

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การเข้าถึงสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ต ปัญหาและความต้องการในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ ประเภทนิสิต และกลุ่มสาขาวิชา โดยมีขอบเขตการวิจัยคือ ศึกษาการให้บริการอินเทอร์เน็ตเฉพาะที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ นิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 8,192 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางคำนวณกลุ่มตัวอย่างของเครชีและมอร์แกน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามมี 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ต ตอนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการอินเทอร์เน็ต และตอนที่ 4 ความต้องการในการให้บริการอินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ใช้อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานหาสถิติพื้นฐานของข้อมูล ใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) ทดสอบสมมติฐาน ส่วนข้อเสนอแนะใช้วิธีการจัดกลุ่ม โดยหาความถี่ อัตราร้อยละ และอธิบายเชิงบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การเข้าถึงสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต

นิสิตเพศชายและเพศหญิง นิสิตภาคปกติและภาคพิเศษ นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้งานอินเทอร์เน็ต 2-3 ปี

นิสิตเพศชายและเพศหญิง นิสิตภาคปกติและภาคพิเศษ นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่ได้รับความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จากการศึกษากับเพื่อนหรือผู้อื่นอย่างไม่เป็นทางการ

ส่วนนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพส่วนใหญ่ได้รับความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากการได้รับการศึกษาตามหลักสูตร

นิสิตเพศชายและเพศหญิง นิสิตภาคปกติและภาคพิเศษ นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์

นิสิตเพศชาย นิสิตภาคพิเศษ นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตช่วงเวลา 20.00 – 22.00 น. ส่วนนิสิตเพศหญิง นิสิตภาคปกติ และนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตช่วงเวลา 18.00 – 20.00 น.

สาเหตุของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตเพศชายและเพศหญิง นิสิตภาคปกติและภาคพิเศษ นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพส่วนใหญ่คือ เป็นช่วงเวลาที่ว่าง

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตเพศชายและเพศหญิง นิสิตภาคปกติและภาคพิเศษ นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อความบันเทิง ส่วนนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง และเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน

นิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการ Internet Explorer และค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า (.com หรือ .co)

2. ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต

จากการวิจัยในด้านปัญหาการให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต ได้แบ่งปัญหาออกเป็น 4 ด้าน คือ ปัญหาด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ปัญหาด้านการให้บริการ ปัญหาด้านผู้ให้บริการ และปัญหาด้านสถานที่ สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

2.1 ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตโดยรวม

นิสิตส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาด้านผู้ให้บริการ รองลงมาคือปัญหาด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และปัญหาด้านการให้บริการ

2.2 ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ

นิสิตส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านอุปกรณ์เครื่องมือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาเกี่ยวกับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับ

ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ และปัญหาเกี่ยวกับระดับการสื่อสารที่มีผลต่อการได้รับสารสนเทศ

2.3 ปัญหาในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต ด้านการให้บริการ

นิสิตส่วนใหญ่มีปัญหาในการให้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาเกี่ยวกับเวลาที่ใช้บริการต่อครั้ง รองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลใส่แผ่น และปัญหาเกี่ยวกับการขาดเอกสารคู่มือแนะนำการใช้งาน

2.4 ปัญหาในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต ด้านผู้ใช้บริการ

นิสิตส่วนใหญ่มีปัญหาในการให้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาเกี่ยวกับจำนวนผู้ใช้มีมาก รองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาต่างประเทศ เมื่อสืบค้นสารสนเทศที่เป็นภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับมาก และปัญหาที่เกี่ยวกับการขาดทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ปัญหาในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต ด้านสถานที่

นิสิตส่วนใหญ่มีปัญหาในการให้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาเกี่ยวกับตำแหน่งของสถานที่ในการให้บริการ รองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับจำนวนที่นั่งพัก ณ บริเวณให้บริการ และปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการให้บริการ เช่น มีเสียงหรือกลิ่นรบกวน มีแสงไม่เพียงพอ มีฝุ่นละออง

