

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการในการใช้บริการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยภายใต้โดเมนเน็ตเวิร์ก โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่จะนำเสนอ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 สภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ตอนที่ 3 ความต้องการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ซึ่งแต่ละตอน มีรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะนำเสนอดังต่อไปนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 584)	ร้อยละ (%)
ชาย	280	47.9
หญิง	304	52.1
รวม	584	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 52.1 และเพศชายร้อยละ 47.9

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพในมหาวิทยาลัย

สถานภาพ	จำนวน (N = 584)	ร้อยละ (%)
อาจารย์	266	45.5
นิสิตปริญญาตรี	289	49.6
นิสิตปริญญาโท	27	4.6
นิสิตปริญญาเอก	2	0.3
รวม	584	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพเป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาได้แก่อาจารย์คิดเป็นร้อยละ 45.5 นิสิตปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 4.6 และนิสิตปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสังกัดคณะ

คณะ	จำนวน (N = 584)	ร้อยละ %
คณะวิศวกรรมศาสตร์	111	19.0
คณะอักษรศาสตร์	39	6.7
คณะวิทยาศาสตร์	92	15.8
คณะรัฐศาสตร์	18	3.1
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	20	3.4
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	35	6.0
คณะครุศาสตร์	50	8.6
คณะนิเทศศาสตร์	24	4.1
คณะเศรษฐศาสตร์	32	5.5
คณะแพทยศาสตร์	30	5.1
คณะสัตวแพทยศาสตร์	31	5.3
คณะทันตแพทยศาสตร์	29	5.0
คณะเภสัชศาสตร์	39	6.7
คณะนิติศาสตร์	16	2.7
คณะศิลปกรรมศาสตร์	6	1.0
คณะพยาบาลศาสตร์	5	0.9
คณะสหเวชศาสตร์	7	1.2
รวม	584	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.0 รองลงมาได้แก่คณะ วิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 15.8 และ คณะครุศาสตร์ ร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการ	จำนวน (N = 584)	ร้อยละ (%)
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก		
น้อยกว่า 1 ปี	299	51.2
1-2 ปี	160	27.4
2-3 ปี	115	19.7
ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป	10	1.7
รวม	584	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก น้อยกว่า 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาได้แก่ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.4 และ 2-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.7

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการติดต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รายการ สถานที่ที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=266)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=318)	ร้อยละ (%)
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวซึ่งต่อโมเด็ม	118	44.4	141	47.5
เครื่องคอมพิวเตอร์ของคณะซึ่งต่อโมเด็ม	55	20.7	66	20.8
เครื่องคอมพิวเตอร์ของคณะซึ่งต่อตรงกับศูนย์บริการเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	186	69.9	222	69.8
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของคณะซึ่งต่อตรงกับศูนย์บริการเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 69.9 และเป็นนิสิตร้อยละ 69.8 รองลงมาได้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวซึ่งต่อโมเด็ม โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 44.4 และเป็นนิสิตร้อยละ 47.5

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการติดต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ติดต่อ อินเทอร์เน็ต	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(N=266)	(%)	(N=318)	(%)
Unix	61	22.9	99	31.1
Windows 3.x	70	26.3	94	29.6
Windows 95	128	48.1	110	34.6
Macintosh	1	0.4	7	2.2
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0
ไม่ตอบ	6	2.3	8	2.5
รวม	266	100.0	318	100.0

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า โดยปกติผู้ตอบแบบสอบถามติดต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยด้วยระบบ Windows 95 มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 48.1 เป็นนิสิตร้อยละ 34.6 รองลงมาใช้ Windows 3.x โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 26.3 เป็นนิสิตร้อยละ 29.6

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ยึดติดกับอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการ	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(N=266)	(%)	(N=318)	(%)
07.01 น. - 09.00 น.	23	8.6	25	7.9
09.01 น. - 11.00 น.	38	14.3	60	18.9
11.01 น. - 13.00 น.	23	8.6	35	11.0
13.01 น. - 15.00 น.	16	6.0	23	7.2
15.01 น. - 17.00 น.	27	10.2	30	9.4
17.01 น. - 19.00 น.	21	7.9	17	5.4
19.01 น. - 21.00 น.	24	9.0	22	6.9
21.01 น. - 23.00 น.	50	18.8	78	24.5
23.01 น. - 01.00 น.	26	9.8	11	3.5
01.01 น. - 03.00 น.	12	4.5	9	2.8
03.01 น. - 05.00 น.	0	0.0	0	0.0
05.01 น. - 07.00 น.	0	0.0	0	0.0
ไม่ตอบ	6	0.3	8	2.5
รวม	266	100.0	318	100.0

