

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพระบบบริการสื่อสารข้อมูล และปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสารข้อมูล รวมทั้งปัญหา อุปสรรค ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสารข้อมูล และแนวทางส่งเสริมการให้บริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักจากบุคคลที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 6 คน หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 8 คน อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่พัสดุและอื่น ๆ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง และประเด็นการวิเคราะห์เอกสาร ผลการศึกษาพอสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า บุคคลที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการสื่อสารข้อมูล ทั้งหมด 24 คน ส่วนใหญ่เป็นชาย เป็นผู้มีอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นจำนวนมาก และมีจำนวนน้อยคือผู้มีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป วุฒิการศึกษาเป็นผู้ที่จบระดับปริญญาตรีมากที่สุด และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก หน้าที่ปัจจุบันอยู่ในตำแหน่งหัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจำนวนมาก และส่วนน้อยคือเจ้าหน้าที่พัสดุ บทบาทในการเลือกใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นผู้หาข้อมูล และให้ความคิดเห็นในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสื่อสารข้อมูล และมีจำนวนน้อย คือ เป็นผู้ตัดสินใจเรื่องงบประมาณ

ส่วนที่ 2 สภาพระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์ในการใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูล พบว่า การใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลในการเรียนการสอนและการบริหารจัดการของสถาบัน โดยให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือ
- 2) บริการออนไลน์ ติดต่อสื่อสารระหว่างสาขา ติดต่อระหว่างเครือข่าย รวมทั้งใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่าย เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีให้กับสถาบัน รวมทั้งสนับสนุนธุรกิจของสถาบัน
- 3) ลักษณะการใช้งานระบบบริการสื่อสารข้อมูล พบว่า ทุกสถาบันมีการให้บริการระบบบริการสื่อสารข้อมูลทุกวัน ไม่มีวันหยุด ให้แก่คณะครู-อาจารย์ นักศึกษา เพื่อการเรียนการสอน และการบริหาร
- 4) การดูแลระบบบริการสื่อสารข้อมูล พบว่า ทุกสถาบันมีศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศหรือศูนย์คอมพิวเตอร์ และมีผู้ดูแลโดยตรง นอกจากนั้นวิทยาลัยพาร์อีสเตอร์นเชียงใหม่ ยังมีที่ปรึกษาภายนอกเป็นผู้ดูแลร่วมด้วย
- 5) การเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูล พบว่า มีการเลือกใช้งานระบบบริการสื่อสารข้อมูลแตกต่างกัน ตามความเหมาะสมของสถาบัน และมีการใช้ระบบวงจรเช่าดิจิทัลมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบทรังกิ่งแอกเซส ระบบ ADSL และระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย ส่วนที่มีการใช้น้อยที่สุด คือ ระบบดาวเทียม
- 6) การลงทุนระบบบริการสื่อสารข้อมูล พบว่า สถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ แต่ละสถาบันมีการลงทุนแตกต่างกัน โดยมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ มีการลงทุนสูงสุด และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีการลงทุนน้อยสุด
- 7) ปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับระบบบริการสื่อสารข้อมูล พบว่า มีสภาพปัญหาและอุปสรรคไม่แตกต่างกัน คือ อุปกรณ์ของระบบบริการสื่อสารข้อมูลขัดข้อง ระบบไฟฟ้าภายในขัดข้อง คุณภาพของสัญญาณไม่ได้ตามที่กำหนด เครือข่ายนอกสถาบันไม่มีเสถียรภาพ การมีไวรัสเข้ามาในระบบของสถาบัน การไม่มีวงจรสำรอง และมีการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น แต่ระบบบริการสื่อสารข้อมูลมีไม่เพียงพอ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูล
สรุปผลการศึกษาดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ข้อมูลสารสนเทศเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ประกอบด้วย คุณภาพของระบบบริการสื่อสารข้อมูล ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการระบบสื่อสารข้อมูล ปริมาณการใช้งานระบบบริการสื่อสารข้อมูลของนักศึกษา ครู-อาจารย์ และบุคลากรในสถาบัน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสัญญาหรือข้อผูกมัดที่มากับระบบบริการสื่อสารข้อมูล
- 2) ปัจจัยด้านองค์กร พบว่า วัตถุประสงค์การใช้งานระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบัน และนโยบายในการเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันที่ต้องการระบบที่ทันสมัย ต้นทุนต่ำ และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งตอบสนองด้านธุรกิจ ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารของสถาบัน
- 3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการมีผลต่อการพิจารณาซื้อ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจซื้อและผู้ขาย มีผลต่อการพิจารณาซื้อ และไม่มีผลต่อการพิจารณาซื้อทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคล หรือคุณภาพสินค้าและการบริการเป็นหลัก
- 4) ปัจจัยด้านส่วนบุคคล พบว่า การนำเสนอผลิตภัณฑ์ของผู้ให้บริการ และความชอบในผลิตภัณฑ์อยู่เดิม รวมทั้งคุณสมบัติของผู้นำเสนอขาย ด้านอายุ การศึกษา และบุคลิก มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูล

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูล และแนวทางส่งเสริมการใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูล สรุปผลการศึกษาดังนี้

- 1) ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ทุกสถาบันมีนโยบายเกี่ยวกับต้นทุนของระบบบริการสื่อสารข้อมูล คือต้องการของถูกและดี และมีบางสถาบันผู้บริหารเป็นหุ้นส่วนของผู้ให้บริการ ส่วนปัญหาด้านบริหารงาน พบว่า บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อย มีบุคลากรที่จัดการดูแลระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ มีการพัฒนาบุคลากรด้านนี้น้อย และบางสถาบันต้องรอรับนโยบายจากศูนย์เครือข่าย
- 2) แนวทางส่งเสริมการใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูล พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้งาน ให้มีการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น มีการแสวงหาอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอ มีการพัฒนาคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความชำนาญ

เพื่อใช้งานระบบอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งมีการประเมินผลการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาในครั้งนี้ พบประเด็นสำคัญ ๆ ที่ผู้ศึกษาเห็นว่าควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1) วัตถุประสงค์ในการใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูล พบว่า ได้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารของสถาบันในลักษณะเครือข่ายการเรียนรู้ สามารถให้การเรียนรู้แก่บุคคลทุกระดับ ได้จากทุกที่และทุกเวลา และเป็นการศึกษาตลอดชีวิต ทำให้ผู้ได้รับการศึกษามีคุณภาพ โดยมีการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Computer Online) แก่นักศึกษา และคณาจารย์ บุคลากรในสถาบัน มีการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์คอมพิวเตอร์กับคณะต่าง ๆ หรือ วิทยาเขต รวมทั้งติดต่อระหว่างเครือข่าย (Internetworking) ในการเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายเป็นระยะทางไกล ๆ โดยสถาบันสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายสื่อสารข้อมูลได้ ดังที่ ชำนาญ เชาวกิริติพงศ์ และคณะ (2542, หน้า 483-485) กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีการสื่อสารช่วยให้การสื่อสารระหว่างคู่สื่อสารที่อยู่ห่างไกลเป็นไปได้โดยสะดวก เป็นเครื่องมือที่รุนแรง ทุนเวลา ทุนกำลังความคิด ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งปลูกฝังค่านิยม ถ่ายทอดแนวคิดต่าง ๆ ให้บุคคลอื่น เพื่อพัฒนาชีวิตและสังคมของปัจเจกชนให้ดีขึ้น ส่วนในด้านการบริหารนำมาใช้เพื่อการวางแผน วิเคราะห์ปัญหาและแก้ปัญหา สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศรีดา ตันทะอธิพานิช (2544) ได้กล่าวถึง อินเทอร์เน็ตกับการศึกษา พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอทีหากนำมาใช้หลาย ๆ ด้านจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำของโอกาสทางการศึกษาที่ห่างไกล ช่วยเพิ่มคุณภาพทางการศึกษา อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งความรู้ที่ทุกคนจะมีความเท่าเทียมกันในการเข้าถึง และส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน หากรู้จักใช้อย่างถูกวิธี สอดคล้องกับ พนม พงษ์ไพบูลย์และคณะ (2546, หน้า 355-357) พบว่า เป้าหมายของแผนการศึกษาแห่งชาติ มุ่งให้มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของการศึกษาอย่างทั่วถึง และทัดเทียมกันของทุกเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีการเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายอย่างมีระบบ และให้ประชาชนทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพ และการดำเนินชีวิตอย่างมีความรู้ตามสมควร

