

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม จะแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์จากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าเยี่ยมชม หรือ ผู้ใช้บริการเว็บไซต์โครงการ “การพัฒนาศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม” ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นประชาชนหรือผู้สนใจทั่วไป ที่เข้าเยี่ยมชมศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมระหว่างเดือนธันวาคม 2551 – เดือนมกราคม 2552 ที่ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และการใช้เว็บไซต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการใช้เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม
- ส่วนที่ 3 คุณภาพของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม โดยรวม
- ส่วนที่ 4 ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้บริการเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม
- ส่วนที่ 5 ความยั่งยืน เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ มีดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและการใช้เว็บไซต์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลทั่วไปและการใช้เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม ของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สถานที่ที่ใช้บริการเว็บไซต์ วิธีการเข้าใช้เว็บไซต์ ความถี่ในการใช้บริการเว็บไซต์ ระยะเวลาในการใช้งาน และสาเหตุสำคัญที่เข้ามาใช้เว็บไซต์ ปราบกฏดังตารางที่ 4.1-4.9

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน (ร้อยละ 57.8) และเป็นเพศชาย จำนวน 78 คน (ร้อยละ 42.2) ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	78	42.2
หญิง	107	57.8
รวม	185	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 64 คน (ร้อยละ 34.6) รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี จำนวน 46 คน (ร้อยละ 24.9) 41-50 จำนวน 37 คน (ร้อยละ 20.0) 50 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน (ร้อยละ 10.8) และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 18 คน (ร้อยละ 9.7) (ดังแสดงในตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	18	9.7
21 – 30 ปี	46	24.9
31 – 40 ปี	64	34.6
41 – 50 ปี	37	20.0
50 ปีขึ้นไป	20	10.8
รวม	185	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 92 คน (ร้อยละ 49.7) รองลงมาปริญญาโท จำนวน 46 คน (ร้อยละ 24.9) อนุปริญญา/ปวส จำนวน 27 คน (ร้อยละ 14.6) และปริญญาเอก จำนวน 20 คน (ร้อยละ 10.8) (ดังแสดงในตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
อนุปริญญา/ปวส	27	14.6
ปริญญาตรี	92	49.7
ปริญญาโท	46	24.9
ปริญญาเอก	20	10.8
รวม	185	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นข้าราชการครู/อาจารย์ มากที่สุด จำนวน 65 คน (ร้อยละ 35.1) รองลงมาเป็นข้าราชการอื่น จำนวน 37 คน (ร้อยละ 20.0) พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 15.1) นักเรียน นักศึกษา จำนวน 27 คน (ร้อยละ 14.6) พนักงานเอกชน จำนวน 18 คน (ร้อยละ 9.7) และอิสระ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 5.4) (ดังแสดงในตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	27	14.6
ข้าราชการครู/อาจารย์	65	35.1
ข้าราชการอื่น	37	20.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	28	15.1
พนักงานเอกชน	18	9.7
อิสระ	10	5.4
รวม	185	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมที่ทำงาน มากที่สุด จำนวน 92 คน (ร้อยละ 49.7) รองลงมาที่บ้าน จำนวน 66 คน (ร้อยละ 35.7) และ ร้านให้บริการ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 14.6) (ดังแสดงในตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

สถานที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ที่บ้าน	66	35.7
ที่ทำงาน	92	49.7
ร้านให้บริการ	27	14.6
รวม	185	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวิธีการเข้าใช้เว็บไซต์ ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม โดยเข้าด้วยตนเอง จำนวน 160 คน (ร้อยละ 86.5) รองลงมามีคนเข้าให้ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 13.5) (ดังแสดงในตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเข้าใช้เว็บไซต์ ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

วิธีการเข้าใช้เว็บไซต์	จำนวน	ร้อยละ
เข้าด้วยตนเอง	160	86.5
มีคนเข้าให้	25	13.5
รวม	185	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมต่อเดือนมากที่สุด 21 – 30 ครั้ง จำนวน 64 คน (ร้อยละ 34.6) รองลงมา 11 – 20 ครั้ง จำนวน 60 คน (ร้อยละ 32.4) น้อยกว่า 10 ครั้ง จำนวน 47 คน (ร้อยละ 25.4) และมากกว่า 30 ครั้ง จำนวน 14 คน (ร้อยละ 7.6) (ดังแสดงในตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมต่อเดือน

ความถี่ในการใช้บริการ เว็บไซต์/เดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 ครั้ง	47	25.4
11 – 20 ครั้ง	60	32.4
21 – 30 ครั้ง	64	34.6
มากกว่า 30 ครั้ง	14	7.6
รวม	185	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมแต่ละครั้งมากที่สุด 11-30 นาที จำนวน 58 คน (ร้อยละ 31.4) รองลงมา 31-60 นาที จำนวน 55 คน (ร้อยละ 29.7) มากกว่า 60 นาที จำนวน 42 คน (ร้อยละ 22.7) และน้อยกว่า 10 นาที จำนวน 30 คน (ร้อยละ 16.2) (ดังแสดงในตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการใช้งาน

ระยะเวลาในการใช้งาน/ครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที	30	16.2
11-30 นาที	58	31.4
31-60 นาที	55	29.7
มากกว่า 60 นาที	42	22.7
รวม	185	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าไปใช้เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม มากกว่า 1 ข้อ โดยจำแนกเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้ ต้องการความรู้เพิ่มเติม จำนวน 173 คน (ร้อยละ 93.5) มีข่าวสารที่น่าสนใจ จำนวน 158 คน (ร้อยละ 85.4) มีคนแนะนำให้เข้ามาลองใช้ดูจำนวน 92 คน (ร้อยละ 49.7) เพื่อความบันเทิง จำนวน 55 คน (ร้อยละ 29.7) และต้องการมีเพื่อนเพิ่มจำนวน 37 คน (ร้อยละ 20.0) (ดังแสดงในตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม มีสาเหตุสำคัญที่ทำให้เข้าไปใช้เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม (สามารถเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ)