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า โดยปกติผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อกับอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในช่วงเวลา 21.01 น. - 23.00 น. มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 18.8 และเป็นนิสิตร้อยละ 24.5 รองลงมาได้แก่ช่วงเวลา 09.01 น. - 11.00 น. โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 14.3 และเป็นนิสิตร้อยละ 18.9 และช่วงเวลาที่ไม่มีผู้ใช้งานเลยได้แก่ช่วงเวลา 03.01 น. - 07.00 น.

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ต่อสัปดาห์ ในการติดต่อเข้าศูนย์บริการ

ความถี่ (ครั้งต่อสัปดาห์)	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=266)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=318)	ร้อยละ (%)
1 - 2 ครั้ง	136	51.1	165	51.9
3 - 4 ครั้ง	61	22.9	89	28.0
5 - 6 ครั้ง	22	8.3	19	6.0
มากกว่า 6 ครั้ง	39	14.7	35	11.0
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0
ไม่ตอบ	8	3.0	10	3.1
รวม	266	100.0	318	100.0

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อเข้าศูนย์บริการ ด้วยความถี่ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 51.1 และเป็นนิสิตร้อยละ 51.9 รองลงมาได้แก่ 3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 22.9 และเป็นนิสิตร้อยละ 28.0 ส่วนความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อเข้าศูนย์บริการน้อยที่สุดได้แก่ 5 - 6 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 8.3 และเป็นนิสิตร้อยละ 6.0

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระยะเวลา	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(N=266)	(%)	(N=318)	(%)
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	62	23.3	111	34.9
1 - 2 ชั่วโมง	104	39.1	113	35.5
3 - 4 ชั่วโมง	56	21.0	58	18.2
มากกว่า 4 ชั่วโมง	38	14.3	32	10.1
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0
ไม่ตอบ	6	2.3	4	1.3
รวม	266	100.0	318	100.0

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นเวลา 1 - 2 ชั่วโมง มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 39.1 และเป็นนิสิตร้อยละ 35.5 รองลงมาได้แก่เวลา น้อยกว่า 1 ชั่วโมง โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 23.3 และเป็นนิสิตร้อยละ 34.9 ส่วนระยะเวลาที่มีผู้ใช้ น้อยที่สุดได้แก่ มากกว่า 4 ชั่วโมง โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 14.3 และ นิสิตร้อยละ 10.1

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการ ที่สมาชิกใช้ (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทบริการ	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(N=266)	(%)	(N=318)	(%)
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	252	94.7	297	93.4
การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP : File Transfer Protocol)	103	38.7	93	29.2
การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์	151	56.8	149	46.9
ปลายทางระยะไกล(Telnet, RemoteLogin)				
การค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล (WWW, Archie, Gopher, WAIS)	176	66.2	177	55.7
กลุ่มสนทนาและข่าวสาร (Usenet, Newsgroup)	89	33.5	120	37.7

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 94.7 และเป็นนิสิตร้อยละ 93.4 รองลงมาได้แก่ การค้นหาแฟ้มข้อมูล โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 66.2 และเป็นนิสิตร้อยละ 55.7 การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 56.8 และเป็นนิสิตร้อยละ 46.9 กลุ่มสนทนาและข่าวสาร โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 33.5 และเป็นนิสิตร้อยละ 37.7 และการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 38.7 และเป็นนิสิตร้อยละ 29.2

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วิธีการใช้บริการ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=252)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=297)	ร้อยละ (%)
ใช้โปรแกรมจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (mail, pine, pegasus,...)	210	83.3	273	91.9
ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้โปรแกรมประเภท Web Browser	38	15.1	16	5.4
ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้โปรแกรม Gopher	4	1.6	8	2.7
ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้โปรแกรม Archie เพื่อส่งผลการค้นหาแฟ้มข้อมูล	0	0.0	0	0.0
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ จำนวนอาจารย์และนิสิต (N) ออกจากตารางที่ 10

