

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม” นี้ เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา (Research and Development) เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ที่เป็นศูนย์กลางของการเผยแพร่เนื้อหาในด้านต่าง ๆ ที่ไม่อิงปริญญาเพื่อบริการสังคม ตลอดจนของแผนแม่บทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปี พ.ศ.2552-2556 และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปี พ.ศ. 2552-2556 ในยุทธศาสตร์ที่ 6 การสนับสนุนการเป็นฐานแห่งการเรียนรู้ (วิภา เจริญภัณฑารักษ์ และคณะ, 2550) โครงการวิจัยนี้เป็นโครงการนำร่องเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยฯ ในการให้บริการวิชาการแก่สังคม 3 ด้าน คือ 1) ด้านผู้สูงอายุ 2) ด้านครอบครัวกับเด็ก 3) ด้านการศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้การพัฒนา มีการบูรณาการให้เป็นเอกภาพ มหาวิทยาลัยฯ จึงได้สนับสนุนให้มีโครงการการพัฒนาศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมขึ้นเป็นคู่ขนานกับอีก 4 โครงการย่อย คือ โครงการสุขภาวะผู้สูงอายุ โครงการการพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ครอบครัวศึกษา: ครอบครัวกับความพอเพียง โครงการพัฒนาการวัดและประเมินการคิดในชั้นเรียน และโครงการการสร้างความรู้ด้านการออกแบบและผลิตสื่อการศึกษาทางไกลผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อพัฒนาเว็บไซต์และรูปแบบการจัดระบบงานเว็บสำหรับรองรับเนื้อหาและให้บริการความรู้ของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม
- 2) เพื่อทดลองใช้เว็บไซต์และระบบงานจัดการความรู้ของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม
- 3) เพื่อประเมินผลการใช้เว็บไซต์และการจัดการระบบเว็บของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

- 1) วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน
 - (1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลการจัดระบบงานเว็บของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมเพื่อการจัดการเนื้อหาและให้บริการความรู้
 - (2) พัฒนาเว็บไซต์เพื่อเป็นแหล่งเก็บรวบรวมข้อมูลและความรู้ในด้านต่าง ๆ ของแต่ละโครงการย่อย ซึ่งประกอบด้วย สุขภาวะผู้สูงอายุ การพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ครอบครัวศึกษา : ครอบครัวกับความพอเพียง การพัฒนาการวัดและประเมินการคิดในชั้นเรียน และการสร้างความรู้ด้านการออกแบบและผลิตสื่อการศึกษาทางไกลผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์

(3) ทดลองและประเมินผลการใช้เว็บไซต์จากผู้ใช้บริการซึ่งเป็นประชาชนทั่วไป และผู้เกี่ยวข้อง

2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

(1) กลุ่มผู้ใช้ข้อมูลที่เป็นผู้เข้าเยี่ยมชมหรือผู้ใช้บริการเว็บไซต์โครงการ “การพัฒนา ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม” ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งเป็นประชาชนหรือผู้สนใจทั่วไป จำนวน 185 คน

(2) กลุ่มผู้บริหารของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 คน

(3) กลุ่มผู้ปฏิบัติและผู้พัฒนาในโครงการย่อยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หัวหน้าโครงการวิจัยย่อย 4 โครงการ นักเทคนิค และนักออกแบบ คอมพิวเตอร์กราฟิกและผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน

3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

(1) แบบประเมินเว็บไซต์ศูนย์พัฒนาความรู้เพื่อบริการสังคม สำหรับผู้ใช้บริการ เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เว็บไซต์

(2) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ เกี่ยวกับศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม ในประเด็นต่าง ๆ เช่น นโยบาย การบริหารจัดการ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะ

(3) แบบสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติและผู้พัฒนาในโครงการย่อยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของเว็บไซต์ศูนย์พัฒนาความรู้เพื่อบริการสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

(1) กลุ่มผู้เข้าเยี่ยมชมหรือผู้ใช้บริการเว็บไซต์โครงการ “การพัฒนาศูนย์ความรู้เพื่อ บริการสังคม” ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งเป็นประชาชนหรือผู้สนใจทั่วไป โดยใช้แบบประเมิน เว็บไซต์ศูนย์พัฒนาความรู้เพื่อบริการสังคม เพื่อสอบถามความคิดเห็นผ่านระบบเว็บเป็นเวลา 1 เดือน ระหว่างเดือนพฤศจิกายน – เดือนธันวาคม 2551