สาเหตุสำคัญที่ทำให้เข้าไปใช้เว็บไซต์	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการความรู้เพิ่มเติม	173	93.5
มีข่าวสารที่น่าสนใจ	158	85.4
มีคนแนะนำให้เข้ามาลองใช้ดู	92	49.7
เพื่อความบันเทิง	55	29.7
ต้องการมีเพื่อนเพิ่ม	37	20.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการค้นหา มีความเหมาะสมโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.00$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีความเหมาะสมในระดับมากทุกรายการ เรียงลำดับจากมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการใช้ ($\bar{X}=4.17$) รองลงมาตามลำดับ คือ สามารถเชื่อมโยง/แลกเปลี่ยนข้อมูลในเว็บไซต์อื่นได้ง่าย การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากมีความสะดวกในการเข้าถึง และมีเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย

2. ด้านรูปลักษณ์/รูปแบบการนำเสนอ มีความเหมาะสมโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.00$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีความเหมาะสมในระดับมากทุกรายการ เรียงลำดับจากมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขนาดรูปภาพที่ใช้มีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.29$) รองลงมาตามลำดับ คือ สี ที่ใช้มีความเหมาะสม หน้าจอมีความดึงดูดให้เข้าไปใช้ ขนาดตัวอักษรที่ใช้มีความเหมาะสม เสียงบรรยายน่าฟัง ความเร็วในการบรรยายมีความเหมาะสม เสียงบรรยายชัดเจน การจัดหมวดหมู่ในการนำเสนอเนื้อหาที่มีความเหมาะสม และรูปภาพมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาที่นำเสนอ

3. ด้านเนื้อหา มีความเหมาะสมโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.46$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก 2 รายการ เรียงลำดับจากมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภาษาที่ใช้เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.90$) และการเรียงลำดับหัวข้อเรื่องมีความเหมาะสม และมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง จำนวน 4 รายการ คือ หัวเรื่องมีความชัดเจน ข้อมูลที่ได้ตรงตามความต้องการ เนื้อหาที่มีความทันสมัย และข้อมูลมีความสมบูรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน (ดังแสดงในตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการใช้เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการค้นหา			
1. มีความสะดวกในการเข้าถึง	3.90	.79	มาก
2. การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.92	.74	มาก
3. มีความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการใช้	4.17	.70	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. มีเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย	3.90	.73	มาก
5. สามารถเชื่อมโยง/แลกเปลี่ยนข้อมูลในเว็บไซต์อื่นได้ง่าย	4.12	.67	มาก
รวม	4.00	.59	มาก
ด้านรูปลักษณ์/รูปแบบการนำเสนอ			
1. ขนาดตัวอักษรที่ใช้มีความเหมาะสม	4.14	.68	มาก
2. ขนาดรูปภาพที่ใช้มีความเหมาะสม	4.29	.64	มาก
3. สีที่ใช้มีความเหมาะสม	4.23	.69	มาก
4. หน้าจอมีความดึงดูดให้เข้าไปใช้	4.16	.63	มาก
5. การจัดหมวดหมู่ในการนำเสนอเนื้อหาที่มีความเหมาะสม	3.65	.93	มาก
6. รูปภาพมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาที่นำเสนอ	3.58	.92	มาก
7. เสียงบรรยายชัดเจน	3.98	.76	มาก
8. เสียงบรรยายน่าฟัง	4.01	.70	มาก
9. ความเร็วในการบรรยายมีความเหมาะสม	4.01	.65	มาก
รวม	4.00	.51	มาก
ด้านเนื้อหา			
1. เนื้อหามีความทันสมัย	3.32	.67	ปานกลาง
2. ข้อมูลที่ได้ตรงตามความต้องการ	3.34	.66	ปานกลาง
3. หัวเรื่องมีความชัดเจน	3.36	.70	ปานกลาง
4. การเรียงลำดับหัวข้อเรื่องมีความเหมาะสม	3.58	.60	มาก
5. ข้อมูลมีความสมบูรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน	3.24	.64	ปานกลาง
6. ภาษาที่ใช้เข้าใจง่าย	3.90	.71	มาก
รวม	3.46	.35	ปานกลาง
รวม 3 ด้าน	3.82	.37	มาก

ส่วนที่ 3 คุณภาพของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 2 หัวข้อ คือ คุณภาพของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมโดยรวม และประโยชน์จากเว็บไซต์ย่อยของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม ดังนี้คือ

1. คุณภาพของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมโดยรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คุณภาพของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น ดังนี้

1.1 ได้รับข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 142 คน (ร้อยละ 76.8) และเมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับ 90 – 100 จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.6) 81 – 90 จำนวน 9 คน (ร้อยละ 4.9) 71 – 80 จำนวน 18 คน (ร้อยละ 9.7) 61 – 70 จำนวน 37 คน (ร้อยละ 20.0) 51 – 60 จำนวน 45 คน (ร้อยละ 24.3) 41 – 50 จำนวน 42 คน (ร้อยละ 22.7) 31 – 40 จำนวน 18 คน (ร้อยละ 9.7) 21 – 30 จำนวน 10 คน (ร้อยละ 5.4) และ 11 – 20 จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.6)