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า โดยปกติผู้ตอบแบบสอบถามใช้โปรแกรมจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 83.3 และเป็นนิสิตร้อยละ 91.9 รองลงมาได้แก่การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้โปรแกรมประเภท Web Browser โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 15.1 และเป็นนิสิตร้อยละ 5.4 ส่วนวิธีที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้น้อยที่สุดได้แก่ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้โปรแกรม Gopher โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 1.6 และเป็นนิสิตร้อยละ 2.7

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ติดต่อไป ด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สถานที่ที่ติดต่อไปด้วยจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(N=252)	(%)	(N=297)	(%)
ภายในคณะ	101	40.1	171	57.6
ระหว่างคณะ	111	44.0	162	54.5
ภายในประเทศ	138	54.8	177	59.6
ระหว่างประเทศ	131	52.0	142	47.8
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ จำนวนอาจารย์และนิสิต (N) อ้างจากตารางที่ 10

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในประเทศ มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 54.8 และเป็นนิสิตร้อยละ 59.6 รองลงมา ในส่วนของอาจารย์ ได้แก่ ติดต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ ร้อยละ 52.0 ในส่วนของนิสิต ได้แก่ติดต่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างคณะ ร้อยละ 54.5

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รูปแบบการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(N=252)	(%)	(N=297)	(%)
ส่ง, รับจดหมายส่วนตัว	239	94.8	294	99.0
เป็นสมาชิก Mailing List	21	8.3	9	3.0
ส่งแนบแฟ้มไปกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	33	13.1	47	15.8
ค้นหาแฟ้มข้อมูล (Archie) โดยส่งผลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	28	11.1	35	11.8
ส่งโทรสารในระบบเครือข่ายโดยผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	17	6.7	7	2.4
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ จำนวนอาจารย์และนิสิต (N) อ้างจากตารางที่ 10

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรูปแบบการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อ ส่ง, รับจดหมายส่วนตัว มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 94.8 และเป็นนิสิตร้อยละ 99.0 รองลงมาได้แก่ ส่งแนบแฟ้มไปกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 13.1 เป็นนิสิตร้อยละ 15.8 และรูปแบบการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่น้อยที่สุดคือการส่งโทรสารในระบบเครือข่ายโดยผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 6.7 และเป็นนิสิตร้อยละ 2.7

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP : File Transfer Protocol)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล

วิธีการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=103)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=93)	ร้อยละ (%)
ใช้โปรแกรม FTP โดยตรง (FTP, WS_FTP,...)	66	64.1	61	65.6
ใช้โปรแกรมประเภท Web Browser	27	26.2	22	23.6
ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (FTP mail)	7	6.8	6	6.5
ใช้โปรแกรม Gopher	3	2.9	4	4.3
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0
รวม	103	100.0	93	100.0

หมายเหตุ จำนวนอาจารย์และนิสิต (N) อ้างจากตารางที่ 10

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า โดยปกติผู้ตอบแบบสอบถามถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลโดยใช้โปรแกรม FTP โดยตรง มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 64.1 และเป็นนิสิตร้อยละ 65.6 รองลงมาได้แก่การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลโดยใช้โปรแกรมประเภท Web Browser โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 26.2 และเป็นนิสิตร้อยละ 23.6 ส่วนการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Gopher อยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 2.9 และเป็นนิสิตร้อยละ 4.3

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของแฟ้มข้อมูลที่ถ่ายโอน

ประเภทของแฟ้มข้อมูลที่ถ่ายโอน	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(N=103)	(%)	(N=93)	(%)
แฟ้มข้อความ (Text files)	46	44.7	40	43.0
แฟ้มโปรแกรม (Program files)	31	30.1	34	36.6
แฟ้มภาพ (Picture files)	22	21.5	19	20.4
แฟ้มเสียง (Sound files)	4	3.9	0	0.0
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0
รวม	103	100.0	93	100.0

หมายเหตุ จำนวนอาจารย์และนิสิต (N) อ้างจากตารางที่ 10

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า โดยปกติผู้ตอบแบบสอบถามถ่ายโอนแฟ้มข้อความมากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 44.7 และเป็นนิสิตร้อยละ 43.0 รองลงมาได้แก่การถ่ายโอนแฟ้มโปรแกรม โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 30.1 และเป็นนิสิตร้อยละ 36.6 ส่วนแฟ้มข้อมูลที่มีการถ่ายโอนน้อยที่สุดได้แก่แฟ้มเสียง โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 3.9 ส่วนนิสิตไม่มีการถ่ายโอนแฟ้มเสียง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล

สถานที่ที่ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(N=103)	(%)	(N=93)	(%)
ภายในคณะ	18	17.5	17	18.3
ระหว่างคณะ	14	13.6	12	12.9
ภายในประเทศ	22	21.4	22	23.6
ระหว่างประเทศ	49	47.5	42	45.2
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0
รวม	103	100.0	93	100.0

หมายเหตุ จำนวนอาจารย์และนิสิต (N) อ้างจากตารางที่ 10

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า โดยปกติผู้ตอบแบบสอบถามถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลระหว่างประเทศ มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 47.5 และเป็นนิสิตร้อยละ 45.2 รองลงมาได้แก่ภายในประเทศ โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 21.4 และเป็นนิสิตร้อยละ 45.2 ส่วนการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลระหว่างคณะ น้อยที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 13.6 และเป็นนิสิตร้อยละ 12.9

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล (Remote Login)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการขอเข้าใช้ บริการการใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล

วิธีการขอเข้าใช้บริการการใช้โปรแกรม บนเครื่องคอมพิวเตอร์ ปลายทางระยะไกล	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=151)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=149)	ร้อยละ (%)
เป็นสมาชิกของศูนย์บริการนั้น	86	57.0	87	58.4
ขอเข้าใช้แบบสาธารณะ	65	43.0	62	41.6
รวม	151	100.0	149	100.0

หมายเหตุ จำนวนอาจารย์และนิสิต (N) อ้างจากตารางที่ 10

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า โดยปกติผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการการใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกลโดยเป็นสมาชิกของศูนย์บริการนั้นมากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 57.0 และเป็นนิสิตร้อยละ 58.4

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของโปรแกรมที่ใช้บนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของโปรแกรมที่ใช้บนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=151)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=149)	ร้อยละ (%)
E-mail	135	89.4	130	87.2
Telnet	46	30.5	36	24.2
Finger Service	30	19.9	27	18.1
Usenet	25	16.6	19	12.8
Talk	113	74.8	125	83.9
Gopher	19	12.6	9	6.0
Veronica	0	0.0	0	0.0
Jughead	0	0.0	0	0.0
WWW	105	69.5	96	64.4
FTP	57	37.7	59	39.6
Mailing List	3	2.0	6	4.0
WAIS Server	1	0.7	0	0.0
Games	11	7.3	3	2.0
Electronic - Publisher	9	6.0	0	0.0
Archie Server	0	0.0	0	0.0
Internet BBSs	0	0.0	0	0.0
White Pages Directory	0	0.0	0	0.0
MUD (Multiple User Dimension)	0	0.0	0	0.0
IRC (Internet Relay Chat)	0	0.0	0	0.0
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ จำนวนอาจารย์และนิสิต (N) อ้างจากตารางที่ 10

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้โปรแกรม E-mail บนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกลมากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 89.4 และเป็นนิสิตร้อยละ 87.2 รองลงมาได้แก่ Talk เป็นอาจารย์ร้อยละ 74.8 และเป็นนิสิตร้อยละ 83.9 และ WWW เป็นอาจารย์ร้อยละ 69.5 และเป็นนิสิตร้อยละ 64.4 ส่วนโปรแกรมที่ใช้บ่อยที่สุดในส่วนของอาจารย์ได้แก่ WAIS Server ร้อยละ 0.7 และในส่วนของนิสิตได้แก่ Games ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ขอใช้บริการการใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สถานที่ที่ขอใช้บริการ บนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=151)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=149)	ร้อยละ (%)
ภายในคณะ	75	49.7	81	54.4
ระหว่างคณะ	37	24.5	56	37.6
ภายในประเทศ	38	25.2	57	38.3
ระหว่างประเทศ	32	21.2	26	17.4
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ จำนวนอาจารย์และนิสิต (N) อ้างจากตารางที่ 10

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกลภายในคณะมากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 49.7 และเป็นนิสิตร้อยละ 54.4 รองลงมาได้แก่ ภายในประเทศ โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 25.2 และเป็นนิสิตร้อยละ 38.3 ส่วนใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกลระหว่างประเทศอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 21.2 และเป็นนิสิตร้อยละ 17.4

การค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการแสดงผลการค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล

วิธีการแสดงผลการค้นหาข้อมูล และแฟ้มข้อมูล	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=176)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=177)	ร้อยละ (%)
ข้อความ	28	15.9	60	33.9
ข้อความและรูปภาพ	148	84.1	117	66.1
รวม	176	100.0	177	100.0

