

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรผ่านเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบ เป็นแบบเลือกตอบจำนวน 4 ข้อ
- ตอนที่ 2 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นแบบเลือกตอบจำนวน 6 ข้อ
- ตอนที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นแบบให้แสดงความคิดเห็นตามระดับของปัญหา 3 ระดับซึ่งในตอนี้แบ่งออกได้อีกเป็น 3 ด้านคือ
 1. ด้านการใช้อินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยผ่านระบบ Back Bone จำนวน 14 ข้อ
 2. ด้านการใช้อินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยผ่านระบบ Modem จำนวน 16 ข้อ
 3. ด้านการใช้งานอื่นๆ จำนวน 12 ข้อ

จากแบบสอบถามดังกล่าว ผู้ศึกษาค้นคว้าขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

กลุ่มสาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	233	64.72
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	59	16.39
สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	50	13.89
สำนัก/สถาบัน	18	5.00
รวม	360	100.00

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมาจากสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 64.72 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีร้อยละ 16.39 สาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ร้อยละ 13.89 และจากสำนัก/สถาบันต่าง ๆ ร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	118	32.78
ข้าราชการ สาย ข	115	31.94
ข้าราชการ สาย ค	120	33.33
พนักงานมหาวิทยาลัย	7	1.94
รวม	360	100.00

จากตาราง 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ สาย ค มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.33 อาจารย์ร้อยละ 32.78 ข้าราชการ สาย ข ร้อยละ 31.94 และพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 1.94

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	78	21.67
หญิง	282	78.33
รวม	360	100.00

จากตาราง 6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 78.33 และ 21.67 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ประสบการณ์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	77	21.39
1-3 ปี	157	43.61
3 ปีขึ้นไป	126	35.00
รวม	360	100.00

ตาราง 7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ระหว่าง 1-3 ปีคิดเป็นร้อยละ 43.61 อยู่ในช่วง 3 ปีขึ้นไปร้อยละ 35 และมีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 21.39

ตอนที่ 2 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสภาพการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้
เป็นของตนเอง

สภาพการมีเครื่องคอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
มีเครื่องเป็นของตนเองและเชื่อมอินเทอร์เน็ตของ มหาวิทยาลัย	145	40.28
มีเครื่องเป็นของตนเองและเชื่อมอินเทอร์เน็ตของ เอกชน	16	4.44
มีเครื่องเป็นของตนเองแต่ไม่ได้เชื่อมอินเทอร์เน็ต	57	15.83
ไม่มีเครื่องเป็นของตนเองแต่ใช้ที่ทำงาน	128	35.56
ไม่มีเครื่องเป็นของตนเองแต่ใช้ที่ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศของคณะ	5	1.39
ไม่มีเครื่องเป็นของตนเองแต่ใช้ที่ห้องคอมพิวเตอร์ คณะ	4	1.11
ไม่มีเครื่องเป็นของตนเองแต่ใช้ที่ร้านบริการ อินเทอร์เน็ต	5	1.39
รวม	360	100.00

จากตาราง 8 กลุ่มตัวอย่างมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้เป็นของตนเองและเชื่อมต่อกับระบบ
อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.28 รองลงมาไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์
เป็นของตนเองแต่ไปใช้บริการที่ทำงานร้อยละ 35.56 และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้เป็นของตนเอง
แต่ไม่ได้เชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตร้อยละ 15.83

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการอินเทอร์เน็ต

สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
บ้าน	52	14.44
ที่ทำงาน	292	81.11
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศของคณะ	4	1.11
ห้องคอมพิวเตอร์ของคณะ	4	1.11
หอพักนักศึกษา	2	0.56
ร้านบริการอินเทอร์เน็ต	4	1.11
อื่น ๆ	2	0.56
รวม	360	100.00

จากตาราง 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากสถานที่ทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.11 รองลงมาจะใช้บริการจากที่บ้านคิดเป็นร้อยละ 14.44 นอกเหนือจากนี้ ไปใช้บริการที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศของคณะ ห้องคอมพิวเตอร์ของคณะ และร้านบริการอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 1.11

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบการใช้บริการอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รูปแบบการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	261	72.50
การค้นหาข้อมูลและเพิ่มข้อมูล (WWW / ARCHIE / GOPHER / WAIS)	328	91.11
การถ่ายโอนเพิ่มข้อมูล (FTP)	53	14.72
การสนทนาบนอินเทอร์เน็ต (Talk / Chat)	59	16.39
การเข้าใช้ระบบจากระยะไกล (Telnet / Remote Login)	38	10.56
อื่น ๆ	5	1.39

จากตาราง 10 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการค้นหาข้อมูลและเพิ่มข้อมูล (WWW / ARCHIE / GOPHER / WAIS) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 91.11 รองลงมาเป็นการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ร้อยละ 72.50 และการสนทนาบนอินเทอร์เน็ต (Talk / Chat) การถ่ายโอนเพิ่มข้อมูล (FTP) และการเข้าใช้ระบบจากระยะไกล (Telnet / Remote Login) คิดเป็นร้อยละ 16.39, 14.72 และ 10.56 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	184	51.11
1-3 ชั่วโมง	153	42.50
3 ชั่วโมงขึ้นไป	23	6.29
รวม	360	100.00

จากตาราง 11 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 1 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 51.11 รองลงมาใช้บริการอินเทอร์เน็ต 1-3 ชั่วโมงร้อยละ 42.50 และสุดท้ายใช้เวลามากกว่า 3 ชั่วโมงขึ้นไปร้อยละ 6.29

ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	142	39.44
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	97	26.94
5-6 ครั้งต่อสัปดาห์	44	12.22
ใช้ทุกวัน	77	21.39
รวม	360	100.00

จากตาราง 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.44 ใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ร้อยละ 26.94 และ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ร้อยละ 12.22 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
08.01 – 12.00 น.	132	36.67
12.01 – 13.00 น.	56	15.56
13.01 – 17.00 น.	95	26.39
17.01 – 21.00 น.	34	9.44
21.01 – 24.00 น.	41	11.39
00.01 – 08.00 น.	2	0.56
รวม	360	100.00