(2) กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ เกี่ยวกับศูนย์ความรู้ เพื่อบริการสังคม ในประเด็นต่าง ๆ เช่น นโยบาย การบริหารจัดการ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ปัญหาและ อุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะ โดยการสัมภาษณ์

(3) กลุ่มผู้ปฏิบัติและผู้พัฒนาโครงการย่อยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หัวหน้าโครงการวิจัยย่อย 4 โครงการ นักเทคนิค นักออกแบบคอมพิวเตอร์กราฟิกและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินคุณภาพ และ ประสิทธิภาพของเว็บไซต์ โดยการสัมภาษณ์

5) การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ลักษณะคือ

(1) ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์จากแบบสอบถามความคิดเห็นผ่านระบบเว็บเกี่ยวกับ

ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม โดยการหาคำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์จากรายละเอียดเนื้อหาที่สัมภาษณ์ ทั้งกลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มผู้ปฏิบัติและผู้พัฒนาโครงการย่อยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปในแต่ละประเด็นตามหัวข้อในแบบสัมภาษณ์

1.3 ผลการวิจัย สรุปเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มผู้เข้าเยี่ยมชมหรือผู้ใช้บริการเว็บไซต์โครงการ “การพัฒนาศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม” ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

(1) ความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 185 คน มีความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม โดยรวม 3 ด้าน ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการค้นหา และด้านรูปลักษณ์/รูปแบบการนำเสนอ มีความเหมาะสมโดยรวมในระดับมากเท่ากัน และด้านเนื้อหาที่มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการค้นหา และด้านรูปลักษณ์/รูปแบบการนำเสนอ มีความเหมาะสมในระดับมากทุกรายการ ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการค้นหา เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ มีความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการใช้ สามารถเชื่อมโยง/แลกเปลี่ยนข้อมูลในเว็บไซต์อื่นได้ง่าย การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก มีความสะดวกในการเข้าถึง และมีเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย ด้านรูปลักษณ์/รูปแบบการนำเสนอ เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ ขนาดรูปภาพที่ใช้มีความเหมาะสม สีที่ใช้มีความเหมาะสม หน้าจอมีความดึงดูดให้เข้าไปใช้ ขนาดตัวอักษรที่ใช้มีความเหมาะสม เสียงบรรยายนำฟังความเร็วในการบรรยายมีความเหมาะสม เสียงบรรยายชัดเจน การจัดหมวดหมู่ในการนำเสนอเนื้อหาที่มีความเหมาะสม และรูปภาพมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาที่นำเสนอ และด้านเนื้อหา มีความเหมาะสมในระดับมาก 2 รายการ เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ ภาษาที่ใช้เข้าใจง่าย และการเรียงลำดับหัวข้อเรื่องมีความเหมาะสม และมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง จำนวน 4 รายการ คือ หัวเรื่องมีความชัดเจน ข้อมูลที่ได้ตรงตามความต้องการ มีเนื้อหาที่ทันสมัย และความสมบูรณ์ของข้อมูลเพียงพอต่อการใช้งาน

(2) คุณภาพของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

(2.1) คุณภาพของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมโดยรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คุณภาพของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น ดังนี้

(2.1.1) ได้รับข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 142 คน และเมื่อพิจารณาเป็นรายการโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดพบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับ 90 – 100 จำนวน 3 คน 81 – 90 จำนวน 9 คน 71 – 80 จำนวน 18 คน 61 – 70 จำนวน

37 คน 51 – 60 จำนวน 45 คน 41 – 50 จำนวน 42 คน 31 – 40 จำนวน 18 คน 21 – 30 จำนวน 10 คน และ 11 – 20 จำนวน 3 คน

(2.1.2) ได้รับข้อมูลที่มีประโยชน์ มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 141 คน และเมื่อพิจารณาเป็นรายการโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดพบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับ 90 – 100 จำนวน 3 คน 81 – 90 จำนวน 5 คน 71 – 80 จำนวน 22 คน 61 – 70 จำนวน 39 คน 51 – 60 จำนวน 43 คน 41 – 50 จำนวน 38 คน 31 – 40 จำนวน 21 คน 21 – 30 จำนวน 9 คน และ 11 – 20 จำนวน 5 คน

(2.1.3) ความพึงพอใจโดยรวม มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 140 คน และเมื่อพิจารณาเป็นรายการโดยเรียงลำดับจากมากที่สุดพบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับ 90 – 100 จำนวน 3 คน 81 – 90 จำนวน 5 คน 71 – 80 จำนวน 24 คน 61 – 70 จำนวน 39 คน 51 – 60 จำนวน 41 คน 41 – 50 จำนวน 39 คน 31 – 40 จำนวน 21 คน 21 – 30 จำนวน 7 คน และ 11 – 20 จำนวน 6 คน