หมายเหตุ จำนวนอาจารย์และนิสิต (N) อ้างจากตารางที่ 10

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า โดยปกติผู้ตอบแบบสอบถามค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล โดยให้มีการแสดงผลแบบข้อความและรูปภาพ มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 84.1 และเป็นนิสิตร้อยละ 66.1

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของโปรแกรมที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

โปรแกรมที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล และแฟ้มข้อมูล	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=176)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=177)	ร้อยละ (%)
Gopher	17	9.7	23	13.0
Veronica	1	0.6	1	0.6
Jughead	1	0.6	3	1.7
WWW	158	89.8	159	89.8
WAIS	4	2.3	2	1.1
Archie	1	0.6	2	1.1
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ จำนวนอาจารย์และนิสิต (N) อ้างจากตารางที่ 10

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้โปรแกรม WWW ในการค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 89.8 และเป็นนิสิตร้อยละ 89.8 รองลงมาได้แก่โปรแกรม Gopher โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 9.7 และเป็นนิสิตร้อยละ 13.0 ส่วนโปรแกรม Veronica อยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 0.6 และเป็นนิสิตร้อยละ 0.6

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ค้นหา ข้อมูลและแฟ้มข้อมูล (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สถานที่ที่ปรากฏข้อมูลและแฟ้มข้อมูล ที่ต้องการค้นหา	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=176)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=177)	ร้อยละ (%)
ภายในคณะ	53	30.1	63	35.6
ระหว่างคณะ	24	13.6	15	8.5
ภายในประเทศ	67	38.1	61	34.5
ระหว่างประเทศ	119	67.6	107	60.5
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ จำนวนอาจารย์และนิสิต (N) อ้างจากตารางที่ 10

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล ระหว่างประเทศ มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 67.6 และเป็นนิสิตร้อยละ 60.5 รองลงมา ได้แก่การค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูลภายในประเทศ โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 38.1 และเป็น นิสิตร้อยละ 34.5 ส่วนการค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูลระหว่างคณะ น้อยที่สุด โดยเป็นอาจารย์ ร้อยละ 13.6 และเป็นนิสิตร้อยละ 8.5

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บริการกลุ่มสนทนาและข่าวสาร (Usenet, Newsgroup)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่อ่านข่าวสารในระบบเครือข่าย

สถานที่ที่อ่านข่าวสารในระบบเครือข่าย	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=89)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=120)	ร้อยละ (%)
ภายในคณะ	13	14.6	17	14.2
ระหว่างคณะ	12	13.5	22	18.3
ภายในประเทศ	27	30.3	33	27.5
ระหว่างประเทศ	37	41.6	48	40.0
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0
รวม	89	100.0	120	100.0

หมายเหตุ จำนวนอาจารย์และนิสิต (N) อ้างจากตารางที่ 10

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า โดยปกติผู้ตอบแบบสอบถามอ่านข่าวสารในระบบเครือข่าย ระหว่างประเทศ มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 41.6 และเป็นนิสิตร้อยละ 27.5 รองลงมาได้แก่ การอ่านข่าวสารในระบบเครือข่าย ภายในประเทศ โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 30.3 และเป็นนิสิตร้อยละ 27.5 ส่วนการอ่านข่าวสารในระบบเครือข่ายระหว่างคณะ น้อยที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 13.5 และเป็นนิสิตร้อยละ 18.3

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการใช้บริการ ข่าวสารและกลุ่มข่าว

วิธีการใช้บริการข่าวสารและกลุ่มข่าว	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=89)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=120)	ร้อยละ (%)
อ่านข่าว	66	74.2	62	51.7
ส่ง, ประกาศข่าว	15	16.9	45	37.5
ตรวจสอบคำถามที่มีผู้ถามบ่อย (FAQs)	3	3.3	5	4.1
อภิปรายโต้ตอบ	5	5.6	8	6.7
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0
รวม	84	100.0	120	100.0

หมายเหตุ จำนวนอาจารย์และนิสิต (N) อ้างจกตารางที่ 10

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่า โดยปกติผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการอ่านข่าวมากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 74.2 และเป็นนิสิตร้อยละ 51.7 รองลงมาได้แก่ ส่ง, ประกาศข่าว โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 16.9 และเป็นนิสิตร้อยละ 37.5 ส่วนการตรวจสอบคำถามที่มีผู้ถามบ่อย น้อยที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 3.3 และเป็นนิสิตร้อยละ 4.1