จากตาราง 13 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุดอยู่ระหว่างเวลา 08.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาอยู่ที่เวลา 13.01 – 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 26.39 และช่วงเวลา 12.01 – 13.00 น. ร้อยละ 15.56 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มสาขาวิชา /หน่วยงานจำแนกตามสถานภาพ

กลุ่มสาขาวิชา	สถานภาพ								รวม	
	อาจารย์		ข้าราชการ สาย ข		ข้าราชการ สาย ค		อื่นๆ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์	59	50.00	93	80.87	81	67.50			233	64.72
สุขภาพ										
วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	27	22.88	18	15.65	14	11.67			59	16.39
สังคมศาสตร์ และมนุษย ศาสตร์	32	27.12	4	3.48	11	9.17	3	42.86	50	13.89
อื่นๆ					14	11.67	4	57.14	18	5.00
รวม	118	100.00	115	100.00	120	100.00	7	100.00	360	100.00

ตาราง 14 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ มาจากสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาเป็นสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 27.12 และ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีคิดเป็นร้อยละ 22.88 เป็นข้าราชการ สาย ข และ ข้าราชการ สาย ค มาจากสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.87 และ 67.50 รองลงมาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีคิดเป็นร้อยละ 15.65 และ 11.67 สำหรับสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3.48 และ 9.17 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงจำนวนและร้อยละของประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ตจำแนกตาม
สถานภาพ

ประสบการณ์ การใช้งาน	สถานภาพ									
	อาจารย์		ข้าราชการ สาย ข		ข้าราชการ สาย ค		อื่น ๆ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	12	10.17	31	26.96	34	28.33			77	21.39
1 - 3 ปี	46	38.98	56	48.70	53	44.17	2	28.57	157	43.61
3 ปีขึ้นไป	59	50.85	28	24.35	33	27.50	5	71.43	125	35.00
รวม	118	100.00	115	100.00	120	100.00	7	100.00	360	100.00

จากตาราง 15 อาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 3 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.85 ข้าราชการ สาย ข และข้าราชการ สาย ค ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ระหว่าง 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.70 และ 44.17 ตามลำดับ สำหรับกลุ่มอื่น ๆ คือพนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 3 ปีขึ้นไป

ตาราง 16 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตจำแนกตามสถานภาพ

สถานที่ใช้งาน	สถานภาพ								รวม	
	อาจารย์		ข้าราชการ สาย ข		ข้าราชการ สาย ค		อื่นๆ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บ้าน	15	12.71	13	11.30	22	18.33	2	28.57	52	14.44
สถานที่ทำงาน	92	77.97	98	85.22	97	80.83	5	71.43	292	81.11
ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศของ คณะ	4	3.39							4	1.11
ห้อง คอมพิวเตอร์ ของคณะ	4	3.39							4	1.11
หอพักนักศึกษา	2	1.69							2	0.56
ร้านบริการ อินเทอร์เน็ต			4	3.48					4	1.11
อื่นๆ	1	0.85			1	0.83			2	0.56
รวม	118	100.00	115	100.00	120	100.00	7	100.00	360	100.00

จากตาราง 16 พบว่าอาจารย์ ข้าราชการ สาย ข ข้าราชการ สาย ค และพนักงานมหาวิทยาลัย ใช้อินเทอร์เน็ตจากสถานที่ทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.11 รองลงมาจะใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 14.44 นอกจากนั้นไปใช้บริการที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศของคณะ ห้องคอมพิวเตอร์ของคณะ และร้านบริการอินเทอร์เน็ต

ตาราง 17 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการใช้อินเทอร์เน็ตจำแนกตามสถานภาพ
(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

รูปแบบการใช้	สถานภาพ								รวม	
	อาจารย์		ข้าราชการ สาย ข		ข้าราชการ สาย ค		อื่นๆ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
E-mail	107	90.68	73	63.48	77	64.17	7	100.00	264	73.33
WWW	108	91.53	110	95.65	103	85.83	7	100.00	328	91.11
FTP	21	17.80	5	4.35	25	20.83	2	28.57	53	14.72
Talk/Chat	24	20.34	12	10.43	20	16.67	4	57.14	60	16.67
Telnet	26	22.03	5	4.35	7	5.83			38	10.56

จากตาราง 17 พบว่ารูปแบบการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นการใช้บริการแบบ การค้นหาข้อมูลและเพิ่มข้อมูล (WWW / ARCHIE / GOPHER / WAIS) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 91.11 รองลงมาเป็นบริการแบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) คิดเป็นร้อยละ 73.33 และกลุ่มของอาจารย์จะใช้บริการการค้นหาข้อมูลและเพิ่มข้อมูลและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มากเกือบเท่ากัน

ตาราง 18 แสดงจำนวนและร้อยละของเวลาที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตแต่ละครั้ง
จำแนกตามสถานภาพ

เวลาที่ใช้ แต่ละครั้ง	สถานภาพ								รวม	
	อาจารย์		ข้าราชการ สาย ข		ข้าราชการ สาย ค		อื่นๆ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	37	31.36	71	61.74	72	60.00	4	57.14	184	51.10
1 – 3 ชั่วโมง	67	56.78	38	33.04	46	38.33	2	28.57	153	42.50
3 ชั่วโมงขึ้นไป	13	11.87	6	5.22	2	1.67	1	14.29	22	6.40
รวม	118	100.00	115	100.00	120	100.00	7	100.00	360	100.00

จากตาราง 18 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้บริการอินเทอร์เน็ตแต่ละครั้ง น้อยกว่า 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 51.10 แต่พบว่ากลุ่มอาจารย์จะใช้อินเทอร์เน็ตแต่ละครั้งเป็นเวลา 1 – 3 ชั่วโมง ซึ่งใช้เวลามากกว่ากลุ่มของข้าราชการ สาย ข และข้าราชการ สาย ค

ตาราง 19 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์
จำแนกตามสถานภาพ

ความถี่ต่อ สัปดาห์	สถานภาพ								รวม	
	อาจารย์		ข้าราชการ สาย ข		ข้าราชการ สาย ค		อื่นๆ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 2 ครั้ง	42	35.59	51	44.35	47	39.17	2	28.57	142	39.44
3 – 4 ครั้ง	26	22.03	29	25.22	41	34.17	1	14.29	97	26.94
5 – 6 ครั้ง	18	15.25	13	11.30	11	9.17	2	28.57	44	12.22
ใช้ทุกวัน	32	27.12	22	19.13	21	17.50	2	28.57	77	21.39
รวม	118	100.00	115	100.00	120	100.00	7	100.00	360	100.00