3. ความต้องการในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต

จากการวิจัยในด้านความต้องการในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 4 ด้าน คือ ความต้องการด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ความต้องการด้านการให้บริการ ความต้องการด้านผู้ใช้บริการ และความต้องการด้านสถานที่ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

3.1 ความต้องการในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตโดยรวม

นิสิตส่วนใหญ่มีความต้องการในการให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการด้านอุปกรณ์เครื่องมือ รองลงมาคือความต้องการด้านผู้ใช้บริการ และความต้องการด้านการให้บริการ

3.2 ความต้องการในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ

นิสิตส่วนใหญ่มีความต้องการในการให้บริการอินเทอร์เน็ตด้านอุปกรณ์เครื่องมือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการให้เพิ่มความเร็วในการสื่อสาร รองลงมาคือมีความต้องการให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และมีความต้องการให้เพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์

3.3 ความต้องการในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต ด้านการให้บริการ

นิสิตส่วนใหญ่มีความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการให้เพิ่มเวลาในการให้บริการต่อครั้ง รองลงมาคือมีความต้องการให้เพิ่มโปรแกรมการใช้งาน และมีความต้องการให้จัดทำเอกสารแนะนำการใช้งาน

3.4 ความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตด้านผู้ให้บริการ

นิสิตส่วนใหญ่มีความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการให้ผู้รักษาวเวลาในการให้บริการ และมีความต้องการให้ จัดให้เข้ารับการอบรมการใช้งานพื้นฐาน

3.5 ความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตด้านสถานที่

นิสิตส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการให้จัดเพิ่มที่นั่งพักรอการเข้าใช้บริการ รองลงมาคือ มีความต้องการให้ปรับปรุงสถานที่ให้สะดวกในการใช้บริการ และมีความต้องการให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าใช้ เช่น สถานที่สะอาด ไม่มีเสียงหรือกลิ่นรบกวน

4. เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ ประเภทนิสิต และกลุ่มสาขาวิชา

นิสิตเพศชาย และเพศหญิง มีปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวม และรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ ปัญหาด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ปัญหาด้านการให้บริการ ปัญหาด้านผู้ให้บริการ และปัญหาด้านสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

นิสิตภาคปกติ และภาคพิเศษ มีปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวม และรายด้าน คือ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านผู้ให้บริการ มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยที่นิสิตภาคปกติมีปัญหา มากกว่านิสิตภาคพิเศษ

นิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวม มากกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กับนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กับนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีปัญหาไม่แตกต่างกัน

นิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการให้บริการ มากกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กับนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กับนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีปัญหาไม่แตกต่างกัน

นิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านผู้ใช้บริการ มากกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีปัญหามากกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนปัญหาด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และด้านสถานที่ มีปัญหาไม่แตกต่างกัน

5. เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ประเภทนิสิต และกลุ่มสาขาวิชา

นิสิตเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยที่นิสิตเพศหญิง มีความต้องการมากกว่านิสิตเพศชาย ส่วนความต้องการด้านผู้ใช้บริการ และด้านสถานที่ มีความต้องการไม่แตกต่างกัน

นิสิตภาคปกติและภาคพิเศษ มีความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ใช้บริการ และด้านสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ใช้บริการ และด้านสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยการเข้าถึงสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา มีประเด็นในการอภิปราย ดังนี้

1. สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนิสิต พบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้งานอินเทอร์เน็ต 2-3 ปี ใกล้เคียงกับงานวิจัยของวราภรณ์ นิสัยนต์ (2542) พบว่าอาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ต 1-2 ปี อาจเนื่องมาจากอินเทอร์เน็ต เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลแหล่งใหญ่ที่สุดของโลก เป็นเครื่องมือสืบค้นหาข้อมูลสารสนเทศหลากหลายประเภท จึงทำให้มีการเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตกันอย่างกว้างขวาง รวมทั้งนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้เริ่มเรียนรู้อินเทอร์เน็ตมาเป็นเวลาไม่นานนักเพราะอินเทอร์เน็ตนับเป็นเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ ที่เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญ

ต่อการศึกษา และต่อชีวิตของมนุษย์ นิสิตจึงต้องศึกษาการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อให้เกิดทักษะและความชำนาญ