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกลุ่มข่าวที่อ่าน (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของกลุ่มข่าว	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(N=89)	(%)	(N=120)	(%)
com.*	22	24.7	50	41.7
misc.*	17	19.1	10	8.3
news.*	34	38.2	84	70.0
rec.*	9	10.1	3	2.5
sci.*	10	11.2	3	2.5
soc.*	22	24.7	14	11.7
talk.*	22	24.7	14	11.7
alt.*	16	18.0	7	5.8
chula.*	32	35.9	56	46.7
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

หมายเหตุ จำนวนอาจารย์และนิสิต (N) อ้างจกตารางที่ 10

จกตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านข่าวในกลุ่ม news.* มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 38.2 และเป็นนิสิตร้อยละ 70.0 รองลงมาได้แก่กลุ่ม chula.* โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 35.9 และเป็นนิสิตร้อยละ 46.7 ส่วนกลุ่ม rec.* น้อยที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 10.1 และเป็นนิสิตร้อยละ 2.5

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ความต้องการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	อาจารย์		นิสิต	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่าย				
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย				
เพิ่มคู่สายโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกับ	3.03	1.29	3.15	1.25
ศูนย์บริการ				
เพิ่มความเร็วในการเชื่อมต่อ	3.22	1.34	3.29	1.32
ระหว่างมหาวิทยาลัย				
จำกัดเวลาในการเข้าใช้บริการของสมาชิก	1.59	1.06	1.87	1.26
ให้บริการแบบภาษาไทย	2.62	1.32	2.69	1.21
ท่านมีระดับความต้องการจากบริการเหล่านี้				
อย่างไร				
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	3.10	1.30	3.32	1.31
การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	2.39	1.32	2.38	1.32
การใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์	1.85	1.34	1.73	1.26
ปลายทางระยะไกล				
การค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล	3.55	1.35	3.21	1.38
กลุ่มสนทนาและข่าวสาร	1.79	1.31	1.81	1.78
การใช้บริการด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์				
จัดทำศูนย์บริการดัชนีชื่อและที่อยู่ของสมาชิก	2.36	1.29	2.57	1.25
เพิ่มเนื้อที่ในการเก็บจดหมายในพื้นที่ส่วนตัว	3.36	1.44	3.42	1.44
ของผู้ใช้บริการ				

ตารางที่ 26 (ต่อ)

รายการ	อาจารย์		นิสิต	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
การใช้บริการด้านการถ่ายโอน แฟ้มข้อมูล				
เพิ่มจำนวนแฟ้มข้อมูลและโปรแกรม ให้ Download ในศูนย์บริการ	3.29	1.72	3.05	1.64
ขยายเวลาในการเก็บข้อมูลในพื้นที่ ส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	3.18	1.66	3.01	1.54
เพิ่มเนื้อที่ในการเก็บข้อมูลในพื้นที่ส่วนตัว ของผู้ใช้บริการ	3.23	1.63	3.12	1.56
เพิ่มความเร็วในการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	3.49	1.79	3.34	1.67
การใช้โปรแกรมบนเครื่อง คอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล				
เพิ่มช่องทางในการเชื่อมโยงกับเครื่อง คอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล (Remote Host)	3.35	1.74	3.27	1.60
เพิ่มความเร็วในการติดต่อกับเครื่อง คอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล (Remote Host)	3.35	1.74	3.23	1.58
การค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล				
เพิ่มความเร็วในการค้นหาข้อมูลและ แฟ้มข้อมูล	3.37	1.78	3.07	1.86
โปรแกรมช่วยจัดระเบียบข้อมูลที่ต้องการ ค้นหา	2.08	1.64	2.05	1.76
เพิ่มข้อมูลและจำนวนแฟ้มข้อมูล ให้กับศูนย์บริการที่เป็นสมาชิก	3.07	1.65	3.02	1.80

ตารางที่ 26 (ต่อ)

รายการ	อาจารย์		นิสิต	
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
การใช้บริการด้านกลุ่มสนทนาและ ข่าวสาร				
แยกประเภทของกลุ่มสนทนาและข่าวสาร	2.53	1.53	2.64	1.56
ในศูนย์ข่าวของเครือข่ายจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยให้ชัดเจน				