จากตาราง 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทั้งอาจารย์ ข้าราชการ สาย ข และ
ข้าราชการ สาย ค มีความถี่ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ย 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็น
ร้อยละ 39.44

ตาราง 20 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดจำแนกตามสถานภาพ

ช่วงเวลา	สถานภาพ								รวม	
	อาจารย์		ข้าราชการ สาย ข		ข้าราชการ สาย ค		อื่นๆ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
08.01-12.00น.	51	43.22	34	29.57	46	38.33	1	14.29	132	36.67
12.01-13.00น.	11	9.32	23	20.00	21	17.50	1	14.29	56	15.56
13.01-17.00น.	28	23.73	41	35.65	24	20.00	2	28.57	95	26.39
17.01-21.00น.	17	14.41	4	3.48	11	9.17	2	28.57	34	9.44
21.01-24.00น.	9	7.63	13	11.30	18	15.00	1	14.29	41	11.39
00.01-08.00น.	2	1.69							2	0.56
รวม	118	100.00	115	100.00	120	100.00	7	100.00	360	100.00

จากตาราง 20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 08.01 – 12.00 น.
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาอยู่ในช่วงเวลา 13.01 – 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ
26.39 และยังพบว่ากลุ่มข้าราชการ สาย ข ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงบ่ายมากกว่าช่วงเช้า
ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มของอาจารย์และกลุ่มข้าราชการ สาย ค ที่ใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเช้ามักกว่า

ตาราง 21 แสดงจำนวนและร้อยละของเวลาที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตแต่ละครั้ง
จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา/หน่วยงาน

เวลาที่ใช้ แต่ละครั้ง	กลุ่มสาขาวิชา/หน่วยงาน									
	วิทยาศาสตร์ สุขภาพ		วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี		สังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์		หน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	134	57.51	20	33.90	23	46.00	7	38.89	184	51.11
1 – 3 ชั่วโมง	89	38.20	33	55.93	22	44.00	9	50.00	153	42.50
3 ชั่วโมงขึ้นไป	10	4.29	6	10.17	5	10.00	2	11.11	23	6.39
รวม	233	100.00	59	100.00	50	100.00	18	100.00	360	100.00

จากตาราง 21 พบว่าทุกกลุ่มสาขาวิชาคือกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขา
วิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ใช้เวลาในการ
ให้บริการอินเทอร์เน็ตแต่ละครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 51.11 รองลงมาใช้เวลา
1-3 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 42.50 โดยมีกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ใช้เวลา
ส่วนใหญ่ 1-3 ชั่วโมง และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ใช้เวลาไม่แตกต่างกัน
คือ น้อยกว่า 1 ชั่วโมงและ 1-3 ชั่วโมง

ตาราง 22 แสดงจำนวนและร้อยละของเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์จำแนกตาม
กลุ่มสาขาวิชา/หน่วยงาน

ความถี่ต่อ สัปดาห์	กลุ่มสาขาวิชา/หน่วยงาน								รวม	
	วิทยาศาสตร์ สุขภาพ		วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี		สังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์		หน่วยงาน			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 2 ครั้ง	103	44.21	10	16.95	23	46.00	6	33.33	142	39.44
3 – 4 ครั้ง	70	30.04	10	16.95	12	24.00	5	27.78	97	26.94
5 – 6 ครั้ง	28	12.02	9	15.25	4	8.00	3	16.67	44	12.22
ใช้ทุกวัน	32	13.73	30	50.85	11	22.00	4	22.22	77	21.39
รวม	233	100.00	59	100.00	50	100.00	18	100.00	360	100.00

จากตาราง 22 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ต 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 39.44 รองลงมาใช้ 3 – 4 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 26.94 และใช้ทุกวันร้อยละ 21.39 ตามลำดับ โดยมีกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใช้อินเทอร์เน็ตทุกวันมากที่สุด

ตาราง 23 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด
จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา /หน่วยงาน

ช่วงเวลา	กลุ่มสาขาวิชา/หน่วยงาน									
	วิทยาศาสตร์ สุขภาพ		วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี		สังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์		หน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
08.01-12.00น.	74	31.76	38	64.41	17	34.00	3	16.67	132	36.67
12.01-13.00น.	39	16.74	5	8.47	10	20.00	2	11.11	56	15.56
13.01-17.00น.	72	30.90	5	8.47	13	26.00	5	27.78	95	26.39
17.01-21.00น.	20	8.58	5	8.47	3	6.00	6	33.33	34	9.44
21.01-24.00น.	27	11.59	6	10.17	6	12.00	2	11.11	41	11.39
00.01-08.00น.	1	0.43			1	2.00			2	0.56
รวม	233	100.00	59	100.00	50	100.00	18	100.00	360	100.00

จากตาราง 23 พบว่าทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชาคือ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ใช้
อินเทอร์เน็ตมากที่สุดอยู่ในช่วงเวลา 08.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาอยู่ใน
ช่วงเวลา 13.01 – 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 26.39 โดยมีกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพใช้
อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 08.01 – 12.00 น. และช่วงเวลา 13.01 – 17.00 น. จำนวนใกล้เคียงกัน

ตอนที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตาราง 24 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ผ่านระบบ Back Bone จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้