1.2 ได้รับข้อมูลที่มีประโยชน์ มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 141 คน (ร้อยละ 76.2) และเมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับ 90 – 100 จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.6) 81 – 90 จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.7) 71 – 80 จำนวน 22 คน (ร้อยละ 11.9) 61 – 70 จำนวน 39 คน (ร้อยละ 21.1) 51 – 60 จำนวน 43 คน (ร้อยละ 23.2) 41 – 50 จำนวน 38 คน (ร้อยละ 20.5) 31 – 40 จำนวน 21 คน (ร้อยละ 11.4) 21 – 30 จำนวน 9 คน (ร้อยละ 4.9) และ 11 – 20 จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.7)

1.3 ความพึงพอใจโดยรวม มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 140 คน (ร้อยละ 75.7) และเมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับ 90 – 100 จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.6) 81 – 90 จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.7) 71 – 80 จำนวน 24 คน (ร้อยละ 13.0) 61 – 70 จำนวน 39 คน (ร้อยละ 21.1) 51 – 60 จำนวน 41 คน (ร้อยละ 22.2) 41 – 50 จำนวน 39 คน (ร้อยละ 21.1) 31 – 40 จำนวน 21 คน (ร้อยละ 11.4) 21 – 30 จำนวน 7 คน (ร้อยละ 3.8) และ 11 – 20 จำนวน 6 คน (ร้อยละ 3.2)

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามคุณภาพของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้
เพื่อบริการสังคมโดยรวม

ระดับคุณภาพ	ได้รับข้อมูลที่ตรงตาม ความต้องการ		ได้รับข้อมูล ที่มีประโยชน์		ความพึงพอใจ โดยรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
0 - 10	-	-	-	-	-	-
11 - 20	3	1.6	5	2.7	6	3.2
21 - 30	10	5.4	9	4.9	7	3.8
31 - 40	18	9.7	21	11.4	21	11.4
41 - 50	42	22.7	38	20.5	39	21.1
51 - 60	45	24.3	43	23.2	41	22.2
61 - 70	37	20.0	39	21.1	39	21.1
71 - 80	18	9.7	22	11.9	24	13.0
81 - 90	9	4.9	5	2.7	5	2.7
90 - 100	3	1.6	3	1.6	3	1.6
	185	100	185	100	185	100

2. ประโยชน์จากเว็บไซต์ย่อยของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์จากเว็บไซต์ย่อยของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม มากกว่า 1 ข้อ โดยจำแนกเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้ คือ การพัฒนาการวัดและประเมินการคิดในชั้นเรียน จำนวน 139 คน (ร้อยละ 75.1) การสร้างความรู้ด้านการออกแบบและผลิตสื่อการศึกษาทางไกลผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 125 คน (ร้อยละ 67.6) การพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ครอบครัวศึกษา : กับความพอเพียง จำนวน 110 คน (ร้อยละ 59.5) และ สุขภาวะผู้สูงอายุ จำนวน 95 คน (ร้อยละ 51.4) (ดังแสดงในตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์จากเว็บไซต์ย่อยของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม (สามารถเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ)

ชื่อเว็บไซต์ย่อย	จำนวน	ร้อยละ
สุขภาพของผู้สูงอายุ	95	51.4
การพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ ครอบครัวศึกษา : กับความพอเพียง	110	59.5
การพัฒนาการวัดและประเมินการคิดในชั้นเรียน	139	75.1
การสร้างความรู้ด้านการออกแบบและผลิต สื่อการศึกษาทางไกลผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์	125	67.6

ส่วนที่ 4 ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้บริการเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

4.1 ปัญหาในการใช้บริการ “เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม”

- 1) ไม่คุ้นเคยในการเข้าใช้/เทคโนโลยี
- 2) ไม่มีอินเทอร์เน็ตที่บ้าน ต้องไปใช้ที่ร้าน ที่ทำงาน

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง “เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม”

- 1) เพิ่มความหลากหลายเนื้อหา
- 2) เพิ่มเนื้อหาประกอบการค้นคว้าให้มากขึ้น
- 3) ปรับปรุงให้มีเนื้อหาให้เป็นปัจจุบัน
- 4) สร้างเวทีสำหรับการเผยแพร่องค์ความรู้โดยไม่อิงปริญญา
- 5) ร่วมกับชุมชนต่อยอดองค์ความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง
- 6) หาแนวทางให้มีการดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืนสืบไป
- 7) สร้างเครือข่ายเชื่อมโยงกิจกรรมหลักของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์

อย่างแท้จริง

ส่วนที่ 5 ความยั่งยืนเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 2 หัวข้อ คือ ความยั่งยืนเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมและเครือข่ายเชื่อมโยงเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม ดังนี้คือ

1. ความยั่งยืนเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความยั่งยืนเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.88$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกรายการ เรียงลำดับจากมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์การพัฒนาการวัดและประเมินการคิดในชั้นเรียน ($\bar{X}=4.07$) รองลงมาตามลำดับ คือ สามารถแนะนำให้เพื่อน ๆ เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ในเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ควรมีความรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่น่าสนใจและทันสมัย มสธ.ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์การสร้างความรู้ด้านการออกแบบและผลิตสื่อการศึกษาทางไกลผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ สามารถถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ให้กับผู้อื่นได้ สามารถเข้าไปดูรายละเอียดในเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ.ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านผู้สูงอายุ ด้านครอบครัว และด้านการศึกษา ควรมีส่วนร่วมในการให้บริการ ได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์การพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ ครอบครัวศึกษา : กับความพอเพียง และได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์สุขภาพของผู้สูงอายุ (ดังแสดงในตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นความยั่งยืนเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มสธ.ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ.	3.94	.65	มาก
2. ในเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ควรมีความรู้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่น่าสนใจและทันสมัย	3.97	.68	มาก
3. สามารถเข้าไปดูรายละเอียดในเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ.ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.83	.72	มาก
4. ได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์สุขภาพของผู้สูงอายุ	3.63	.58	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5. ได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์การพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ครอบครัวศึกษา : กับความพอเพียง	3.78	.70	มาก
6. ได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์การพัฒนาการวัดและประเมินการคิดในชั้นเรียน	4.07	.65	มาก
7. ได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์การสร้างความรู้ด้านการออกแบบและผลิตสื่อการศึกษาทางไกลผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์	3.94	.78	มาก
8. สามารถแนะนำให้เพื่อน ๆ เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ.	3.98	.73	มาก
9. สามารถถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ.ให้กับผู้อื่นได้	3.85	.78	มาก
10. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านผู้สูงอายุ ด้านครอบครัว และด้านการศึกษา ควรมีส่วนร่วมในการให้บริการ	3.82	.76	มาก
รวม	3.88	.48	มาก