2) ลักษณะการใช้งานระบบบริการสื่อสารข้อมูล พบว่า มีการใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลทุกวัน ไม่มีวันหยุด ใช้ในด้าน การบริหารการเงิน ทะเบียนข้อมูลนักศึกษา การประชุมทางไกล การสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต การเรียนทางไกล การสืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด ดังที่

กิดานันท์ มลิทอง (2546, หน้า 11-14) ได้กล่าวถึง สื่อโสตทัศนศึกษาคอมพิวเตอร์และการศึกษาทางไกลว่า ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สิ่งสำคัญคือ อินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมความเร็วสูง โดยใช้ทางด่วนสารสนเทศ (Information Superhighway) เทคโนโลยีทั้งสองนี้รวมกันเรียกว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) หรือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) โดยมีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูลประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ รวบรวมและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้ และใช้เทคโนโลยีการสื่อสารความเร็วสูงเพื่อส่งผ่านสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมีหลายรูปแบบ เช่น ใช้ในการประมวลผล จัดเก็บและเผยแพร่สารสนเทศ โดยการใช้อีเมลล์และเว็บไซต์ การใช้เครือข่ายเฉพาะที่ และอินเทอร์เน็ต การใช้คลื่นไมโครเวฟ และการส่งสัญญาณผ่านดาวเทียม การเรียนการสอนในลักษณะสอนบนเว็บ (Web-Base Instruction) และการสอนทางไกลในลักษณะ e-Learning สอดคล้องกับ ญัตติพล กิมภากรณ์ (2541) ได้ศึกษาการใช้ระบบสื่อสารทางไกลเพื่อการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า มหาวิทยาลัยนเรศวร ใช้ระบบสื่อสารทางไกลโดยใช้ระบบ Video Conference รวมทั้ง มานะ จิรพรสวัสดิ์ (2542) ได้ศึกษาการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยพายัพ พบว่า มีการใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานและมีการเชื่อมต่อบริเวณคอมพิวเตอร์ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เช่นเดียวกับ มะลิวรรณ หงษ์ทอง (2544) ได้ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาได้ใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับสืบค้นข้อมูล ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และใช้งานด้านบันเทิง

3) การดูแลระบบบริการสื่อสารข้อมูล พบว่า ทุกสถาบันจะมีศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และจะมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบโดยตรง ดังเช่น พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (หน้า 125) มาตรา 65 กำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการผลิตรวม ทั้งใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มีคุณภาพและประสิทธิภาพ และมาตรา 69 จัดให้มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบาย แผนส่งเสริม และประสานการวิจัย การพัฒนาและการใช้ รวมทั้งการประเมินคุณภาพ และประสิทธิภาพของการผลิตและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2549) ซึ่ง พนม พงษ์ไพบูลย์ และคณะ (2546, หน้า 355-357) เสนอไว้ว่า รัฐต้องสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาครู อาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ให้มีความรู้และทักษะการผลิต และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับพื้นฐานได้ รวมทั้งให้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้และสื่อความรู้ประเภทต่างๆ ที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายร่วมกันระหว่างสถานศึกษากับแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ เรืองชัย อจการ (2539) ได้

ศึกษาการเสนอรูปแบบการจัดตั้งหน่วยงานเทคโนโลยีทางการศึกษาคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า สภาพการดำเนินงานทางด้านสื่อการเรียนการสอนคณะเกษตรศาสตร์ ยังไม่มีหน่วยงานกลางที่เป็นหลักในการดำเนินงานบริหารและให้บริการ มีเฉพาะห้องสมุด สำนักงานเลขานุการและภาควิชา ที่บริการเป็นการภายในของแต่ละหน่วยงาน ไม่มีการดำเนินงานที่เป็นระบบ ทั้งในด้านการบริหารและการบริการ ไม่มีหน่วยงานหลักสำหรับจัดการ และรับผิดชอบด้านการวางแผนงบประมาณและการจัดซื้อเครื่องมืออุปกรณ์ทางด้านสื่อการเรียนการสอน กล่าวโดยสรุป ทุกสถาบันมีศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแล และให้บริการระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย รวมทั้งดูแลการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายของสถาบันเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ต ในการเรียนการสอนและการบริหารของสถาบัน

4) การเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูล พบว่า มีการเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลตามความเหมาะสมของแต่ละสถาบัน โดยที่เลือกใช้มากที่สุดคือ ระบบวงจรเช่าดิจิทัล ดังที่บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) (2547 : เพิ่มข้อมูลจากคอมพิวเตอร์) ได้ให้ข้อมูลว่า ระบบวงจรเช่าดิจิทัล มีลักษณะบริการรับ-ส่ง ข้อมูลด้วยสัญญาณใยแก้วนำแสง (Optical Fiber Cable) ความเร็วคงที่จากต้นทางไปยังปลายทางตามที่สถาบันต้องการ มีความปลอดภัยของข้อมูล และประสิทธิภาพในการรับ-ส่งข้อมูลสูง และที่เลือกใช้น้อยที่สุดคือ ระบบบริการสื่อสารข้อมูลแบบดาวเทียม ซึ่งเป็นระบบให้บริการกับสถาบันการศึกษาที่อยู่ห่างไกลไม่มีเครือข่ายโทรศัพท์ของผู้ให้บริการเข้าถึง มีข้อดีคือ ไม่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่ สามารถส่งข้อมูลได้ทั้งข้อมูลและเสียง และสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตลอดเวลา แต่มีข้อเสียคือ การถูกรบกวนจากสภาพอากาศและการมีเวลาหน่วง (Delay Time) ในการส่งสัญญาณ ทำให้รับข้อมูลช้ากว่าเวลาที่เกิดขึ้นจริง สอดคล้องกับ ชาลิต บัวรัมย์ (2540) ได้ศึกษาแนวโน้มด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาแบบสื่อสารทางไกลของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2550 พบว่า ด้านโทรทัศน์เพื่อการศึกษาจะใช้ดาวเทียม เส้นใยแก้วนำแสง สายเคเบิล เป็นสื่อสัญญาณถ่ายทอดรายการโทรทัศน์โดยนำเอาระบบมัลติมีเดีย Digital Video Disk, Web TV เข้ามาเสริมกับโทรทัศน์โดยการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะครอบคลุมทุกพื้นที่ในประเทศไทย ด้านโทรศัพท์เพื่อการศึกษา จะเปลี่ยนจากระบบอนาลอกมาใช้ระบบ ISDN ทั้งหมด ซึ่งจะเป็นการรวมโทรศัพท์ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ เข้าด้วยกัน เป็นการนำความรู้จากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง โดยไม่มีขีดจำกัดด้วยเวลาและระยะทางอยู่ในรูปของสื่อทันสมัยมัลติมีเดีย

5) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมพบว่า ข้อมูลสารสนเทศเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้เพราะว่าผู้ตัดสินใจอยู่ในสังคมย่อมได้รับข้อมูลข่าวสารจากรอบข้าง ทั้งจากครอบครัว หรืออิทธิพลจากสังคม ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539, หน้า 134) กล่าวว่า

ปัจจัยภายนอก เช่น สิ่งแวดล้อม ภาวะเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และการปรับปรุง การแข่งขันมีอิทธิพลอยู่เบื้องหลังการควบคุมทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย

6) ปัจจัยด้านองค์กร พบว่า วัตถุประสงค์การใช้งานบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบัน และนโยบายการเลือกใช้ต้องการระบบที่ทันสมัย ต้นทุนต่ำ และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะในการดำเนินการธุรกิจย่อมต้องการลงทุนน้อย และได้ค่าตอบแทนสูง ดังที่ จุมพล หนิมพานิช และคณะ (2533, หน้า 31-33) กล่าวว่านโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ วัฒนธรรมขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ และการตัดสินใจจะต้องคำนึงถึงทรัพยากรที่ใช้ ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ เพื่อให้การดำเนินการ เป็นไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และได้ประสิทธิผลสูงสุด สอดคล้องกับ กฤษดา สุรชาติชัยกุล (2543) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชน คือ การทดลองใช้บริการฟรี และการลดค่าบริการ เช่นเดียวกับ วชิราภรณ์ ขันแก้วผาบ (2544) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อรถยนต์มือสองคือ ด้านราคา ซึ่งรวมทั้งการมีอัตราดอกเบี้ยและการผ่อนชำระในระดับต่ำ

7) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ มีผลต่อการพิจารณาซื้อ ทั้งนี้เพราะการมีปฏิสัมพันธ์ทำให้เกิดความเข้าใจ และมีความเชื่อมั่นจึงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539, หน้า 134) กล่าวว่า ปัจจัยระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการซื้อ ศูนย์กลางการซื้อจะเกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีอำนาจความเห็นอกเห็นใจ การชักชวนที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้ซื้อและผู้ขายรู้ถึงปัจจัยระหว่างบุคคล และ กิดานันท์ มลิทอง (2546, หน้า 81-90) กล่าวว่า การสื่อสารสองทาง ผู้รับมีโอกาสตอบสนองมายังผู้ส่งได้ ทำให้มีการสื่อความหมายได้ชัดเจน สอดคล้องกับ กฤษดา สุรชาติชัยกุล (2543) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต เอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ คือ เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ

8) ปัจจัยด้านส่วนบุคคล พบว่า การนำเสนอของผู้ขาย ความชอบในผลิตภัณฑ์ และบุคลิก ของผู้นำเสนอขาย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ตัดสินใจอาจมีประสบการณ์ หรือมีข้อมูลในการตัดสินใจอย่างไร ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539, หน้า 134) กล่าวว่า การยอมรับและความชอบในผลิตภัณฑ์ รวมทั้งบุคลิก ลักษณะ การศึกษา อาชีพ ของผู้ขาย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ สอดคล้องกับ กฤษดา สุรชาติชัยกุล (2543) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต เอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ กระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์

9) ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูล พบว่า ทุกสถาบันมีนโยบายต้องการของถูกและดี ส่วนปัญหาด้านการบริหาร พบว่า มีปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ ส่วนด้านบุคลากร อาจเป็นเพราะปัจจุบันยังมีผู้มีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เพียงพอ สอดคล้องกับ อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์และอุเทน ปัญโญ (2537) ที่กล่าวว่า การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการประชุมทางไกล และเพื่อการสืบค้นข้อมูล การส่งข้อมูลข่าวสาร ประสบปัญหาด้านงบประมาณและบุคลากรดูแลระบบไม่เพียงพอ

ข้อค้นพบ

1) สถาบันอุดมศึกษาในส่วนของภาครัฐและเอกชน พบว่ามีปัจจัยที่มีอิทธิพล ปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูล ไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนของสภาพของระบบบริการสื่อสารข้อมูล เรื่องของการลงทุนในระบบบริการสื่อสารข้อมูล พบว่าสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีการลงทุนในระบบบริการสื่อสารข้อมูลมากกว่าสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

2) สถาบันอุดมศึกษาที่มีขนาดแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลของแต่ละสถาบันคล้ายคลึงกัน ในส่วนของสภาพของระบบบริการสื่อสารข้อมูล สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มีขนาดแตกต่างกันมีสภาพของระบบบริการสื่อสารข้อมูลคล้ายคลึงกัน แต่ในส่วนของสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐที่มีขนาดแตกต่างกัน สถาบันอุดมศึกษาที่มีขนาดเล็กจะมีการลงทุนในระบบบริการสื่อสารข้อมูลน้อยกว่าสถาบันอุดมศึกษาที่มีขนาดใหญ่ ในส่วนของปัญหาและอุปสรรค พบว่า สถาบันอุดมศึกษาขนาดเล็ก มีบุคลากรที่จัดการดูแลระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ และมีการพัฒนาบุคลากรด้านนี้น้อย

ข้อเสนอแนะ

- 1) สถาบันอุดมศึกษาของภาครัฐที่มีขนาดเล็กควรมีการลงทุนในระบบบริการสื่อสารข้อมูลให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อสร้างความแตกต่างและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถาบัน
- 2) สถาบันควรสรรหาและพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอ เพื่อสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการขยายโอกาสทางการศึกษา
- 3) สถาบันควรมีระบบรักษาความปลอดภัยของระบบบริการสื่อสารข้อมูล เพื่อการจัดการเครือข่ายที่ดี และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เช่น ปัญหาการบุกรุกเครือข่าย หรือปัญหาไวรัส เป็นต้น
- 4) สถาบันควรมีการประเมินการใช้งานระบบบริการสื่อสารข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการใช้งานระบบอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) สถาบันควรประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษา ครู-อาจารย์ และบุคลากรในสถาบันมีการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ทักษะคิดของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาต่อการใช้งานระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถาบัน
- 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริการสื่อสารข้อมูลของสถานประกอบการเอกชน
- 3) ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้งานระบบบริการสื่อสารข้อมูล