ปัญหา	สถานภาพ						ระดับปัญหาโดยรวม			
	อาจารย์	ข้าราชการ	สาย ข	ข้าราชการ	สาย ค	พนักงาน	\bar{X}	S.D.		
1. ใช้เวลานานในการ Login เข้าสู่ระบบบริการของมหาวิทยาลัย	1.84	1.99	.67	1.96	.73	2.43	1.94	.79	1.94	.70
2. ความไม่มีเสถียรภาพของระบบขณะใช้งาน	1.86	2.23	.62	1.81	.60	2.00	1.96	.58	1.96	.65
3. ความเร็วในการสื่อสารข้อมูลต่ำ	2.10	2.29	.66	2.18	.70	2.43	2.19	.53	2.19	.71
4. มีข้อผิดพลาดในการการส่ง E-mail ไปยังผู้รับ	1.49	1.60	.54	1.38	.55	1.40	1.49	.89	1.49	.57
5. มีข้อผิดพลาดในการการรับ E-mail จากผู้ส่งมาถึง	1.47	1.62	.62	1.37	.58	1.20	1.48	.45	1.48	.60
6. พื้นที่ของผู้รับจดหมายมีน้อย	1.98	1.84	.66	1.84	.63	1.75	1.88	.96	1.88	.66
7. ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลผ่าน WWW	2.30	2.27	.67	2.03	.66	2.57	2.21	.53	2.21	.69
8. ไม่สามารถเข้าค้นหาข้อมูลใน WWW ที่ต้องการได้	2.00	2.15	.63	2.09	.67	1.67	2.07	.82	2.07	.68

ตาราง 24 (ต่อ)

ปัญหา	สถานภาพ						ระดับปัญหาโดยรวม			
	อาจารย์	ข้าราชการ สาย ข	ข้าราชการ สาย ค	พนักงาน	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
9. ใช้เวลานานในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW	2.35	.72	2.31	.68	2.07	.78	2.71	.49	2.26	.73
10. การจำกัดเวลาในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW ทำให้เกิดการทํางานก่อนที่ภาพและเสียงจะมากครบ	2.23	.76	2.07	.72	1.92	.86	2.57	.79	2.09	.79
11. ใช้เวลานานในการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP	1.97	.69	1.93	.64	1.86	.69	1.80	.84	1.92	.68
12. เพิ่มข้อมูลเสียหายเนื่องจากการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP	1.80	.67	1.65	.63	1.61	.65	2.00	.89	1.69	.66
13. การจำกัดเวลาในขณะที่ใช้ FTP รับและส่งข้อมูล	1.91	.72	1.81	.69	1.77	.68	1.60	.55	1.83	.69
14. ไม่เปิดโอกาสให้ใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสารประเภท Talk / Chat	1.69	.66	2.19	.75	1.99	.80	1.33	.58	1.95	.77

จากตาราง 24 พบว่าระดับปัญหาของอาจารย์ด้านการ Login เข้าศูนย์บริการของมหาวิทยาลัย เสถียรภาพของระบบขณะใช้งาน ความเร็วในการสื่อสารข้อมูล ขนาดของพื้นที่ของผู้รับจดหมาย ความเร็วในการค้นหาข้อมูลผ่าน WWW การเข้าค้นหาข้อมูลใน WWW ที่ต้องการ การเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW การจำกัดเวลาในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW ทำให้ถูกตัดการทำงานก่อนที่ภาพและเสียงจะมาครบ ระยะเวลาในการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP เพิ่มข้อมูลเสียหายเนื่องจากการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP การจำกัดเวลาในขณะที่ใช้ FTP รับและส่งข้อมูล การเปิดโอกาสให้ใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสารประเภท Talk / Chat อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง ส่วนการพบข้อผิดพลาดในการการส่ง E-mail ไปยังผู้รับ และข้อผิดพลาดในการรับ E-mail จากผู้ที่ส่งมาถึงนั้นมีปัญหาอยู่ในเกณฑ์ น้อย ในขณะที่ข้าราชการ สาย ข และสาย ค มีความเห็นตรงกันว่าการ Login เข้าศูนย์บริการของมหาวิทยาลัย เสถียรภาพของระบบขณะใช้งาน ความเร็วในการสื่อสารข้อมูล ข้อผิดพลาดในการการส่ง E-mail ไปยังผู้รับ การรับ E-mail จากผู้ที่ส่งมาถึง ขนาดของพื้นที่ของผู้รับจดหมาย ความเร็วในการค้นหาข้อมูลผ่าน WWW การเข้าค้นหาข้อมูลใน WWW ที่ต้องการ การเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW การจำกัดเวลาในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW ทำให้ถูกตัดการทำงานก่อนที่ภาพและเสียงจะมาครบ ระยะเวลาในการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP เพิ่มข้อมูลเสียหายเนื่องจากการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP การจำกัดเวลาในขณะที่ใช้ FTP รับและส่งข้อมูล การเปิดโอกาสให้ใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสารประเภท Talk / Chat อยู่ในเกณฑ์ปานกลางทั้งหมด ส่วนพนักงานมหาวิทยาลัยมีระดับปัญหาแตกต่างกันไปคือ การใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลผ่าน WWW และใช้เวลาในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW อยู่ในเกณฑ์มาก

โดยสรุปแล้วพบว่าระดับปัญหาโดยรวมด้านการ Login เข้าศูนย์บริการของมหาวิทยาลัย เสถียรภาพของระบบขณะใช้งาน ความเร็วในการสื่อสารข้อมูล ขนาดของพื้นที่ของผู้รับจดหมาย ความเร็วในการค้นหาข้อมูลผ่าน WWW การเข้าค้นหาข้อมูลใน WWW ที่ต้องการ การเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW การจำกัดเวลาในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW ทำให้ถูกตัดการทำงานก่อนที่ภาพและเสียงจะมาครบ ระยะเวลาในการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP เพิ่มข้อมูลเสียหายเนื่องจากการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP การจำกัดเวลาในขณะที่ใช้ FTP รับและส่งข้อมูล การเปิดโอกาสให้ใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสารประเภท Talk / Chat อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง ส่วนการพบข้อผิดพลาดในการการส่ง E-mail ไปยังผู้รับ และข้อผิดพลาดในการรับ E-mail จากผู้ที่ส่งมาถึงนั้นมีปัญหาอยู่ในเกณฑ์น้อย

ตาราง 25 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตภายใต้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ผ่านระบบ Back Bone จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา /หน่วยงาน