การได้รับความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ได้รับความรู้จากการศึกษากับเพื่อนหรือผู้อื่นอย่างไม่เป็นทางการ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิลาวัลย์ โตะเอี่ยม (2542) และวรรณภา เพิ่มวิชกุล (2544) พบว่า นักเรียน และนักศึกษาเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตจากเพื่อน อาจเนื่องมาจากเพื่อนเป็นผู้ที่ใกล้ชิด มีอิทธิพลต่อนิสิตซึ่งอยู่ในช่วงวัยรุ่น การเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตของนิสิตจากเพื่อนจึงมีเป็นจำนวนมาก เพราะปัจจุบันสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ง่าย นอกจากสำนักหอสมุดแล้วยังมีที่คณะวิชา และร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตภายนอกมหาวิทยาลัย บางร้านอาจเปิดบริการนอกเหนือจากเวลาให้บริการของสำนักหอสมุด ทำให้มีนิสิตหลายคนเลือกใช้บริการที่ร้าน ซึ่งนิสิตอาจชวนเพื่อนไปใช้บริการด้วยกัน หากนิสิตคนใดไม่ชำนาญการใช้อินเทอร์เน็ตก็อาจสอบถามจากเพื่อน ให้เพื่อนช่วยสอน หรืออาจให้พนักงานประจำร้านอินเทอร์เน็ต ส่วนนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพได้รับความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากการได้รับการศึกษาตามหลักสูตร สอดคล้องกับงานวิจัยของคมกริช ทักษิศา (2540) พบว่านักเรียนเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตจากหลักสูตรในชั้นเรียน อาจเนื่องมาจากนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีวิชาที่ต้องศึกษาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จึงทราบวิธีการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากหลักสูตรในชั้นเรียน

การใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ของนิสิต พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผุสดี นนทคำจันทร์ (2542), เทวจุฬาริ (2544) และเชอร์เรอร์ (Scherer, 1997) พบว่า นักเรียนและนักศึกษาใช้บริการอินเทอร์เน็ต 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ อาจเนื่องมาจากนิสิตต้องเรียนหรือทำกิจกรรม รวมทั้งอาจไปใช้บริการที่คณะวิชา สำนักคอมพิวเตอร์ หรือร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตภายนอกมหาวิทยาลัย จึงไม่ได้มาใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่สำนักหอสมุดบ่อยครั้งนัก ส่วนนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ ใกล้เคียงกับงานวิจัยของวิลาวัลย์ โตะเอี่ยม (2542) พบว่า นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้บริการอินเทอร์เน็ต 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ อาจเนื่องมาจากนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต้องศึกษาค้นคว้าความรู้จากอินเทอร์เน็ตมากกว่านิสิตกลุ่มอื่น รวมทั้งอาจได้รับมอบหมายงานจากอาจารย์ให้ค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ตที่สำนักหอสมุดมากกว่านิสิตกลุ่มสาขาอื่น

ช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตของนิสิต พบว่า นิสิตเพศชาย นิสิตภาคพิเศษ นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตช่วงเวลา 20.00-22.00 น. ใกล้เคียงกับงานวิจัยของรัตนภรณ์ นະชา (2541) พบว่าข้าราชการ และนิสิตเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายนนทรี ช่วงเวลา 21.01-