2. เครือข่ายเชื่อมโยงเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ.กับที่อื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเครือข่ายเชื่อมโยงเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ.กับที่อื่น ๆ โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.83$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก 9 รายการ เรียงลำดับจากมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ (NGO) เช่น สสส. ($\bar{X}=4.32$) รองลงมาตามลำดับ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ./อบต.) มหาวิทยาลัยต่าง ๆ สมาคม/ชมรมผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยและที่อื่น ๆ สำนักงานอนามัย กรุงเทพมหานคร กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มสธ.ควรดำเนินการเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ.อย่างต่อเนื่อง และกระทรวงศึกษาธิการ และระดับปานกลาง จำนวน 3 รายการ คือ ภาคเอกชนต่าง ๆ การเข้ามาดูเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ.ตลอดไป และ มสธ.ควรมหาผู้สนับสนุนการดำเนินการเว็บไซต์

ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. จากแหล่งอื่น ๆ (เช่น สำนักงานสร้างเสริมสุขภาพและองค์กรอิสระที่ไม่หวังกำไร รัฐบาล องค์กรปกครองท้องถิ่น ภาคเอกชน ฯลฯ)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเครือข่ายเชื่อมโยงเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. กับที่อื่น ๆ

รายการ	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1 กระทรวงสาธารณสุข	3.90	.76	มาก
2 กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	3.71	.87	มาก
3 สำนักงานอนามัย กรุงเทพมหานคร	3.93	.70	มาก
4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ./อบต.)	4.19	.71	มาก
5 มหาวิทยาลัยต่าง ๆ	4.18	.67	มาก
6 สมาคม/ชมรมผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยและ ที่อื่น ๆ	4.15	.73	มาก
7 กระทรวงศึกษาธิการ	3.52	.88	มาก
8 องค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ (NGO) เช่น สสส.	4.32	.71	มาก
9 ภาคเอกชนต่าง ๆ	3.49	.84	ปานกลาง
10 การเข้ามาดูเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม ของ มสธ. ตลอดไป	3.49	.84	ปานกลาง
11 มสธ. ควรดำเนินการเว็บไซต์ศูนย์ความรู้ เพื่อบริการสังคมของ มสธ. อย่างต่อเนื่อง	3.69	.91	มาก
12 มสธ. ควรหาผู้สนับสนุนการดำเนินการเว็บไซต์ ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. จากแหล่ง อื่น ๆ (เช่น สำนักงานสร้างเสริมสุขภาพและ องค์กรอิสระที่ไม่หวังกำไร รัฐบาล องค์กร ปกครองท้องถิ่น ภาคเอกชน ฯลฯ)	3.39	.87	ปานกลาง
รวม	3.83	.41	มาก

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ในส่วนนี้ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน คือ

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 คน

2.2 . การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้าโครงการวิจัยย่อย 4 โครงการ นักเทคนิคและ นักออกแบบคอมพิวเตอร์กราฟิก หรือผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ เป็นการ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ ผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัย และผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 คน เกี่ยวกับศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

2.1.1 ด้านนโยบายของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่มีต่อการดำเนินงานของ ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

2.1.2 ด้านการบริหารจัดการ

2.1.3 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

2.1.4 ปัญหา และอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะ

2.1.1 ด้านนโยบายของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่มีต่อการดำเนินงานของ ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

ผลสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นสรุป ได้ คือ มหาวิทยาลัยควรกำหนดเป็นนโยบายด้านการบริการวิชาการแก่สังคมด้วยการพัฒนาศูนย์ ความรู้ฯ ให้เป็นรูปธรรมและกำหนดเป็นแผนงาน/โครงการ เพื่อนำแผนสู่ปฏิบัติได้ โดยมีการกำหนดผล การดำเนินการที่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน สำหรับใช้ในการประเมินผลการดำเนินการ

ตัวอย่างข้อคิดเห็นของผู้บริหาร และผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

- 1) ควรกำหนดเป็นนโยบายอย่างย้ง และกำหนดเป็นแผนงาน/โครงการ เพื่อนำไปสู่ แผนปฏิบัติ โดยมีการกำหนดผลการดำเนินการที่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน สำหรับใช้ในการ ประเมินผลการดำเนินการ (1). ทางด้านผู้ดำเนินการพัฒนาศูนย์ความรู้เพื่อบริการ สังคม สามารถสร้างเนื้อหาได้ก็เรื่อง ในเวลาเท่าใด (2) ทางด้านผลสัมฤทธิ์ต่อ ประชาชนหรือผู้ใช้งาน โดยวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งาน เช่น จำนวน ผู้ใช้งานเว็บไซต์ต่อวัน หรือต่อเดือน มีการประเมินประโยชน์ของการใช้งานจากผู้ใช้งาน มีการวัดผลการนำความรู้ที่เรียนจากศูนย์ความรู้ฯ ไปใช้งานจริงเท่าใด วัดระดับความพึง พอใจของผู้ใช้งาน เป็นต้น