ปัญหา	กลุ่มสาขาวิชา /หน่วยงาน											
	วิทยาศาสตร์สุขภาพ		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์		หน่วยงาน		ระดับปัญหาโดยรวม			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ใช้เวลานานในการ Login เข้าสู่บริการของมหาวิทยาลัย	1.88	.67	1.96	.71	2.16	.77	2.00	.89	1.94	.70		
2. ความไม่เสถียรภาพของระบบขณะใช้งาน	1.95	.68	2.00	.53	2.07	.62	1.77	.60	1.96	.65		
3. ความเร็วในการสื่อสารข้อมูลต่ำ	2.16	.70	2.31	.73	2.24	.71	2.13	.62	2.19	.71		
4. มีข้อผิดพลาดในการการส่ง E-mail ไปยังผู้รับ	1.49	.55	1.51	.68	1.45	.56	1.54	.66	1.49	.57		
5. มีข้อผิดพลาดในการการรับ E-mail จากผู้ส่ง ส่งมาถึง	1.49	.60	1.50	.61	1.45	.56	1.36	.67	1.48	.60		
6. พื้นที่ของตู้รับจดหมายมีน้อย	1.81	.64	2.02	.61	2.13	.72	1.70	.82	1.88	.66		
7. ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลผ่าน WWW	2.13	.69	2.38	.69	2.42	.66	2.00	.60	2.21	.69		
8. ไม่สามารถเข้าค้นหาข้อมูลใน WWW ที่ต้องการได้	2.07	.62	2.06	.77	2.24	.76	1.54	.66	2.07	.68		
9. ใช้เวลานานในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW	2.21	.71	2.41	.83	2.29	.73	2.17	.72	2.26	.73		

ตาราง 25 (ต่อ)

ปัญหา	กลุ่มสาขาวิชา / หน่วยงาน									
	วิทยาศาสตร์สุขภาพ		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์		หน่วยงาน		ระดับปัญหาโดยรวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
10. การจำกัดเวลาในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW ทำให้ถูกตัดการทำงานก่อนที่ภาพและเสียงจะมาถึง	2.00	.78	2.35	.76	2.26	.83	1.92	.79	2.09	.79
11. ใช้เวลานานในการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP	1.85	.62	2.09	.76	2.00	.76	2.00	.82	1.92	.68
12. แห่มีข้อมูลเสียหายเนื่องจากกรโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP	1.62	.62	1.88	.74	1.84	.69	1.70	.82	1.69	.66
ผ่าน FTP										
13. การจำกัดเวลาในขณะที่ใช้ FTP รับและส่งข้อมูล	1.77	.68	1.95	.71	2.00	.70	1.90	.74	1.83	.69
14. ไม่เปิดโอกาสให้ใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสารประเภท Talk / Chat	1.95	.78	1.97	.72	2.00	.72	1.57	.79	1.95	.77

จากตาราง 25 พบว่ากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีปัญหาด้านการ Login เข้าศูนย์บริการของมหาวิทยาลัย เสถียรภาพของระบบขณะใช้งาน ความเร็วในการสื่อสารข้อมูล ขนาดของพื้นที่ของผู้รับจดหมาย ความเร็วในการค้นหาข้อมูลผ่าน WWW การเข้าค้นหาข้อมูลใน WWW ที่ต้องการ การเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW การจำกัดเวลาในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW ทำให้ถูกตัดการทำงานก่อนที่ภาพและเสียงจะมาครบ ระยะเวลาในการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP เพิ่มข้อมูลเสียหายเนื่องจากการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP การจำกัดเวลาในขณะที่ใช้ FTP รับและส่งข้อมูล การเปิดโอกาสให้ใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสารประเภท Talk / Chat อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง ส่วนการพบข้อผิดพลาดในการการส่ง E-mail ไปยังผู้รับ และข้อผิดพลาดในการรับ E-mail จากผู้ที่ส่งมาถึงนั้นมีปัญหาอยู่ในเกณฑ์น้อย ส่วนกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความเห็นตรงกันว่าการ Login เข้าศูนย์บริการของมหาวิทยาลัย เสถียรภาพของระบบขณะใช้งาน ความเร็วในการสื่อสารข้อมูล ข้อผิดพลาดในการการส่ง E-mail ไปยังผู้รับ การรับ E-mail จากผู้ที่ส่งมาถึง ขนาดของพื้นที่ของผู้รับจดหมาย ความเร็วในการค้นหาข้อมูลผ่าน WWW การเข้าค้นหาข้อมูลใน WWW ที่ต้องการ การเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW การจำกัดเวลาในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW ทำให้ถูกตัดการทำงานก่อนที่ภาพและเสียงจะมาครบ ระยะเวลาในการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP เพิ่มข้อมูลเสียหายเนื่องจากการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP การจำกัดเวลาในขณะที่ใช้ FTP รับและส่งข้อมูล การเปิดโอกาสให้ใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสารประเภท Talk / Chat อยู่ในเกณฑ์ปานกลางทั้งหมด

โดยสรุปแล้วพบว่าระดับปัญหาโดยรวมด้านการ Login เข้าศูนย์บริการของมหาวิทยาลัย เสถียรภาพของระบบขณะใช้งาน ความเร็วในการสื่อสารข้อมูล ขนาดของพื้นที่ของผู้รับจดหมาย ความเร็วในการค้นหาข้อมูลผ่าน WWW การเข้าค้นหาข้อมูลใน WWW ที่ต้องการ การเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW การจำกัดเวลาในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW ทำให้ถูกตัดการทำงานก่อนที่ภาพและเสียงจะมาครบ ระยะเวลาในการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP เพิ่มข้อมูลเสียหายเนื่องจากการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP การจำกัดเวลาในขณะที่ใช้ FTP รับและส่งข้อมูล การเปิดโอกาสให้ใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสารประเภท Talk / Chat อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ส่วนการพบข้อผิดพลาดในการการส่ง E-mail ไปยังผู้รับ และข้อผิดพลาดในการรับ E-mail จากผู้ที่ส่งมาถึงนั้นมีปัญหาอยู่ในเกณฑ์น้อย

ตาราง 26 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ผ่านระบบ Modem จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้