(2.2) ประโยชน์จากเว็บไซต์ย่อยของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประโยชน์จากเว็บไซต์ย่อยของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม มากกว่า 1 ข้อ โดยจำแนกเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้ คือ การพัฒนาการวัดและประเมินการคิดในชั้นเรียน จำนวน 139 คน การสร้างความรู้ด้านการออกแบบและผลิตสื่อการศึกษาทางไกลผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 125 คน การพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ครอบครัวศึกษา : กับความพอเพียง จำนวน 110 คน และ สุขภาวะผู้สูงอายุ จำนวน 95 คน

(3) ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้บริการเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อ บริการสังคม

(3.1) ปัญหาในการใช้บริการ “เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม”

(3.1.1) ไม่คุ้นเคยในการเข้าใช้เทคโนโลยี

(3.1.2) ไม่มีอินเทอร์เน็ตที่บ้าน ต้องไปใช้ที่ร้าน ที่ทำงาน

(3.2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง “เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม”

(3.2.1) เพิ่มความหลากหลายเนื้อหา

(3.2.2) เพิ่มเนื้อหาประกอบการค้นคว้าให้มากขึ้น

(3.2.3) ปรับปรุงเนื้อหาให้เป็นปัจจุบัน

(3.2.4) สร้างเวทีสำหรับการเผยแพร่องค์ความรู้โดยไม่อิงปริญญา

(3.2.5) ร่วมกับชุมชนต่อยอดองค์ความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

(3.2.6) หาแนวทางให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืนสืบไป

(3.2.7) สร้างเครือข่ายเชื่อมโยงกิจกรรมหลักของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

(3) ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้บริการเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อ

(4) ความยั่งยืนเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

(4.1) ความยั่งยืนเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความยั่งยืนเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม โดยรวมในระดับ และหากพิจารณาเป็นรายการมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทุกรายการ คือได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์การพัฒนาการวัดและประเมินการคิดในชั้นเรียน สามารถแนะนำให้เพื่อน ๆ เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ในเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ต่าง ๆ ที่น่าสนใจและทันสมัย มสธ. ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์การสร้างความรู้ด้านการออกแบบและผลิตสื่อการศึกษาทางไกลผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ สามารถถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ให้กับผู้อื่นได้ สามารถเข้าไปดูรายละเอียดในเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านผู้สูงอายุ ด้านครอบครัว และด้านการศึกษา ควรมีส่วนร่วมในการให้บริการ ได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์การพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ครอบครัวศึกษา : กับความพอเพียง และได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์สุขภาพผู้สูงอายุ

(4.2) เครือข่ายเชื่อมโยงเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. กับที่อื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเครือข่ายเชื่อมโยงเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. กับที่อื่น ๆ โดยรวมในระดับมากที่สุด และหากพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 9 รายการ เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ องค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ (NGO) เช่น สสส. 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. ควรหาผู้สนับสนุนการดำเนินการเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. จากแหล่งอื่น ๆ (เช่น สำนักงานส่งเสริมสุขภาพและองค์กรอิสระที่ไม่หวังกำไร รัฐบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ฯลฯ)

2) กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรรมาธิราช ผู้ทรงคุณวุฒิ/เชี่ยวชาญสรุปผลได้ดังนี้

(1) ด้านนโยบายของ มสธ.ที่มีต่อการดำเนินงานของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้ฯ

(1.1) มหาวิทยาลัยฯ ควรกำหนดเป็นนโยบายด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ด้วยการพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมให้เป็นรูปธรรม โดยเว็บไซต์ศูนย์ความรู้ฯ ไม่จำเป็นต้องมีบุคลากรประจำ แต่มีเพียงคณะกรรมการกลางที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและควบคุมกำกับก็เพียงพอ

(1.2) มหาวิทยาลัยฯ ควรกำหนดเป็นแผนงาน/โครงการ เพื่อนำแผนสู่ปฏิบัติได้ โดยมีการกำหนดผลการดำเนินการที่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน สำหรับใช้ในการประเมินผลการดำเนินการ

(1.3) มหาวิทยาลัยฯ ควรกำหนดบทบาทให้เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถนำความรู้ และศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของ มสธ.ออกไปสู่สังคม โดยเฉพาะกับเด็กในวัยต่าง ๆ ที่มีความสามารถสืบค้นได้ดีกว่าผู้ใหญ่

(2) ด้านการบริหารจัดการ

(2.1) แนวคิดในการพัฒนาศูนย์ความรู้ฯ

(2.1.1) อาจใช้รูปแบบของศูนย์เรียนรู้ฯ (Learner-Centered Education) โดยมีการสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ามาใช้บริการของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้ฯในด้านต่าง ๆ

(2.1.2) เป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จที่รวมสาระประโยชน์ที่ตอบสนองกลุ่มเป้าหมายโดยรวมเนื้อหาที่ต้องการ และให้เป็นศูนย์ที่เน้นการเพิ่มคุณภาพความเป็นอยู่ของกลุ่มเป้าหมายให้ดีขึ้น ไม่ควรเน้นวิชาการมากนัก แต่ควรเป็นการเผยแพร่และบริการโดยนำเสนอให้รู้สึกผ่อนคลายเพื่อให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วม และบริการสังคมในวงกว้างได้

(2.2) ระบบการบริหารจัดการ

(2.2.1) ควรจัดเป็นการบริหารจัดการที่มีอิสระแบบมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำเป็นชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice – CoP) ซึ่งจะทำให้เกิดความผูกพันและเกิดความต่อเนื่องของการพัฒนาและใช้งาน

(2.2.2) โครงสร้างการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยอาจจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นมากำกับ ดูแลการดำเนินงานของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้ฯ โดยให้มีอำนาจในการบริหารจัดการอย่างเป็นอิสระจากระบบราชการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมีศักยภาพในการดำเนินงานแบบพึ่งพาตนเองได้

(2.2.3) ความยั่งยืนของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม โดยใช้หลักการ 4 G คือ Good product Good presentation Good service Good management โดยเน้นการให้บริการเป็นสำคัญ

(3) ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

(3.1) มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดตั้งและการดำเนินงานของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม มหาวิทยาลัยควรกำหนดตัวชี้วัดของการดำเนินงานของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้ฯ โดยให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยในการดำเนินพันธกิจด้านบริการวิชาการแก่สังคม

(3.2) มหาวิทยาลัยควรคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชนหรือผู้ใช้งาน โดยการกำหนดตัวชี้วัดทางด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งาน

(3.3) มหาวิทยาลัยควรคำนึงถึงความสามารถของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้ฯ ในการนำเสนอเนื้อหาได้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้และทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา

(3.4) มหาวิทยาลัยควรเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม เนื่องจากศูนย์ความรู้ฯ ต้องใช้อินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางหลักในการดำเนินงานและติดต่อสื่อสาร จึงจำเป็นต้องมีระบบไอซีทีที่มีประสิทธิภาพ

(4) ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะ

(4.1) ด้านการแข่งขัน ของระบบ e-Learning ผ่านอินเทอร์เน็ต มีสูงมาก ดังนั้น เนื้อหาที่สร้างขึ้นโดย มสธ. จะต้องมีความทันสมัย มีเอกลักษณ์ ตอบสนองความต้องการของชุมชนได้

(4.2) ด้านการเมือง ที่อาจขาดความต่อเนื่องของนโยบายสนับสนุนจากรัฐบาล ดังนั้น มสธ. ควรจะวางนโยบายและจัดเตรียมงบประมาณให้เพียงพอและต่อเนื่อง

(4.3) ด้านเศรษฐกิจ การใช้เทคโนโลยีในการออกแบบบทเรียนต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่เหมาะสมด้วย

(4.4) ด้านกฎหมาย เนื้อหาที่สร้างขึ้น ต้องเป็นผลงานที่ มสธ. พัฒนาขึ้นเอง (original work) เพื่อหลีกเลี่ยงเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์

(4.5) ด้านเทคโนโลยี จะต้องคอยปรับปรุง (update) ให้มีการใช้เทคโนโลยี และเนื้อหาที่ทันสมัยอยู่เสมอ

3) กลุ่มผู้ปฏิบัติและผู้พัฒนาในโครงการย่อยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

(3.1) ด้านเนื้อหา ครอบคลุมในเรื่องความสมบูรณ์ และความทันสมัย รวมทั้งการนำไปใช้งาน ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นโครงการนำร่อง ในระยะแรก เนื้อหาอาจจะยังไม่หลากหลายเท่าที่ควร และกลุ่มเป้าหมายของแต่ละโครงการไม่เหมือนกัน ดังนั้นในระยะต่อไป แต่ละโครงการย่อยควรขยายผลและควร