- 2) ควรกำหนดเป็นนโยบายอย่างยิ่ง การทำโครงการบริการสังคมแบบนี้ นอกจาก จะช่วยยกระดับความรู้ของประชาชน ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแล้ว ยังช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อมหาวิทยาลัย ดังที่มหาวิทยาลัยชั้นนำของโลกได้ทำ เช่น MIT John Hopkin เป็นต้น อีกประการหนึ่งงบประมาณที่ใช้ในการลงทุนเพื่อสังคม (Community / Cultural Investment [currency]) ยังเป็นตัวชี้วัดในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลกด้วย (http://www.grad.chula.ac.th/u_top.pp)
- 3) เนื่องจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำหนดบทบาทเป็นมหาวิทยาลัยที่ผลิตบัณฑิตและบริการสังคม การกำหนดให้มีศูนย์ดังกล่าวจึงเหมาะสม แต่ทั้งนี้ไม่จำเป็นต้องเป็นศูนย์ที่มีบุคลากรประจำ มีเพียงคณะกรรมการกลางที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและควบคุมกำกับก็เพียงพอ
- 4) ควร เนื่องจาก มสธ.วางพันธกิจหลักที่สำคัญนอกจากงานจัดการเรียนการสอน คือ งานบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งศูนย์ความรู้เพื่อบริการแก่สังคมเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถนำความรู้ ศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่มีอยู่แต่ในรั้ว มสธ. ไปสู่สังคมได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับเด็กในวัยต่าง ๆ ที่สามารถสืบค้นได้ดีกว่าผู้ใหญ่

2.1.2 ด้านการบริหารจัดการ

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ และผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ ได้ให้ข้อคิดเห็นในประเด็นนี้
แบ่งเป็น

1) แนวคิดในการพัฒนาศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

- (1) อาจใช้รูปแบบของศูนย์เรียนรู้ (Learner-Centered Education) โดยมีการสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ามาใช้บริการของศูนย์ความรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น กลุ่มเป้าหมายด้านผู้สูงอายุ ประชาชนทั่วไป หรือประชาคมในท้องถิ่น หรือด้านการศึกษา เพื่อให้ได้เนื้อหาที่สนองความต้องการและได้ใช้งานจริง
- (2) เป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จที่รวมสาระประโยชน์ที่ตอบสนองของกลุ่มเป้าหมายโดยรวบรวมเนื้อหาที่ต้องการ และให้เป็นศูนย์ที่เน้นการเพิ่มคุณภาพความเป็นอยู่ของกลุ่มเป้าหมายให้ดีขึ้น ไม่ควรเน้นวิชาการมากนัก แต่ควรเป็นการเผยแพร่และบริการโดยนำเสนอให้รู้สึกผ่อนคลายเพื่อให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วม และบริการสังคมในวงกว้างได้

2) ระบบการบริหารจัดการ

- (1) ควรจัดเป็นการบริหารจัดการที่มีอิสระแบบมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำเป็นชุมชน นักปฏิบัติ (Community of Practice – CoP) ซึ่งจะทำให้เกิดความผูกพันและเกิดความต่อเนื่องของการพัฒนาและใช้งาน
- (2) โครงสร้างการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยอาจจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นมากำกับดูแล การดำเนินงานของศูนย์ฯ โดยให้มีอำนาจในการบริหารจัดการอย่างเป็นอิสระจากระบบราชการ ในขณะเดียวกันก็ต้องมีศักยภาพในการดำเนินงานแบบพึ่งพาตนเองได้ โดยไม่เป็นภาระของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ รายได้ของศูนย์ฯ อาจมาจากค่าโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามเพื่อให้การดำเนินการเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรมมหาวิทยาลัย อาจให้งบประมาณสนับสนุนในระยะแรก และมีรูปแบบ ในรูปคณะกรรมการ มีหน้าที่ กำหนดนโยบายและควบคุมกำกับงาน โดยผู้ให้บริการสังคม คือ หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
- (3) ความยั่งยืนของศูนย์ฯ ต้องกำหนดเป็นนโยบายที่จะบริการสังคมทางเว็บไซต์ และมียุทธศาสตร์เชิงรุก และแผนงานโครงการรองรับและมี facility รองรับและความรวดเร็วของอินเทอร์เน็ตพอสมควร ไม่ช้าจนน่าเบื่อ
- (4) ใช้หลักการ 4 G คือ Good product Good presentation Good service Good management โดยเน้นการใช้บริการเป็นสำคัญ
 - Good product เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้
 - Good presentation เน้นการนำเสนอที่ดึงดูดใจและเพื่อให้เกิดความประทับใจของผู้ใช้
 - Good service เน้นการให้บริการแบบครบวงจรโดยมีการเชื่อมโยงกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
 - Good management เน้นการบริหารจัดการที่มีความเป็นอิสระและมีประสิทธิภาพ
- (5) ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม ควรจะดำเนินงานเป็นศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตของชุมชน โดยใช้ศูนย์วิทย์พัฒนาของ มสธ. ที่กระจายตัวตามชุมชนเป็น functional unit โดยการสนับสนุนทรัพยากรจากส่วนกลางรูปแบบการให้ความรู้ควรจะบูรณาการรูปแบบการให้ความรู้ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมในชั้นเรียน การเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต ห้องสมุด โดยมีเป้าหมายเพื่อการยกระดับความรู้ของประชาชนในชุมชน ขณะที่เน้นให้แต่ละศูนย์ตอบสนองความต้องการของชุมชนด้วย