ปัญหา	สถานภาพ											
	อาจารย์		ข้าราชการ สาย ข		ข้าราชการ สาย ค		พนักงาน		ระดับปัญหาโดยรวม		S.D.	S.D.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ใช้เวลานานในการติดต่อเข้าศูนย์บริการของมหาวิทยาลัย	2.10	.68	1.84	.71	2.05	.82	2.25	.96	2.02	.74		
2. ติดต่อเข้าศูนย์บริการของมหาวิทยาลัยได้	1.73	.82	1.79	.66	1.57	.67	2.25	.96	1.71	.74		
แต่ถูกปฏิเสธการเข้าใช้งาน												
3. มีการจำกัดเวลาในการเข้าใช้บริการ	1.96	.79	2.02	.80	2.18	.76	2.25	.96	2.06	.79		
4. ความไม่มีเสถียรภาพของระบบขณะใช้งาน	1.93	.80	2.17	.74	1.88	.68	2.50	.58	1.99	.75		
5. ความเร็วในการสื่อสารข้อมูลต่ำ	2.24	.80	2.18	.65	2.15	.78	2.25	.96	2.19	.75		
6. มีข้อผิดพลาดในการการส่ง E-mail ไปยังผู้รับ	1.61	.70	1.51	.56	1.84	.82	1.00	.00	1.65	.72		
7. มีข้อผิดพลาดในการการรับ E-mail จากผู้ที่ส่งมาถึง	1.52	.50	1.66	.71	1.88	.78	1.00	.00	1.67	.68		
8. พื้นที่ของตู้รับจดหมายมีน้อย	1.94	.64	1.84	.72	1.96	.68	1.00	.00	1.91	.68		
9. ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลผ่าน WWW	2.32	.68	2.26	.80	2.09	.79	2.67	.58	2.23	.75		
10. ไม่สามารถเข้าค้นหาข้อมูลใน WWW ที่ต้องการได้	2.08	.72	2.08	.89	2.11	.80	2.75	.50	2.11	.79		

ตาราง 26 (ต่อ)

ปัญหา	สถานภาพ						ระดับปัญหาโดยรวม			
	อาจารย์	ข้าราชการ สาย ข	ข้าราชการ สาย ค	พนักงาน	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
11. ใช้เวลานานในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW	2.36	.71	2.17	.77	2.15	.76	2.75	.50	2.25	.75
12. การจำกัดเวลาในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW ทำให้ถูกต้องการทำงานก่อนที่ภาพและเสียงจะมากครบ	2.32	.79	1.96	.80	2.10	.78	3.00	.00	2.16	.80
13. ใช้เวลานานในการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP	2.00	.75	1.82	.65	1.96	.79	2.50	.71	1.95	.74
14. เพิ่มข้อมูลเสียหายเนื่องจากการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP	1.87	.69	1.59	.54	1.81	.66	1.50	.71	1.76	.64
15. การจำกัดเวลาในขณะที่ใช้ FTP รับและส่งข้อมูล	2.02	.69	1.86	.63	2.16	.68	2.50	.71	2.04	.68
16. ไม่เปิดโอกาสให้ใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสารประเภท Talk / Chat	1.77	.74	2.16	.75	2.28	.78	3.00		2.08	.79

จากตาราง 26 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่เป็นอาจารย์ ข้าราชการ สาย ข ข้าราชการ สาย ค มีระดับปัญหาที่ตรงกันในด้านการใช้เวลาในการติดต่อเข้าศูนย์บริการของมหาวิทยาลัย การติดต่อเข้าศูนย์บริการของมหาวิทยาลัยได้แล้วแต่ถูกปฏิเสธการเข้าใช้งาน การจำกัดเวลาในการเข้าใช้บริการ ความไม่มีเสถียรภาพของระบบขณะใช้งาน ความเร็วในการสื่อสารข้อมูล ข้อผิดพลาดในการการส่ง E-mail ไปยังผู้รับ ข้อผิดพลาดในการการรับ E-mail จากผู้ที่ส่งมาถึง ขนาดของพื้นที่ของผู้รับจดหมาย ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลผ่าน WWW การเข้าค้นหาข้อมูลใน WWW ที่ต้องการ ใช้เวลานานในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW การจำกัดเวลาในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW ทำให้ถูกตัดการทำงานก่อนที่ภาพและเสียงจะมาครบ การใช้เวลาในการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP เพิ่มข้อมูลเสียหายเนื่องจากการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP การจำกัดเวลาในขณะที่ใช้ FTP รับและส่งข้อมูล การไม่เปิดโอกาสให้ใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสารประเภท Talk / Chat อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง แต่สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยนั้น มีระดับปัญหาที่แตกต่างออกไปซึ่งเป็นระดับปัญหาที่อยู่ในเกณฑ์มาก ดังนี้ ความไม่มีเสถียรภาพของระบบขณะใช้งาน ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลผ่าน WWW ไม่สามารถเข้าค้นหาข้อมูลใน WWW ที่ต้องการได้ ใช้เวลานานในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW การจำกัดเวลาในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW ทำให้ถูกตัดการทำงานก่อนที่ภาพและเสียงจะมาครบ ใช้เวลานานในการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP การจำกัดเวลาในขณะที่ใช้ FTP รับและส่งข้อมูล และการไม่เปิดโอกาสให้ใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสารประเภท Talk / Chat

แต่โดยสรุปแล้วระดับของปัญหาทั้งหมดโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ตาราง 27 แสดงการใช้อินเทอร์เน็ตภายใต้เงื่อนไขผ่านระบบ Modem จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา /หน่วยงาน

ปัญหา	กลุ่มสาขาวิชา /หน่วยงาน														
	วิทยาศาสตร์สุขภาพ			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี			สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์			หน่วยงาน			ระดับปัญหาโดยรวม		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ใช้เวลานานในการติดต่อเข้าสู่บริการของมหาวิทยาลัย	1.92	.74	2.27	.67	2.24	.83	1.75	.46	2.02	.74					
2. ติดต่อเข้าสู่บริการของมหาวิทยาลัยได้แต่ถูกปฏิเสธการเข้าใช้งาน	1.65	.69	1.81	.85	1.95	.89	1.50	.53	1.71	.74					
3. มีการจำกัดเวลาในการเข้าใช้บริการ	2.00	.78	2.15	.82	2.29	.81	1.86	.69	2.06	.79					
4. ความไม่มีเสถียรภาพของระบบขณะใช้งาน	1.88	.76	2.31	.55	2.25	.79	1.71	.49	1.99	.75					
5. ความเร็วในการสื่อสารข้อมูลต่ำ	2.11	.76	2.35	.69	2.54	.72	1.78	.67	2.19	.75					
6. มีข้อผิดพลาดในการการส่ง E-mail ไปยังผู้รับ	1.62	.73	1.87	.76	1.63	.68	1.43	.53	1.65	.72					
7. มีข้อผิดพลาดในการการรับ E-mail จากผู้ส่งมาถึง	1.67	.73	1.78	.60	1.53	.51	1.50	.55	1.67	.68					
8. พื้นที่ของตู้รับจดหมายมีน้อย	1.95	.69	1.91	.67	1.82	.64	1.50	.55	1.91	.68					
9. ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลผ่าน WWW	2.17	.76	2.38	.71	2.46	.72	1.86	.69	2.23	.75					

ตาราง 27 (ต่อ)

ปัญหา	กลุ่มสาขาวิชา / หน่วยงาน									
	วิทยาศาสตร์ สุขภาพ		วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี		สังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์		หน่วยงาน		ระดับปัญหาโดยรวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
10. ไม่สามารถเข้าค้นหาข้อมูลใน WWW ที่ต้องการได้	2.05	.79	2.27	.78	2.29	.81	1.75	.71	2.11	.79
11. ใช้เวลานานในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW	2.24	.75	2.20	.76	2.40	.76	2.00	.53	2.25	.75
12. การจำกัดเวลาในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW ทำให้ถูกตัดการทำงานก่อนที่ภาพและ เสียงจะมาครบ	2.06	.82	2.31	.74	2.42	.78	2.13	.64	2.16	.80
13. ใช้เวลานานในการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP	1.86	.78	2.13	.68	2.15	.59	2.00	.53	1.95	.74
14. เพิ่มข้อมูลเสียหายเนื่องจากการโอนถ่ายข้อมูล ผ่าน FTP	1.71	.63	2.00	.65	1.85	.67	1.50	.53	1.76	.64
15. การจำกัดเวลาในขณะที่ใช้ FTP รับและส่งข้อมูล	2.01	.68	2.24	.62	2.11	.66	1.67	.71	2.04	.68
16. ไม่เปิดโอกาสให้ใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสาร ประเภท Talk / Chat	2.08	.82	2.18	.66	2.13	.81	1.71	.76	2.08	.79

จากตาราง 27 กลุ่มสาขาวิชา 2 กลุ่มสาขาวิชาคือ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความเห็นตรงกันว่าระดับปัญหาด้านการใช้เวลาในการติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการของมหาวิทยาลัย การติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการของมหาวิทยาลัยได้แล้ว แต่ถูกปฏิเสธการเข้าใช้งาน การจำกัดเวลาในการเข้าใช้บริการ ความไม่มีเสถียรภาพของระบบขณะใช้งาน ความเร็วในการสื่อสารข้อมูล ข้อผิดพลาดในการการส่ง E-mail ไปยังผู้รับ ข้อผิดพลาดในการการรับ E-mail จากผู้ส่งมาถึง ขนาดของพื้นที่ของตู้รับจดหมาย ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลผ่าน WWW การเข้าค้นหาข้อมูลใน WWW ที่ต้องการ ใช้เวลานานในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW การจำกัดเวลาในการเปิดภาพและเสียงผ่าน WWW ทำให้ถูกตัดการทำงานก่อนที่ภาพและเสียงจะมาครบ การใช้เวลาในการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP เพิ่มข้อมูลเสียหายเนื่องจากการโอนถ่ายข้อมูลผ่าน FTP การจำกัดเวลาในขณะที่ใช้ FTP รับและส่งข้อมูล การไม่เปิดโอกาสให้ใช้โปรแกรมติดต่อสื่อสารประเภท Talk / Chat อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ส่วนกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์นั้น มีความเห็นต่างออกไปคือ ความเร็วในการสื่อสารข้อมูลต่ำ อยู่ในเกณฑ์มาก

สรุปแล้วปรากฏว่าปัญหาโดยรวมของทุกกลุ่มสาขาวิชามีความเห็นตรงกันว่ามึระดับปัญหาอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ตาราง 28 แสดงการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านอื่น ๆ จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้

ปัญหา	สถานภาพ														
	อาจารย์			ข้าราชการ สาย ข			ข้าราชการ สาย ค			พนักงาน			ระดับปัญหาโดยรวม		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. สิ่งอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล มีน้อย เช่น เอกสารหรือโปรแกรมช่วยค้นหาไปยัง แหล่งข้อมูลที่ต้องการ	1.92	.70	1.87	.64	1.99	.56	1.50	.84	1.92	.65					
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความเร็วต่ำ	2.22	.73	2.18	.65	2.06	.71	2.43	.53	2.16	.70					
3. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อกับระบบ อินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	2.16	.73	1.96	.71	2.00	.70	2.00	.82	2.04	.72					
4. โปรแกรมที่ใช้กับระบบอินเทอร์เน็ต (Browser) เป็นโปรแกรมรุ่นเก่า ทำให้ไม่สามารถเข้าไปดู Homepage ที่มีรูปแบบแปลกใหม่ได้	2.05	.73	1.99	.64	1.92	.70	1.57	.79	1.98	.69					
5. ขาดความรู้และความชำนาญในการใช้ อินเทอร์เน็ต	2.00	.75	2.20	.74	2.02	.70	1.83	.98	2.07	.74					
6. ขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร บนระบบอินเทอร์เน็ต	1.95	.75	2.18	.69	2.18	.74	2.50	.55	2.12	.73					

ตาราง 28 (ต่อ)

ปัญหา	สถานภาพ								ระดับปัญหาโดยรวม	
	อาจารย์		ข้าราชการ สาย ข		ข้าราชการ สาย ค		พนักงาน		\bar{X}	S.D.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
7. ขาดทักษะในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต	2.31	.73	2.39	.74	2.32	.75	2.33	.82	2.34	.74
8. จำนวนบุคลากรที่มีความสามารถในการดูแลให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้น้อย	2.31	.73	2.39	.65	2.24	.73	2.57	.53	2.32	.70
9. มหาวิทยาลัยมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตน้อย	2.08	.74	2.42	.66	2.03	.73	2.33	.52	2.18	.73
10. ขาดการสนับสนุนในการใช้อินเทอร์เน็ตจากผู้บริหาร	2.03	.78	2.33	.71	2.12	.72	2.33	.82	2.17	.74
11. ขาดงบประมาณในการจัดซื้อฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบอินเทอร์เน็ต	2.27	.68	2.33	.65	2.22	.72	2.57	.53	2.28	.68
12. มหาวิทยาลัยขาดการสนับสนุนให้มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการเรียนการสอน	2.19	.70	2.33	.65	2.11	.75	2.29	.95	2.22	.71

จากตาราง 28 พบว่าระดับปัญหาของอาจารย์ ข้าราชการ สาย ข ข้าราชการ สาย ค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล เช่น เอกสารหรือโปรแกรมช่วยค้นหาไปยังแหล่งข้อมูลที่ต้องการ ความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ ความเพียงพอต่อการใช้งานของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมที่ใช้กับระบบอินเทอร์เน็ต (Browser) เป็นโปรแกรมรุ่นเก่า ทำให้ไม่สามารถเข้าไปดู Homepage ที่มีรูปแบบแปลกใหม่ได้ การขาดความรู้และความชำนาญในการใช้อินเทอร์เน็ต ขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารบนระบบอินเทอร์เน็ต ขาดทักษะในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต จำนวนของบุคลากรที่มีความสามารถในการดูแลและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้ การจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น การขาดการสนับสนุนในการใช้อินเทอร์เน็ตจากผู้บริหาร ขาดงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบอินเทอร์เน็ต และการขาดการสนับสนุนให้มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการเรียนการสอนจากมหาวิทยาลัย อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยมีปัญหาที่นอกเหนือจากข้าราชการข้างต้นคือ ขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารบนระบบอินเทอร์เน็ต จำนวนบุคลากรที่มีความสามารถในการดูแลและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้มีน้อย และขาดงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในเกณฑ์มาก

โดยสรุปรวมแล้วระดับปัญหาทั้งหมดซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เช่นกัน

ตาราง 29 แสดงการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านอื่น ๆ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา /หน่วยงาน

ปัญหา	กลุ่มสาขาวิชา /หน่วยงาน											
	วิทยาศาสตร์ สุขภาพ		วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี		สังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์		หน่วยงาน		ระดับปัญหาโดยรวม		S.D.	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. สิ่งอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล มีน้อย เช่น เอกสารหรือโปรแกรมช่วยค้นหาไปยัง แหล่งข้อมูลที่ต้องการ	1.86	.58	2.02	.70	2.15	.79	1.58	.67	1.92	.65		
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ช้าลงมีความเร็วต่ำ	2.18	.66	2.16	.84	2.16	.72	1.93	.62	2.16	.70		
3. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อกับระบบ อินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	2.03	.70	1.98	.79	2.19	.67	1.93	.73	2.04	.72	98	
4. โปรแกรมที่ใช้กับระบบอินเทอร์เน็ต (Browser) เป็นโปรแกรมรุ่นเก่า ทำให้ไม่สามารถเข้าไปดู Homepage ที่มีรูปแบบแปลกใหม่ได้	2.01	.65	1.86	.77	2.10	.74	1.64	.74	1.98	.69		
5. ขาดความรู้และความชำนาญในการใช้ อินเทอร์เน็ต	2.13	.71	1.77	.75	2.17	.77	1.79	.80	2.07	.74		
6. ขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร บนระบบอินเทอร์เน็ต	2.13	.73	2.00	.72	2.26	.72	2.00	.73	2.12	.73		

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัญหา	กลุ่มสาขาวิชา/หน่วยงาน											
	วิทยาศาสตร์สุขภาพ		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์		หน่วยงาน		ระดับปัญหาโดยรวม			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
7. ขาดทักษะในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต	2.36	.76	2.23	.69	2.52	.63	1.94	.68	2.34	.74		
8. จำนวนบุคลากรที่มีความสามารถในการดูแลและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้น้อย	2.33	.69	2.12	.75	2.60	.54	2.13	.81	2.32	.70		
9. มหาวิทยาลัยมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตน้อย	2.25	.73	2.11	.73	2.05	.70	1.88	.62	2.18	.73		
10. ขาดการสนับสนุนในการใช้อินเทอร์เน็ตจากผู้บริหาร	2.24	.74	2.10	.76	1.92	.68	2.07	.73	2.17	.74		
11. ขาดงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบอินเทอร์เน็ต	2.28	.69	2.31	.76	2.26	.58	2.29	.61	2.28	.68		
12. มหาวิทยาลัยขาดการสนับสนุนให้มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการเรียนการสอน	2.25	.72	2.21	.72	2.10	.63	2.08	.64	2.22	.71		

จากตาราง 29 พบว่าระดับปัญหาของกลุ่มสาขาวิชา 2 กลุ่มสาขาวิชาคือ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความเห็นใกล้เคียงกันว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล เช่น เอกสารหรือโปรแกรมช่วยชี้นำไปยังแหล่งข้อมูลที่ต้องการ ความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่ ความเพียงพอต่อการใช้งานของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมที่ใช้กับระบบอินเทอร์เน็ต (Browser) เป็นโปรแกรมรุ่นเก่า ทำให้ไม่สามารถเข้าไปดู Homepage ที่มีรูปแบบแปลกใหม่ได้ การขาดความรู้และความชำนาญในการใช้อินเทอร์เน็ต ขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารบนระบบอินเทอร์เน็ต ขาดทักษะในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต จำนวนของบุคลากรที่มีความสามารถในการดูแลและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้ การจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น การขาดการสนับสนุนในการใช้อินเทอร์เน็ตจากผู้บริหาร ขาดงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบอินเทอร์เน็ต และการขาดการสนับสนุนให้มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการเรียนการสอนจากมหาวิทยาลัย อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ส่วนกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์นั้น มีระดับปัญหาที่แตกต่างไปซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาก ได้แก่ การขาดทักษะในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ และยังขาดบุคลากรที่มีความสามารถในการดูแลและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้

และสรุปโดยรวมแล้ว สภาพปัญหาทั้งหมดอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง