

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุป

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของข้าราชการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และศึกษาถึงทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้และไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของข้าราชการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 4,220 คน โดยในการเลือกตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) แบบจับฉลาก (lottery method) จำนวน 320 ตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์แบบโลจิส

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย มีจำนวน 185 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 57.81 และข้าราชการที่ไม่ใช้งานอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย มีจำนวน 135 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 42.19 ซึ่งผู้ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการในกลุ่มข้าราชการสาย ก ซึ่งได้แก่ อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์ โดยจะใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูลทางด้านวิชาการที่เกี่ยวกับการค้นคว้าวิจัยและการเรียนการสอน แทนที่จะเป็นการใช้งานเพื่อติดต่อสื่อสาร และ/หรือ เพื่อความบันเทิง แต่ปัญหาของผู้ใช้ที่พบ คือ ปัญหาเรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยมีความเร็วที่ต่ำ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าหนทางในการแก้ไขปัญหาที่ผู้ใช้เห็นด้วยคือ ห้ามการใช้เว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสมในช่วงเวลาราชการ หรือ ให้ผู้ใช้ทุกคนต้องใส่ชื่อผู้ใช้งานทุกครั้ง หรือ จำกัดเวลาการใช้งานจากที่พักอาศัย

ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของข้าราชการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีลักษณะการตัดสินใจว่า ใช้งาน หรือ ไม่ใช้งาน อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีลักษณะไม่ต่อเนื่อง จึงได้นำวิธีของแบบจำลองโลจิส ทางเศรษฐมิติ มาประยุกต์ใช้เพื่อทำการวิเคราะห์ ในส่วนของตัวแปรอิสระได้กำหนดตามคุณลักษณะทั่วไปของข้าราชการ เช่น ประเภทของข้าราชการ อายุ ระดับการศึกษา การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ ที่ทำงาน ฯลฯ

ซึ่งจากการวิเคราะห์ผล โดยใช้แบบจำลองโลจิท สามารถสรุปผลได้ คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ อายุ การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ที่ทำงาน การมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย และการมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ซึ่งอายุมีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตในทิศทางตรงกันข้าม ส่วนการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ที่ทำงาน การมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย และการมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยในทิศทางเดียวกัน

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยในการกำหนดนโยบายและวางแผนส่งเสริมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยต่อไป และสิ่งที่พบในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ ไว้ดังต่อไปนี้

5.2.1 จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการสาย ก ซึ่งได้แก่ อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์ เป็นกลุ่มที่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูง และส่วนใหญ่จะใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูลทางด้านวิชาการ ทั้งนี้อาจจะเนื่องด้วยความจำเป็นเกี่ยวกับการเรียนการสอนและงานวิจัย ที่ถือได้ว่าเป็นงานเป้าหมายหลักของข้าราชการสาย ก แต่ยังไม่ปรากฏว่าข้าราชการสาย ก บางท่านยังคงไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งาน ซึ่งในจุดนี้มหาวิทยาลัยควรจะเร่งดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์และการใช้งานอินเทอร์เน็ตให้กับข้าราชการสาย ก อย่างทั่วถึง เพื่อให้ข้าราชการแต่ละท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้และนำข้อมูลที่มีประโยชน์มาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัยต่อไป

5.2.2 ลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตของข้าราชการทุกสาย มีแนวโน้มที่จะใช้งานเพื่อสืบค้นข้อมูลทางด้านวิชาการ มากกว่า การใช้งานเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น และมากกว่าการใช้งานเพื่อพักผ่อนหรือเพื่อความบันเทิง ตามลำดับ ซึ่งจากการสำรวจความคิดเห็นพบว่า ปัญหาจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง แต่ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาเรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยพบว่าสูงกว่าปัญหาอื่นๆ นั่นคือเมื่อข้าราชการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูลทางด้านวิชาการ ในการที่จะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน กลับประสบปัญหาความล่าช้าของอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อ

ในทางกลับกับการเรียนการสอนได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรจะดำเนินการปรับปรุงความเร็วของการใช้งานอินเทอร์เน็ตสำหรับกลุ่มข้าราชการให้มีความเร็วมากยิ่งขึ้น

5.2.3 หากมหาวิทยาลัยต้องการที่จะพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วมากยิ่งขึ้น อาจจะนำมาตรการบางอย่างมาใช้ช่วยเพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ตโดยรวมได้ เช่น จำกัดการใช้งานที่ไม่จำเป็นหรือไม่เหมาะสมบางประเภทในช่วงเวลาราชการ หรือ ให้ผู้ใช้งานทุกคนต้องใส่ชื่อผู้ใช้ (login) ก่อนทุกครั้ง จึงจะสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ หรือ อนุญาตให้ใช้งานอินเทอร์เน็ตได้เฉพาะที่เป็นการค้นหาข้อมูลที่เป็นเชิงวิชาการเท่านั้น หรือ อาจจะจำกัดเวลาการใช้งานจากที่พักอาศัย

5.2.4 จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของข้าราชการ โดยใช้แบบจำลองโลจิส ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 4 ปัจจัย คือ อายุ การมีสิทธิใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำงาน การมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย และการมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเหล่านี้ในการส่งเสริม และ/หรือ ลดปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยได้ เช่น หากพิจารณาที่ตัวแปรอายุและมหาวิทยาลัยต้องการส่งเสริมให้มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น ก็สามารถทำได้โดยการจัดอบรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตให้กับข้าราชการที่มีอายุมาก หรือ หากพิจารณาที่ตัวแปรการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ที่ทำงานและมหาวิทยาลัยต้องการส่งเสริมให้ข้าราชการมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น ก็สามารถทำได้ โดยเร่งจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับข้าราชการในหน่วยงานต่างๆ โดยพยายามให้ความสำคัญไปที่ข้าราชการสาย ก สาย ข สาย ค และลูกจ้างประจำ ตามลำดับ หรือ หากพิจารณาที่ตัวแปรการมีชื่อผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยต้องการส่งเสริมให้มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น ก็สามารถทำได้โดยการอำนวยความสะดวกและผ่อนปรนการขอมีชื่อผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย หรือ ในทางกลับกัน หากต้องการลดการใช้อินเทอร์เน็ตของข้าราชการ ก็สามารถทำได้โดยการควบคุมและเข้มงวดในการขอมีชื่อผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย หรือ หากพิจารณาที่ตัวแปรการมีชื่อผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการอิสระอื่นๆ เช่น Hotmail Yahoo Thaimail และมหาวิทยาลัยต้องการลดปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตของข้าราชการ ก็สามารถทำได้ โดยการกำหนดอุปกรณ์เครือข่ายของมหาวิทยาลัยไม่ให้ผู้ใช้งานสามารถเรียกไปยังเว็บไซต์ของผู้ให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อิสระได้