- (6) ศูนย์ความรู้เพื่อการบริการสังคม ควรจะสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานในชุมชน (องค์กรบริหารท้องถิ่น) เพื่อจะได้บูรณาการและใช้ทรัพยากรร่วมกัน ขณะเดียวกันก็สามารถของบประมาณสนับสนุนจากองค์กรปกครองท้องถิ่นได้
- (7) ควรมีความหลากหลายของของความรู้ที่เผยแพร่บนหน้าเว็บเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย มีการตรวจสอบเนื้อหาความรู้ก่อนขึ้นเว็บ ให้มีความถูกต้อง มีเหตุมีผลและไม่มีอคติ เว็บไซต์ที่ย่อมมีการบอกต่อจำนวนสมาชิกจะเพิ่มขึ้นเอง

2.1.3 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ และผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ มีมุมมองและข้อคิดเห็นที่หลากหลาย ดังนี้

- 1) มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดตั้งและการดำเนินงานของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม และมีการปฏิบัติจริงตามนโยบายที่กำหนด
- 2) มหาวิทยาลัยควรกำหนดตัวชี้วัดของการดำเนินงานของศูนย์ความรู้ฯ โดยให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยในการดำเนินพันธกิจด้านบริการวิชาการแก่สังคม เช่น จำนวนผู้เข้าใช้ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม จำนวนผู้เข้ามาส่วนร่วมในการให้ข้อมูล จำนวนหัวเรื่องของเนื้อหาที่เพิ่มขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในวงกว้างให้มากขึ้น จำนวนกิจกรรมเสริมที่มาช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มของศูนย์ฯ
- 3) เพิ่มจำนวนผู้ใช้งานเว็บไซต์ จะรู้ได้ก็ต่อเมื่อมีการลงทะเบียนผู้ใช้งาน อย่างน้อยต้องมี username/password และ email address ที่สามารถคำนวณผู้ใช้งานได้คร่าว ๆ มีการนับ hit count ของการเข้าเว็บไซต์ มีการเก็บ log ของการเข้าหน้าเว็บแต่ละหน้า ว่าผู้ใช้งานเข้าไปใช้งานหน้าไหน ก็ครั้ง ครั้งละกี่นาที มีแบบประเมินผลการเรียนรู้ออนไลน์ รวมทั้งแบบประเมินความพึงพอใจออนไลน์ พร้อมทั้งการมีกิจกรรมจูงใจในการมีส่วนร่วม เช่น การแจกรางวัลสำหรับผู้ตอบคำถามเป็นระยะ ๆ เหมือนที่รายการโทรทัศน์ในปัจจุบัน ประมาณการณ์จำนวนผู้ชม โดยให้ส่ง SMS เข้ามาตอบคำถามง่าย ๆ เพื่อรับรางวัลสมนาคุณ นอกจากนี้ ยังสามารถจัดเวทีให้ประชาคมได้มีโอกาสมาพบปะพูดคุยทั้งแบบ chat หรือเวทีที่พบปะกันจริง ๆ เช่น งานสัมมนาพบปะสังสรรค์ชุมชนนักปฏิบัติด้านต่าง ๆ งานประชุมสัมมนาวิชาการประจำปี เป็นต้น

- 4) มหาวิทยาลัยควรคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชนหรือผู้ใช้งาน โดยการกำหนดตัวชี้วัดทางด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งาน เช่น จำนวนผู้ใช้งานเว็บไซต์ต่อวัน หรือต่อเดือน มีการประเมินประโยชน์ของการใช้งานจากผู้ใช้งาน มีการวัดผลการนำความรู้ที่เรียนจากศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม ไปใช้งานจริงเท่าใด วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นต้น
- 5) มหาวิทยาลัยควรคำนึงถึงความสามารถของศูนย์ฯ ในการนำเสนอเนื้อหาได้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้และทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา
- 6) มหาวิทยาลัยควรเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ฯ เนื่องจากศูนย์ความรู้ฯ ต้องใช้อินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางหลักในการดำเนินงานและติดต่อสื่อสาร จึงจำเป็นต้องมีระบบไอซีทีที่มีประสิทธิภาพ เช่น
 - ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มี bandwidth ที่กว้างพอและเหมาะสมกับเนื้อหาที่สร้างในศูนย์การเรียนรู้
 - ความเร็วของอินเทอร์เน็ตต้องเร็วจริง และมีเทคนิคที่มีฝีมือคอย back up อาจารย์ผู้ให้เนื้อหา
 - มีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเว็บ (web server) ที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนที่อาจเข้ามาใช้พร้อมๆ กัน (หลายพันหรือหลายหมื่นคน)
 - มีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเก็บข้อมูลและความรู้ (storage server) ที่สามารถเก็บ multimedia content ที่มีขนาดใหญ่ได้เพียงพอ
 - กรณีที่มีอาคารหรือตึกหรือห้องสำหรับผู้ใช้งานภายนอกมาใช้งาน ต้องจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายให้มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งานของผู้ใช้งาน
 - โปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเนื้อหาที่มีความน่าสนใจ ใช้งานง่าย (user-friendly) มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้งานอย่างเหมาะสม (interactive discovery)
- 7) การให้บริการ “ความรู้ที่เป็นที่ต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (ชุมชน)” ในรูปแบบที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น บางชุมชน บางกลุ่มเป้าหมายไม่สามารถเข้าถึงสื่อในบางรูปแบบ เช่น สื่ออินเทอร์เน็ต ก็จัดให้บริการสื่อในรูปแบบอื่น ๆ เช่น สื่อกระจายเสียง สื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ
- 8) การมีส่วนร่วมของชุมชน ในการดำเนินการของศูนย์บริการความรู้เพื่อสังคม การให้ข้อเสนอแนะ การบูรณาการทรัพยากร การสนับสนุนด้านทรัพยากรอื่น ๆ จะช่วยให้ศูนย์มีทิศทางการดำเนินการ มีปัจจัย/ทรัพยากรในการดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