จากตารางที่ 26 พบว่าในด้านการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการเพิ่มคุณสมบัติเพื่อการติดต่อกับศูนย์บริการ การเพิ่มความเร็วในการเชื่อมต่อระหว่างมหาวิทยาลัย ในระดับมากที่สุด และการให้บริการแบบภาษาไทยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล มีความต้องการอยู่ในระดับมาก

ด้านการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการต้องการเพิ่มเนื้อหาในการเก็บจดหมายในพื้นที่ส่วนตัวของผู้ใช้บริการในระดับมากที่สุด

การใช้บริการด้านการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล ผู้ใช้บริการต้องการให้เพิ่มจำนวนแฟ้มข้อมูล และโปรแกรมให้ Download ในศูนย์บริการ ขยายเวลาในการเก็บข้อมูลในพื้นที่ส่วนตัวของผู้ใช้บริการ เพิ่มเนื้อหาในการเก็บข้อมูลในพื้นที่ส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และเพิ่มความเร็วในการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลในระดับมากที่สุด

ด้านการใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล ผู้ใช้บริการต้องการเพิ่มช่องทางในการเชื่อมโยงกับเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล และเพิ่มความเร็วในการติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล ในระดับมากที่สุด

ด้านการค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล ผู้ใช้บริการต้องการเพิ่มความเร็วในการค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล และเพิ่มข้อมูลและจำนวนแฟ้มข้อมูลให้กับศูนย์บริการที่เป็นสมาชิกในระดับมากที่สุด

การใช้บริการด้านกลุ่มสนทนาและข่าวสาร ผู้ใช้บริการต้องการให้แยกประเภทของกลุ่มสนทนาและข่าวสารในศูนย์ข่าวของเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้ชัดเจน ในระดับมาก



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบ เมื่อใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาที่พบเมื่อใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่าย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=266)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=318)	ร้อยละ (%)
ไม่สามารถติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการได้	129	48.5	158	49.7
ติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการได้แต่ศูนย์บริการ ปฏิเสธการเข้าใช้งาน	70	26.3	68	21.4
การสื่อสารมีความเร็วต่ำ	184	69.2	179	56.3
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการสื่อสารมีความเร็วต่ำ มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 69.2 และเป็นนิสิตร้อยละ 56.3 และปัญหาการติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการได้แต่ศูนย์บริการปฏิเสธการเข้าใช้งานน้อยที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 26.3 และเป็นนิสิต ร้อยละ 21.4

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบเมื่อใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาที่พบเมื่อใช้บริการ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(N=266)	(%)	(N=318)	(%)
ไม่สามารถจัดส่งได้ในขณะนั้น (Service unavailable)	116	43.6	149	46.9
ผู้รับไม่เปิดอ่านจดหมาย	91	34.2	58	18.2
ดูจดหมายเต็ม	49	18.4	65	20.4
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาด้านไม่สามารถจัดส่งจดหมายได้ในขณะนั้น (Service unavailable) มากที่สุดคิด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 43.6 และเป็นนิสิตร้อยละ 46.9 และปัญหาดูจดหมายเต็มน้อยที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 18.4 และเป็นนิสิตร้อยละ 20.4

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบเมื่อใช้บริการ
ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาที่พบเมื่อใช้บริการ ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(N=266)	(%)	(N=318)	(%)
ไม่พบแฟ้มข้อมูลที่ต้องการ	35	13.2	56	17.6
แฟ้มข้อมูลเสียหาย	39	14.7	35	11.0
ห้ามถ่ายโอนแฟ้มบางประเภท	27	10.2	67	21.1
ศูนย์บริการจำกัดเวลาเก็บข้อมูลในพื้นที่ ส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	36	13.5	29	9.1
ศูนย์บริการให้บริการถ่ายโอนแฟ้ม ด้วยความเร็วต่ำ	95	35.7	102	32.1
ศูนย์บริการจำกัดเนื้อที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ ส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	36	13.5	20	6.3
ศูนย์บริการไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอก ทำการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	16	6.0	13	4.1
ไม่อนุญาตให้ทำการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล	21	7.9	60	18.9
มีสัญญาณรบกวนในสายโทรศัพท์ทำให้ ไม่สามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้	20	7.5	57	17.9
ศูนย์บริการไม่อนุญาตให้ส่งแฟ้มข้อมูล (Upload files)	18	6.8	20	6.3
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านศูนย์บริการ
ให้บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลด้วยความเร็วต่ำมากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 35.7 และเป็น
นิสิตร้อยละ 32.1 ปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือศูนย์บริการไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกทำการ
ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 6.0 และเป็นนิสิตร้อยละ 4.1

ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบ
ในการใช้โปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล (Remote Host)
(ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาที่พบในการใช้โปรแกรม บนเครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางระยะไกล (Remote Host)	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=266)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=318)	ร้อยละ (%)
มีผู้เข้าใช้ระบบจำนวนมากทำให้ ไม่สามารถติดต่อเข้าใช้ได้	94	35.3	103	32.4
ศูนย์บริการ TELNET ชัดข้อทำให้ ไม่สามารถติดต่อใช้บริการได้	96	36.1	114	35.9
ไม่รู้จักศูนย์บริการที่ขอติดต่อเข้าใช้บริการ	44	16.5	55	17.3
ศูนย์บริการ TELNET ให้บริการ ด้วยความเร็วต่ำ	90	33.8	90	28.3
ยังไม่มีมีการเชื่อมโยง Host ของผู้ใช้บริการ กับเครื่องปลายทาง (Host is unreachable)	20	7.5	15	4.7
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

จากตารางที่ 30 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาศูนย์บริการ TELNET ชัดข้อทำให้ไม่สามารถติดต่อใช้บริการได้ มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 36.1 และเป็น นิสิตร้อยละ 35.9 และปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ ยังไม่มีมีการเชื่อมโยง Host ของผู้ใช้บริการกับ เครื่องปลายทาง (Host is unreachable) โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 7.5 และเป็นนิสิตร้อยละ 4.7

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาที่พบในการใช้บริการ ค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=266)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=318)	ร้อยละ (%)
ไม่สามารถติดต่อศูนย์บริการ Gopher	31	11.7	24	7.6
ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลแบบ Gopher	15	5.6	12	3.8
ไม่สามารถติดต่อศูนย์บริการ WAIS	12	4.5	11	3.5
ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลแบบ WAIS	4	1.5	5	1.6
ข้อมูลที่ได้จาก WWW ไม่เป็นระเบียบ	26	9.8	28	8.8
ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลแบบ WWW	114	42.9	105	33.0
ไม่สามารถติดต่อเข้าสู่ศูนย์บริการข้อมูล แบบ WWW ที่ต้องการได้	75	28.2	65	20.4
ศูนย์บริการ Archie ปฏิเสธการขอเข้าใช้ งาน	3	1.1	3	0.9
ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลด้วย Archie	32	12.0	68	21.4
ไม่พบข้อมูลและแฟ้มข้อมูลที่ต้องการ	27	10.2	15	4.8
ข้อมูลและแฟ้มข้อมูลที่ค้นหาได้มีจำนวน มากเกินไป	6	2.3	5	1.6
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

จากตารางที่ 31 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาใช้เวลานาน ในการค้นหาข้อมูลแบบ WWW มากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 42.9 และเป็นนิสิตร้อยละ 33.0 และปัญหาที่พบน้อยที่สุดได้แก่ ศูนย์บริการ Archie ปฏิเสธการขอเข้าใช้งาน โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 1.1 และเป็นนิสิตร้อยละ 0.9

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบเมื่อใช้บริการ
ข่าวสารและกลุ่มข่าว (ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาที่พบเมื่อใช้บริการ ข่าวสารและกลุ่มข่าว	อาจารย์		นิสิต	
	จำนวน (N=266)	ร้อยละ (%)	จำนวน (N=318)	ร้อยละ (%)
ศูนย์บริการที่เป็นสมาชิกไม่มีบริการ ข่าวสารและกลุ่มข่าว	43	16.2	40	12.6
ไม่พบกลุ่มข่าวที่ต้องการ	66	24.8	106	33.3
กลุ่มข่าวมีจำนวนมาก	45	16.9	45	14.2
ไม่พบหัวข้อเรื่องที่น่าสนใจ	62	23.3	51	16.0
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0

จากตารางที่ 32 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ไม่พบกลุ่มข่าว
ที่ต้องการมากที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ 24.8 และเป็นนิสิตร้อยละ 33.3 และพบปัญหา
ศูนย์บริการที่เป็นสมาชิกไม่มีบริการข่าวสารและกลุ่มข่าว น้อยที่สุด โดยเป็นอาจารย์ร้อยละ
16.2 และเป็นนิสิตร้อยละ 12.6

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย