บทที่ 4
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการอินเทอร์เนตของนักศึกษาปริญญาตรีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เนตของนักศึกษาปริญญาตรี ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยจ่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้อินเทอร์เนตของนักศึกษา และประการสุดท้าย เพื่อศึกษาประโยชน์และปัญหาการใช้อินเทอร์เนตของนักศึกษา โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาที่ใช้อินเทอร์เนตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 มีอายุเฉลี่ย 19 ปี 7 เดือน กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะวิทยาศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ในบ้านหรือที่พักอาศัย

พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เนตผ่านเครือข่ายต่าง ๆ พบว่า สถานที่ที่นักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เนตเป็นประจำมากที่สุด คือที่บ้านหรือที่พักอาศัย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 โดยใช้บริการอินเทอร์เนตผ่านเครือข่ายของสถาบัน จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 75.7 มีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เนตน้อยกว่า 1 ปี มีช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เนตระหว่าง 9.00-16.00 น. มีระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เนต ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง และใช้อินเทอร์เนตต่อเดือนเฉลี่ย 1-10 ชั่วโมงต่อเดือน ส่วนความถี่ในการใช้อินเทอร์เนตเฉลี่ยต่อสัปดาห์ คือ ความถี่ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เนตต่อเดือนเท่ากับ 100-200 บาทต่อเดือน บริการจากอินเทอร์เนตที่ใช้เป็นลำดับแรกคือจดหมายอิเล็คทรอนิค

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้อินเทอร์เนตของสถาบันการศึกษาลำดับแรกคือประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายและสะดวกในการติดต่อ ส่วนของเอกชน คือ ราคาต่อชั่วโมงถูกเป็นลำดับแรก และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความต้องการใช้อินเทอร์เนตพบว่าปัจัยด้าน เพศ อายุ สถาบัน ชั่นปี รายได้ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เนตกับสถานศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กัน

สำหรับประโยชน์ของการใช้อินเทอร์เนต ที่นักศึกษาได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เนตมากที่สุดคือใช้ค้นคว้าข้อมูลทำรายงาน ทำวิจัย ร้อยละ 31.9 ได้รับความเพลิดเพลิน ร้อยละ 26.6 อ่านข่าวบันเทิง ข่าวกีฬา ดูหนัง ฟังเพลง ร้อยละ 25.1 ส่วนประโยชน์ที่ได้รับระดับปานกลางคือส่งงานหรือการบ้านให้อาจารย์ ร้อยละ 29.9

ปัญหาในการใช้อินเทอร์เนตของมหาวิทยาลัยด้านการให้บริการพบอยู่ในระดับปานกลาง คือการไม่แนะนำวิธีค้นหาข้อมูลร้อยละ 35.4 ส่วนปัญหาที่อยู่ในระดับน้อยคือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลห้องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถให้ข้อมูล และช่วยเหลือในการใช้งานอินเทอร์เนตได้ ร้อยละ 43.3 สำหรับปัญหาด้านระบบเครือข่ายมีปัญหาอยู่ในระดับน้อยเกี่ยวกับระบบเครือข่ายมีความเร็วต่ำ ร้อยละ 36.0 ข้อมูลบางอย่าง download ไม่ได้ ร้อยละ 38.0 ระบบอินเทอร์เนตขัดข้องเป็นประจำ ร้อยละ 34.7 และสายหลุดบ่อย ร้อยละ 41.5

ปัญหาในการใช้อินเทอร์เนตของบริษัทเอกชนและร้านให้บริการอินเทอร์เนตด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คือให้บริการชักช้า ร้อยละ 44.0 การหาซื้อชุดทดลองหรือสมัครเป็นสมาชิกยุ่งยาก ร้อยละ30.6 ส่วนปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย คือ สถานที่ตั้งไม่เหมาะสม จอดรถไม่สะดวก ร้อยละ 49.2 ราคาค่าบริการแพง ร้อยละ 44.3 สำหรับปัญหาด้านระบบเครือข่าย พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระบบอินเทอร์เนตมีความเร็วต่ำมาก ร้อยละ 41.0 ปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย คือ ระบบขัดข้องเป็นประจำ ร้อยละ 59.5 คู่สายโทรศัพท์ไม่ว่างโทรเข้าศูนย์ยาก ร้อยละ 44.3

การหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เนต พบว่า เพศ อายุ สถานศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา รายได้ต่อเดือน และการมีคอมพิวเตอร์ในที่พักอาศัย มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เนตต่อครั้งและจำนวนชั่วโมงในการใช้อินเทอร์เนตต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ข้อเสนอแนะ

4.2.1 ข้อเสนอแนะและความเห็น

ข้อเสนอแนะด้านการใช้บริการอินเทอร์เนต นักศึกษาทั้ง 3 สถาบันได้ให้ข้อเสนอแนะคือ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับความต้องการ ร้อยละ 33.4 ซึ่งในปัจจุบันยังไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา รองลงมาควรปรับปรุงเครือข่ายให้มีความเร็วสูงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ร้อยละ 32.7

และจัดสถานที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ให้นักศึกษาสามารถเข้าใช้บริการอินเทอร์เนตได้มากขึ้น ร้อยละ 32.7 ซึ่งสถานที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันจะอยู่ในอาคารที่จะต้องปิดการให้บริการตามเวลาราชการ จัดอบรมทักษะและวิธีการใช้อินเทอร์เนตเพื่อให้สามารถเข้าใช้อินเทอร์เนตได้มากกว่านี้ ร้อยละ 28.9 ดังนั้นผู้บริหารควรดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่เป็นปัญหาอยู่ เพื่อให้นักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เนตได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนต่อไป

4.2.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ปัจจุบันกระแสอินเทอร์เนตได้รับการตอบรับที่ดีจากนักศึกษาในสถาบันการศึกษา และมีแนวโน้มที่จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เนตจะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สถาบันการศึกษาเริ่มให้ความสำคัญกับการให้บริการอินเทอร์เนตแก่นักศึกษามากขึ้นเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากงบประมาณที่ลงทุนด้านสารสนเทศของแต่ละสถาบันมีเป็นจำนวนมากในแต่ละปีเพื่อให้อินเทอร์เนตมีประโยชน์กับนักศึกษาอย่างแท้จริง ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ของอินเทอร์เนตในด้านต่าง ๆ ด้วย และขอให้มีการพัฒนาการป้องกันและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในข้อมูลที่ได้รับ เป็นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

อนึ่ง การศึกษาครั้งนี้ มีประชากรจำนวนมาก และเวลาสำหรับการศึกษามีจำกัด จึงต้องเลือกศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมประชากรได้ทั้งหมด หากครั้งต่อไปจะมีการศึกษาทำนองนี้อีกควรจะเลือกกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นถึงแม้ว่าการศึกษาครั้งนี้ผลการศึกษาด้านปัญหาต่าง ๆ ของการใช้อินเทอร์เนตจะมีไม่มากนักก็ตาม ผู้บริหารสถาบันการศึกษา ควรนำผลการสำรวจความคิดเห็นที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปปรับปรุงระบบการให้บริการอินเทอร์เนตภายในสถาบันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป เช่น การแนะนำวิธีการค้นหาข้อมูล จัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่ดูแลห้องคอมพิวเตอร์ให้มีความรู้เพื่อที่จะได้แนะนำนักศึกษา และปรับปรุงระบบเครือข่ายของสถาบันให้มีความเร็วสูงขึ้นต่อไป