- 9) “งบประมาณที่ต่อเนื่องในการดำเนินการ” ส่วนหนึ่งมาจากมหาวิทยาลัย อีกส่วนหนึ่งน่าจะมาจาก การสนับสนุนขององค์กร/หน่วยงานที่มีความพร้อมในการสนับสนุนในชุมชน
- 10) “รูปแบบการให้บริการความรู้ที่เหมาะสม” กับคนในชุมชน
- 11) การสร้างเครือข่าย/พันธมิตรกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับให้การศึกษา
- 12) นโยบายที่ชัดเจน มีกลไก บุคลากรและระบบการทำงานที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างเนื้อหาความรู้และนำมาเผยแพร่ มีรางวัล แรงจูงใจให้แก่ผู้ทำงาน (ไม่จำเป็นต้องเป็นตัวเงิน)

2.1.4 ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นของผู้บริหาร และผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ เกี่ยวกับมีปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการพัฒนา หรือสนับสนุนต่อการดำเนินงานของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย

- 1) ด้านการแข่งขันของระบบ e-Learning ผ่านอินเทอร์เน็ต มีสูงมาก (เช่น ThaiCyber University, NECTEC เป็นต้น) ทำให้ผู้ใช้งานมีทางเลือกมาก ดังนั้น เนื้อหาที่สร้างขึ้นโดย มสธ. จะต้องมีความทันสมัย มีเอกลักษณ์ ตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ จึงจะสามารถแข่งกับเว็บไซต์อื่น ๆ ได้ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงคู่แข่งต่างประเทศด้วย เพื่อให้ตอบสนองกลุ่มผู้ใช้งานที่เป็น high-end user และสามารถอ่านภาษาอังกฤษได้
- 2) ด้านการเมือง ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลบ่อย ทำให้ขาดความต่อเนื่องของนโยบายสนับสนุนจากรัฐบาล ดังนั้น มสธ. ควรจะวางนโยบายและจัดเตรียมงบประมาณให้เพียงพอ และต่อเนื่อง
- 3) ด้านเศรษฐกิจ ที่ตกต่ำเรื้อรังและต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ขาดทุนทรัพย์ในการศึกษา รวมทั้งการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมืออุปกรณ์และสายสัญญาณที่ใช้ในการศึกษาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การใช้ Modem การเช่าบริการคู่สายอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง การเช่า Leased-line เป็นต้น ดังนั้น การใช้เทคโนโลยีในการออกแบบบทเรียนต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่เหมาะสมด้วย
- 4) ด้านกฎหมาย เนื้อหาที่สร้างขึ้นไม่ว่าจะเป็นรูปภาพ เสียง วิดีทัศน์ อะนิเมชั่น ต้องเป็นผลงานที่ มสธ. พัฒนาขึ้นเอง (original work) เพื่อหลีกเลี่ยงเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์
- 5) ด้านเทคโนโลยี ที่เปลี่ยนแปลงเร็ว รวมทั้งเนื้อหาวิชาในบางด้านที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ทาง มสธ. จะต้องคอยปรับปรุง (update) ให้มีการใช้เทคโนโลยี และเนื้อหาที่ทันสมัยอยู่เสมอ

- 6) นโยบายรัฐบาล/กระทรวงศึกษา ซึ่งขณะนี้รัฐบาลให้ความสำคัญต่อการให้การศึกษาคือเรื่องตลอดชีวิตของประชาชน
- 7) สภาพแวดล้อม สังคมและเศรษฐกิจ เป็นแรงผลักดันให้คนสนใจเรียนรู้และพัฒนาตัวเองมากขึ้น
- 8) นโยบายกระจายอำนาจจะช่วยให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และประชาชนมีความตื่นตัว การทำโครงการส่งเสริมท้องถิ่นชุมชน ที่สามารถบูรณาการกับองค์กรในท้องถิ่นได้จะได้รับความสนับสนุน
- 9) หน่วยงานการศึกษาที่มีหลายระดับ การเชื่อมโยงและบูรณาการกันได้จะเพิ่มโอกาสเข้าถึงประชาชนได้อย่างดี (เช่น วิทยาลัยชุมชน โรงเรียน ฯลฯ)
- 10) ปัจจัยที่ต้องให้ความระมัดระวัง ได้แก่ ความพร้อมของ มสธ.และบุคลากรในการดำเนินการความพร้อมด้านเทคโนโลยีของ มสธ. / ชุมชน / และประชาชน
- 11) ปัจจุบันมีเว็บมากมาย หากศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมไม่มีความโดดเด่นหรือแตกต่างก็อาจจะไม่ยั่งยืน หรือสามารถเพิ่มจำนวนผู้เข้าชมหรือเป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ดังนั้นจึงต้องทำให้มีความแตกต่างและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมแท้จริง

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้พัฒนาในโครงการย่อยและผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าโครงการย่อย 4 โครงการ จำนวน 4 คน นักเทคนิคและนักออกแบบกราฟิกคอมพิวเตอร์ จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน โดยมีประเด็นคำถามต่อไปนี้