24.00 น. และงานวิจัยของทัศพร วทานิยานนท์ (2542) พบว่านักเรียนใช้อินเทอร์เน็ตช่วงเวลา 20.00 – 22.59 น. นิสิตเพศชายสามารถใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาดังกล่าวได้ อาจเนื่องมาจากผู้ชายไม่ต้องระวังภัยในตอนกลางคืนเท่าผู้หญิง เพราะช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่ค่อนข้างมืด อาจมีอันตราย หากเป็นผู้ชายอาจไม่ต้องกังวลในเรื่องการเดินทางและอันตรายเท่าผู้หญิง นิสิตภาคพิเศษใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาดังกล่าว อาจเนื่องมาจากนิสิตภาคพิเศษที่มีเรียนในเวลาเย็น และเลิกเรียนในช่วงเวลาดังกล่าวจึงไปใช้อินเทอร์เน็ตหลังจากเลิกเรียน นอกจากนี้ยังสามารถใช้จนถึงเวลาปิดบริการได้โดยไม่ต้องรีบนอน หรือเตรียมตัวเรียนในวันรุ่งขึ้น เพราะนิสิตภาคพิเศษจะเรียนในตอนเย็น ส่วนนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาดังกล่าว อาจเนื่องมาจากนิสิตทั้ง 2 กลุ่มสาขาวิชาส่วนใหญ่มีเรียนในเวลากลางวัน และอาจมีกิจกรรมทำหลังเลิกเรียน ทำให้ต้องเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาดังกล่าว ส่วนนิสิตเพศหญิง นิสิตภาคปกติ และนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตช่วงเวลา 18.00 – 20.00 น. ใกล้เคียงกับงานวิจัยของวรรณภา เพิ่มวณิชกุล (2544) พบว่านักเรียน นักศึกษาใช้อินเทอร์เน็ตช่วงเวลา 16.00 – 20.00 น. นิสิตเพศหญิงที่ใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาดังกล่าว อาจเนื่องมาจากนิสิตเพศหญิงไม่สะดวกในการใช้บริการในตอนกลางคืนเพราะอาจเกิดอันตรายได้ จึงนิยมใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวซึ่งยังไม่ถือว่าดึกเกินไป นิสิตภาคปกติที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาดังกล่าว อาจเนื่องมาจากนิสิตภาคปกติจะต้องเรียนในวันรุ่งขึ้น บางคนอาจต้องเรียนตั้งแต่เช้า ทำให้ไม่สามารถอยู่ดึกได้ จึงต้องรีบมาใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาดังกล่าว ประกอบกับเป็นช่วงเวลาที่นิสิตภาคปกติเพิ่งเลิกเรียน ทำให้นิยมมาใช้ช่วงเวลานี้ ส่วนนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาดังกล่าวอาจเนื่องมาจากนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพส่วนใหญ่ว่างในช่วงเวลานี้ หรืออาจมีเรียนในตอนเช้าวันรุ่งขึ้นจึงไม่อยากจะบริการดึกนัก จึงนิยมเข้าใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว

สาเหตุของการให้บริการอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาดังกล่าวของนิสิต พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ว่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณภา เพิ่มวณิชกุล (2544) พบว่า นักเรียน นักศึกษาใช้อินเทอร์เน็ตช่วงเวลา 16.00 – 20.00 น. เนื่องจากว่างในช่วงเวลาดังกล่าวอาจเป็นเพราะช่วงเวลาที่นิสิตเลิกใช้บริการอินเทอร์เน็ตนั้นต้องเป็นช่วงเวลาที่นิสิตว่าง ไม่มีเรียน จึงจะมาใช้บริการได้

วัตถุประสงค์ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง สอดคล้องกับงานวิจัยขององอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ (2539), คมกริช ทักษิพา (2540), ھرรษา วงศ์ธรรมกุล (2541), ทัศพร วทานิยานนท์ (2542), ผุสดี นนทคำจันทร์ (2542), วรรณภา เพิ่มวณิชกุล (2544) และอับดุลราหมัน (Abdulrahman, 2000) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่

นิยมเลือกเข้าเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาด้านบันเทิง อาจเนื่องมาจากนิสิตต้องการผ่อนคลายความเครียดจากการเรียน จึงใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง ปัจจุบันเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเน้นทางด้านความบันเทิงมีเป็นจำนวนมาก โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ วัยรุ่น มีการแข่งขันกันนำเสนอเนื้อหาด้านความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ กัน ทำให้วัยรุ่นส่วนใหญ่ รวมทั้งนิสิตซึ่งอยู่ในช่วงวัยรุ่นนิยมใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง ส่วนนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่นอกจากจะใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงแล้ว ยังใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวดี คงสุภาพกุล (2538), เสกสรร สายสีสด (2542), ฮี และจาคอบสัน (He & Jacobson, 1996) และ หวัง และโคเฮน (Wang & Cohen, 1998) พบว่าผู้ใช้ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าและวิจัย อาจเนื่องมาจากนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้รับการมอบหมายงานจากอาจารย์ให้ต้องศึกษาค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเนื้อหาวิชาและความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเสมอ ทำให้นิสิตต้องค้นคว้าหาความรู้ต่าง ๆ เพิ่มเติมด้วยตนเอง นอกเหนือจากตำราเรียน

บริการบนอินเทอร์เน็ตที่นิสิตเลือกใช้ พบว่า นิสิตส่วนใหญ่เลือกใช้ Internet Explorer และแหล่งสารสนเทศที่นิสิตค้นหา พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า (.com หรือ .co) ใกล้เคียงกับงานวิจัยของพจนารถ ทองคำเจริญ (2539), งามอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์ (2539), คมกริช ทักษิพา (2540), จิรชา เกาทอง (2541), ทศพร วทานิชานนท์ (2542), ศุภศิริ นนทคำจันทร์ (2542), พชรินทร์ ศรีสวัสดิ์ และสรสนันท์ ตั้งไพศาลสัมพันธ์ (2543), ฮี และจาคอบสัน (He & Jacobson, 1996), แอปเพิลบี, เคลย์ตันและพาสโค (Applebee, Clayton, & Pascoe, 1997) และหวัง และโคเฮน (Wang & Cohen, 1998) พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เลือกใช้เว็บบราวเซอร์เพื่อค้นหาข้อมูลและค้นหาเนื้อหาเกี่ยวกับความบันเทิง ซึ่งนิสิตที่ใช้ Internet Explorer ย่อมใช้เว็บบราวเซอร์ค้นหาข้อมูลเพราะ Internet Explorer เป็นเว็บเบราว์เซอร์ ที่ช่วยเปิดดูรายละเอียดบนเว็บเพจ และแหล่งสารสนเทศที่นิสิตค้นหาคือแหล่งสารสนเทศประเภทกลุ่มธุรกิจการค้า (.com หรือ .co) ซึ่งแหล่งสารสนเทศประเภทนี้ส่วนใหญ่จะมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับความบันเทิง เช่น www.sanook.com www.husa.com www.eotoday.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความบันเทิงที่วัยรุ่นใช้บริการมาก เป็นที่รู้จักทั่วไป

2. ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต พบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีปัญหาด้านผู้ใช้บริการ โดยมีปัญหาเกี่ยวกับจำนวนผู้ใช้ที่มีจำนวนมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนกรณีนะขาว (2541), พชรินทร์ ศรีสวัสดิ์ และสรสนันท์ ตั้งไพศาลสัมพันธ์ (2543) และเทวา จุฬาริ (2544) พบว่า ผู้ใช้มีเป็นจำนวนมากเป็นปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต อาจเนื่องมาจากนิสิตมีความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่สำนักหอสมุด เพราะเป็นสถานที่ที่สามารถเลือกใช้สารสนเทศได้หลายประเภท รวมทั้งอินเทอร์เน็ตซึ่งใช้บริการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทำให้มีนิสิต

จำนวนมากมีความประสงค์จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่สำนักหอสมุด รองลงมาคือ ปัญหาด้านอุปกรณ์เครื่องมือ โดยมีปัญหาเกี่ยวกับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงนารถ ทองคำเจริญ (2539), เฉตศักดิ์ สานติวัฒน์, ศุภชัย อนวัชพงศ์ และเยาวพร สานติวัฒน์ (2542), วิลาวัณย์ ไต่ะเอี่ยม (2542), เสกสรร สายสีตล (2542), พชรินทร์ ศรีสวัสดิ์ และ สรสนันท์ ตั้งไพศาลสัมพันธ์ (2543) และศิริพร ศรีเชลียง (2543) พบว่าผู้ใช้เห็นว่าจำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการใช้งานเป็นปัญหา อาจเนื่องมาจากสำนักหอสมุดยังไม่ได้จัดหาเพิ่มเติม หรือเนื้อที่ในการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำกัด รวมทั้งอาจจะไม่สามารถขยายพื้นที่ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตได้อีก ทำให้มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของนิสิต และปัญหาด้านการให้บริการ โดยมีปัญหาเกี่ยวกับเวลาที่ให้บริการต่อครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของเฉตศักดิ์ สานติวัฒน์, ศุภชัย อนวัชพงศ์ และเยาวพร สานติวัฒน์ (2542) และวิลาวัณย์ ไต่ะเอี่ยม (2542) พบว่า เวลาที่ให้บริการต่อครั้งมีน้อยเกินไปเป็นปัญหา อาจเนื่องมาจากมีนิสิตต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก จึงต้องจำกัดเวลาในการให้บริการเพื่อให้นิสิตได้ใช้บริการโดยทั่วถึงกัน นิสิตอาจเห็นว่าเวลาที่กำหนดให้ใช้บริการไม่เพียงพอ ทั้งนี้เพราะข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตมีมากมายสามารถค้นหาได้อย่างต่อเนื่องบางครั้งอาจต้องใช้เวลาในการค้นหามานาน เวลาในการให้บริการที่มีน้อยจึงไม่เพียงพอ

3. ความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต พบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีความต้องการด้านอุปกรณ์เครื่องมือ โดยมีความต้องการให้เพิ่มความเร็วในการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของพจนารถ ทองคำเจริญ (2539), มหัทธพล อรุณสวัสดิ์ (2539), เฉตศักดิ์ สานติวัฒน์, ศุภชัย อนวัชพงศ์ และเยาวพร สานติวัฒน์ (2542) และพชรินทร์ ศรีสวัสดิ์ และสรสนันท์ ตั้งไพศาลสัมพันธ์ (2543) พบว่า ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่างต้องการให้เพิ่มความเร็วในการสื่อสาร อาจเนื่องมาจากการสื่อสารของเครื่องคอมพิวเตอร์มีความเร็วต่ำ การสื่อสารเชื่อมต่อเราเตอร์จากสำนักหอสมุดไปยังสำนักคอมพิวเตอร์มีปัญหาทำให้มีผลกระทบต่อความเร็วในการสื่อสารของเครื่องคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือความต้องการด้านผู้ให้บริการ โดยมีความต้องการให้ผู้รักษาวินัยในการใช้บริการ (ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 35 หน้า 64) อาจเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎในการใช้อินเทอร์เน็ตของนิสิตทำให้ใช้บริการเกินเวลาที่กำหนดได้ หรือการสื่อสารมีความเร็วต่ำ ไม่สามารถสืบค้นสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว นิสิตจึงต้องใช้บริการเกินเวลาที่กำหนด และความต้องการด้านการให้บริการ โดยมีความต้องการให้เพิ่มเวลาในการให้บริการต่อครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของวิลาวัณย์ ไต่ะเอี่ยม (2542) พบว่า นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต้องการให้เพิ่มเวลาในการให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อครั้ง อาจเนื่องมาจากนิสิตต้องการสืบค้นสารสนเทศจำนวนมาก หากมีเวลาน้อยในการใช้บริการจะทำให้ได้รับสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ และไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในการสืบค้นสารสนเทศได้

4. เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต จำแนกตามเพศ ประเภท นิสิต และกลุ่มสาขาวิชา พบว่า นิสิตเพศชาย และเพศหญิงมีปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต โดยรวม ปัญหาด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ปัญหาด้านการให้บริการ ปัญหาด้านผู้ให้บริการ และปัญหาด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ ศิริพร ศรีเชลียง (2543) พบว่า นักศึกษาเพศชาย และเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะปัจจุบันนิสิตทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีโอกาสใช้บริการอินเทอร์เน็ตเท่าเทียมกัน ซึ่งใช้บริการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เมื่อได้ใช้บริการทำให้พบเห็นปัญหาที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้นิสิตเพศชาย และเพศหญิงมีปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน นิสิตภาคปกติ และภาคพิเศษมีปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากนิสิตภาคปกติ และภาคพิเศษต่างก็สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้เสมอภาคกัน ทำให้พบเจอปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตคล้ายกัน จึงทำให้นิสิตภาคปกติ และภาคพิเศษมีปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน ส่วนปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านผู้ให้บริการของนิสิตภาคปกติ และภาคพิเศษ พบว่า มีปัญหาแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากนิสิตทั้ง 2 กลุ่มใช้บริการอินเทอร์เน็ตคนละช่วงเวลากัน นิสิตภาคปกติที่มีเรียนตอนกลางวัน อาจใช้บริการในช่วงเลิกเรียนตอนเย็น ซึ่งมีผู้มาใช้บริการมากจึงเห็นว่าผู้ใช้มีมากเป็นปัญหา ในขณะที่นิสิตภาคพิเศษที่มีเรียนตอนเย็นอาจใช้บริการในช่วงกลางวัน ซึ่งมีผู้ใช้ไม่มากเท่าช่วงเย็น จึงไม่เห็นว่าผู้ใช้มีมากเป็นปัญหา นิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวมมากกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความรู้ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดีกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมทั้งอาจมีทักษะความชำนาญในการใช้งานเทคโนโลยีมากกว่า ซึ่งอินเทอร์เน็ตก็ถือว่าเป็นเทคโนโลยีที่ต้องใช้ทักษะเพื่อใช้งาน นิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการให้บริการมากกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจมีสาเหตุใกล้เคียงกับปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวมของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีปัญหามากกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เช่น นิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพอาจใช้เวลาในการสืบค้นข้อมูลนานกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีความชำนาญและทักษะในการสืบค้นข้อมูลที่ดีกว่า และนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านผู้ให้บริการมากกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนิสิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในขณะเดียวกัน นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ก็มีปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต

ด้านผู้ให้บริการ มากกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ใกล้เคียงกับงานวิจัยของลาซิงเจอร์, บาร์และเพอร์ริทซ์ (Lazinger, Bar, & Peritz, 1997) พบว่า มีการใช้อินเทอร์เน็ตในสาขาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาเกษตรศาสตร์มากกว่าสาขาวิชามนุษยศาสตร์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนิสิตกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นกลุ่มที่มีทักษะ ความชำนาญในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ดีที่สุด จึงมีปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตน้อยกว่านิสิตกลุ่มสาขาวิชาอื่น

5. เปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิต จำแนกตามเพศ ประเภทนิสิต และกลุ่มสาขาวิชา พบว่า นิสิตเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ใกล้เคียงกับงานวิจัยของศิริพร ศรีเชลียง (2543) พบว่า นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากเมื่อนิสิตเพศชาย และเพศหญิงพบเจอปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ย่อมมีความต้องการให้แก้ไขปัญหานั้นไม่ต่างกัน ส่วนความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และด้านการให้บริการของนิสิตเพศชาย และเพศหญิง พบว่ามีความต้องการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ใกล้เคียงกับงานวิจัยของศิริพร ศรีเชลียง (2543) พบว่า อาจารย์เพศชาย และเพศหญิงมีการใช้สารสนเทศเพื่อการสอนแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากนิสิตเพศชาย และเพศหญิงมีความต้องการพื้นฐานแตกต่างกัน เช่น ในด้านอัตราส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต นิสิตเพศหญิงอาจต้องการให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะนุ่มนวล ในขณะที่นิสิตเพศชายอาจจะไม่ใส่ใจในเรื่องนี้ นิสิตภาคปกติ และภาคพิเศษมีความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวม ความต้องการด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ความต้องการด้านการให้บริการ ความต้องการด้านผู้ให้บริการ และความต้องการด้านสถานที่ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากนิสิตภาคปกติ และภาคพิเศษพบเห็นปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จึงมีความต้องการให้แก้ไขปัญหานั้นไม่แตกต่างกัน นิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวม ความต้องการด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ความต้องการด้านการให้บริการ ความต้องการด้านผู้ให้บริการ และความต้องการด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากนิสิตทุกกลุ่มสาขาวิชาต่างก็มีความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตคล้ายกัน เช่นเดียวกับนิสิตภาคปกติ และภาคพิเศษที่มีความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง การเข้าถึงสารสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ตของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ

สำนักหอสมุดควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของนิสิต เนื่องจากหอสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศที่รวมความรู้ต่าง ๆ เป็นศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้าของนิสิต นอกจากมีสารสนเทศมากมายให้บริการแล้ว ยังจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตแก่นิสิตโดยไม่คิดค่าบริการ จึงมีนิสิตมาใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่สำนักหอสมุดเป็นจำนวนมากทำให้จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิต นอกจากนี้ควรเพิ่มความเร็วในการสื่อสารของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อให้การสืบค้นสารสนเทศมีความรวดเร็วขึ้น ทำให้สืบค้นสารสนเทศต่าง ๆ ได้มากมายและบรรลุลวัตถุประสงค์ในการสืบค้น

2. ด้านการให้บริการ

ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการต่อครั้งเพื่อให้นิสิตได้สืบค้นสารสนเทศได้มากขึ้น เนื่องจากการสื่อสารของเครื่องคอมพิวเตอร์มีความเร็วต่ำ รวมทั้งเวลาในการให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อครั้งมีน้อย การสืบค้นสารสนเทศจึงมีความล่าช้า และสืบค้นหาสารสนเทศได้ปริมาณน้อย จึงอาจทำให้ไม่บรรลุลวัตถุประสงค์ในการสืบค้นสารสนเทศได้ นอกจากนี้ควรเพิ่มโปรแกรมการใช้งานเพื่อให้นิสิตได้ใช้งานต่าง ๆ มากขึ้น โดยเฉพาะโปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศที่มีโปรแกรมสำหรับการพิมพ์งาน จะช่วยให้นิสิตที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นของตนเองมาใช้บริการพิมพ์งานที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ได้ และควรจะอนุญาตให้บันทึกข้อมูลได้แผ่นได้ เพราะนิสิตบางคนอาจต้องการสารสนเทศเป็นจำนวนมาก หากบันทึกข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นได้แผ่นได้ก็จะสะดวกขึ้น หากเกรงว่าถ้าอนุญาตให้นิสิตนำแผ่นมาบันทึกข้อมูลเองจะทำให้มีไวรัสติดลงเครื่องคอมพิวเตอร์ ก็อาจจะให้บริการแผ่นสำหรับบันทึกข้อมูล จะทำให้ไม่มีปัญหาในเรื่องการติดไวรัส

3. ด้านผู้ให้บริการ

เนื่องจากมีนิสิตมาใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่สำนักหอสมุดเป็นจำนวนมากทำให้นิสิตต้องรอเข้าใช้บริการ ดังนั้นนิสิตควรรักษาเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตอย่าเคร่งครัด ไม่ใช้บริการเกินเวลาที่กำหนด ต้องคำนึงถึงผู้อื่นที่รอให้บริการต่อจากตน นอกจากนี้ทางสำนักหอสมุดควรจัดให้มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแก่นิสิต และผู้สนใจทั่วไป เพื่อให้มีการใช้งานอย่างเข้าใจและถูกต้อง

4. ด้านสถานที่

นิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าสถานที่ที่จัดให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่มีความสะดวกที่ให้บริการ เพราะตั้งอยู่บนชั้น 6 หากจะใช้บริการต้องใช้ลิฟท์เพื่ออำนวยความสะดวก แต่สำนักหอสมุดเปิดใช้ลิฟท์เพียงตัวเดียวจึงมีคนรอใช้มากรวมทั้งเปิดบริการถึง 22.00 น. หากใช้บริการอินเทอร์เน็ตเสร็จก็ต้องรีบกลับเพราะหอสมุดปิด หากเปลี่ยนสถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตนิสิตอาจจะสะดวกในการใช้บริการมากกว่านี้ เช่น อาจจะเปลี่ยนมาให้บริการที่ชั้นล่าง นอกจากนี้ควรจัดเพิ่มที่นั่งพักรอการเข้าใช้มากทำให้ต้องยืนรอหากมีที่นั่งรอเพียงพอจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รอใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ระดับบัณฑิตศึกษา
2. ควรศึกษาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่คณะวิชา และสำนักคอมพิวเตอร์
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในสถาบันอุดมศึกษา