัสดิการฟรี และนักศึกษาร้อยละ 44 ไม่เห็นด้วยเพราะเหตุผลอื่นๆ สำหรับส่วนที่เห็นด้วยก็มีข้อเสนอแนะว่าถ้าจะเก็บค่าบริการ มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นกว่านี้ในหลายๆ ด้าน

ด้านบริการอื่นๆ ทางอินเทอร์เน็ต เช่น การ Download โปรแกรมจากอินเทอร์เน็ตมาใช้นั้นพบว่ายังมีไม่มากทั้งสองกลุ่ม ส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการ Chat นั้น พบว่ายังมีน้อยเช่นกัน โดยส่วนใหญ่ยังใช้โทรศัพท์ / โทรสาร / แฟกซ์ เป็นอันดับหนึ่ง อาจเนื่องจากราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลดลงอย่างมาก และรองลงมาคืออีเมลล์ ส่วนการเป็นสมาชิก News Group นั้น นักศึกษาใช้มากกว่าบุคลากร ส่วนบุคลากรนั้นส่วนใหญ่ใช้ News Group ของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยควรประชาสัมพันธ์ให้เห็นประโยชน์ของการใช้ให้มากขึ้น เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูล ข่าวสารกันในหมู่ผู้สนใจเรื่องเดียวกัน

สำหรับข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้ทั่วถึงนั้น มีข้อเสนอแนะมากมายโดยเฉพาะจากกลุ่มบุคลากร ดังสรุปในภาคผนวก ข. ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อเสนอแนะให้เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต จำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ แก้ปัญหาความขัดข้องบ่อยๆ ของเครื่องแม่ข่าย อบรมการใช้ และประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงประโยชน์และวิธีใช้ และมีบางส่วนมีความเห็นว่าไม่มีอะไรต้องปรับปรุง