2.2.1 ด้านเนื้อหา โดยสรุปซึ่งครอบคลุมในเรื่องความสมบูรณ์ และความทันสมัย รวมทั้งการนำไปใช้งาน ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นโครงการนำร่อง ในระยะแรกเนื้อหาอาจจะยังไม่หลากหลายเท่าที่ควร และกลุ่มเป้าหมายของแต่ละโครงการไม่เหมือนกัน ดังนั้นในระยะต่อไป แต่ละโครงการย่อยควรขยายผลและควรมีความต่อเนื่อง เพื่อให้เนื้อหาเพิ่มขึ้นและให้เกิดมีกิจกรรมที่น่าสนใจมากขึ้น อาจจะทำให้การใช้ประโยชน์ในเนื้อหาเหล่านี้มากขึ้น อย่างไรก็ตามโครงการย่อยควรมีการติดตามและปรับแก้ และเพิ่มเติมเพิ่มเนื้อหาใหม่ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มิเช่นนั้นอาจจะกระทบต่อความน่าเชื่อถือและคุณภาพของเนื้อหาได้

2.2.2 ด้านการนำเสนอ จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่เห็นว่าเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม มีการนำเสนอที่มีรูปแบบหลากหลาย สีสันทันออกแบบโดยรวมมีความสวยงาม ใช้งานได้ง่าย อย่างไรก็ตามควรมีช่องทางในการเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีเครือข่ายกว้างขวางมากขึ้น แต่ก็มีข้อกังวลเกี่ยวกับการเข้า

มาดูแลเนื้อหา และการตอบคำถาม ซึ่งอาจจะจำเป็นต้องมอบหมายผู้รับผิดชอบโดยตรงเข้ามาดูแล นอกจากนั้นยังให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกลุ่ม หรือจัดหมวดหมู่เนื้อหาให้ใช้งานง่ายขึ้น โดยอาจจะคำนึงถึงความสำคัญหรือระยะเวลาการเกิดเนื้อหา เข้ามาประกอบการพิจารณาด้วย

2.2.3 การบริการผู้ใช้งาน/กลุ่มเป้าหมาย โดยส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม โดยอาจจะใช้ ห้องสนทนา กระดานสนทนา เข้ามาประกอบ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยสนับสนุน เช่น การทำบล็อก (blog) หรือการส่ง SMS เชิญชวนสมาชิกที่เป็นองค์กรความร่วมมือ นอกจากนั้น อาจจะวางตำแหน่งของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม เป็นเสมือนศูนย์กลางในการให้บริการด้านการศึกษาทางไกลแบบเบ็ดเสร็จ โดยเชื่อมโยงกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศก็ได้ อย่างไรก็ตามก็ควรคำนึงถึงการดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ที่กล่าวมา เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม ที่กระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

2.2.4 ประสิทธิภาพการทำงานของเว็บไซต์ โดยรวมให้ความเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของเว็บไซต์ อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นเรื่องของอุปกรณ์ต่าง ๆ และการบริหารจัดการเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม โดยควรมีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ ในเทคโนโลยีที่หลากหลาย และก้าวตามทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยส่วนใหญ่พอใจกับการบริการของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้ที่รองรับการทำงานของแต่ละโครงการย่อยได้ โดยเว็บไซต์หลักของศูนย์ความรู้ ใช้วิธีการเช่าที่จากผู้ให้บริการเอกชน รวมทั้งความสามารถที่จะรองรับเทคโนโลยีที่หลากหลายได้พร้อม ๆ กัน เช่น บางโครงการมีการใช้ซอฟต์แวร์แบบเปิด (open source software) และ ซอฟต์แวร์ของค่ายต่าง ๆ ได้ด้วย ซึ่งทำให้เกิดความยืดหยุ่นและสะดวก ไม่มีข้อจำกัดในให้บริการผู้ให้บริการ

2.2.5 รูปแบบการจัดทำระบบเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการแก่สังคม โดยรวมให้ความเห็นว่ารูปแบบของระบบเว็บไซต์ฯ ได้แก่ ด้านความสวยงามของหน้าโฮมเพจ โดยส่วนใหญ่เห็นว่ามีความน่าสนใจ การจัดรูปแบบเว็บไซต์นี้นั้นง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน รูปแบบและขนาดของตัวอักษรมีความสวยงามและง่ายต่อการอ่าน ความเร็วในการโหลดข้อมูลมีความเร็วที่ขึ้นกับระบบเครือข่ายซึ่งต้องแล้วแต่โครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่ในการใช้งาน นอกจากนั้นในเรื่องความถูกต้องในการเชื่อมโยงไปยังหน้าเว็บที่เกี่ยวข้อง มีการตรวจสอบในการเชื่อมโยงเพื่อให้มีความถูกต้อง และยังสามารถเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานภายนอก เพื่ออำนวยความสะดวก และทำให้ผู้ให้บริการสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้มากขึ้น รวมทั้งความคิดเห็นเพิ่มเติมด้านการจัดทำระบบเว็บที่สามารถเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การเชื่อมต่อด้วยระบบโทรศัพท์แบบไร้สายเพื่อการเข้าถึงข้อมูลในเว็บได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เชื่อมต่อ ทำให้การให้บริการมีความหลากหลายยิ่งขึ้น และเพิ่มช่องทางการบริการได้มากขึ้น

2.2.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยส่วนใหญ่ให้ข้อคิดเห็นว่าการดูแลเนื้อหาให้ทันสมัยและมีความต่อเนื่องอย่างยั่งยืน น่าจะมีส่วนในการทำให้ศูนย์ที่พัฒนาขึ้นมาเกิดประโยชน์ได้ รวมทั้งอาจมีหน่วยบริการผู้ใช้ในกรณีที่เกิดปัญหาในการเข้าใช้งาน เป็นต้น