มีความต่อเนื่อง เพื่อให้เนื้อหาเพิ่มขึ้นและให้เกิดมีกิจกรรมที่น่าสนใจมากขึ้น อาจจะทำให้การใช้ประโยชน์ในเนื้อหาเหล่านี้มากขึ้น อย่างไรก็ตามโครงการย่อยควรมีการติดตามและปรับแก้และเพิ่มเติมเพิ่มเนื้อหาใหม่ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มิเช่นนั้นอาจจะกระทบต่อความน่าเชื่อถือและคุณภาพของเนื้อหาได้

(3.2) ด้านการนำเสนอ มีการนำเสนอที่มีรูปแบบหลากหลาย สีสันที่ออกแบบโดยรวมมีความสวยงาม ใช้งานได้ง่าย ควรมีช่องทางในการเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีเครือข่ายกว้างขวางมากขึ้น การดูแลเนื้อหา และการตอบคำถาม ซึ่งอาจจะจำเป็นต้องมอบหมายผู้รับผิดชอบโดยตรงเข้ามาดูแล นอกจากนั้น ยังให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกลุ่ม หรือจัดหมวดหมู่เนื้อหา ให้ใช้งานง่ายขึ้น โดยอาจจะคำนึงถึงความสำคัญหรือระยะเวลาการเกิดเนื้อหา เข้ามาประกอบการพิจารณาด้วย

(3.3) การบริการผู้ใช้งาน/ กลุ่มเป้าหมาย ควรมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม การใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยสนับสนุน เช่น การทำบล็อก (blog) หรือการส่ง SMS เชิญชวนสมาชิกที่เป็นองค์กรความร่วมมือ นอกจากนั้น อาจจะวางตำแหน่งของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม เป็นเสมือนศูนย์กลางในการให้บริการด้านการศึกษาทางไกลแบบเบ็ดเสร็จ โดยเชื่อมโยงกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศก็ได้ อย่างไรก็ตามก็ควรคำนึงถึงการดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ที่กล่าวมา เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการนำเสนอเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม ที่กระทบต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

(3.4) ประสิทธิภาพการทำงานของเว็บไซต์ ควรอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นเรื่องของอุปกรณ์ต่าง ๆ และการบริหารจัดการเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม

(3.5) รูปแบบการจัดทำระบบเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการแก่สังคม ครอบคลุมด้านความสวยงามของหน้าโฮมเพจ การจัดรูปแบบเว็บไซต์ มีความน่าสนใจ ง่ายต่อการอ่านและการทำงาน รูปแบบและขนาดของตัวอักษรมีความสวยงาม ความเร็วในการโหลดข้อมูล ขึ้นกับความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อ นอกจากนั้นในเรื่องความถูกต้องในการเชื่อมโยงไปยังหน้าเว็บที่เกี่ยวข้อง และการเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การใช้งานมีความสะดวก สำหรับด้านการจัดทำระบบเว็บ ควรมีการเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ระบบการเชื่อมต่อด้วยระบบโทรศัพท์แบบไร้สายเพื่อการเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เชื่อมต่อ ทำให้การให้บริการมีความหลากหลายและเพิ่มช่องทางได้มากขึ้น

(3.6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ควรปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยและมีความต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา นอกจากนั้นควรมีหน่วยบริการผู้ใช้ในยามที่เกิดปัญหาในการเข้าใช้งาน เป็นต้น

2. การอภิปรายผล

การอภิปรายผลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นการอภิปรายจากผลการประเมินเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมใน 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้ใช้ข้อมูลที่เป็นผู้เข้าเยี่ยมชมหรือผู้ใช้บริการเว็บไซต์โครงการ “การพัฒนาศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม” ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งเป็นประชาชนหรือผู้สนใจ 2) กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ และ 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติและผู้พัฒนาในโครงการย่อยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้พัฒนาโครงการวิจัยย่อย 4 โครงการ นักเทคนิคและนักออกแบบคอมพิวเตอร์กราฟิกหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

การอภิปรายผลจะครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

2.1 การพัฒนาเว็บไซต์และรูปแบบการจัดระบบงานเว็บสำหรับรองรับเนื้อหาและให้บริการความรู้ของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

โครงการวิจัยการพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม เป็นการพัฒนาเว็บไซต์ที่เป็นศูนย์กลางของการเผยแพร่เนื้อหาในด้านต่าง ๆ ที่ไม่อิงปริญญาเพื่อบริการสังคม ซึ่งตอบสนองแผนแม่บทของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปี พ.ศ.2552-2556 และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปี พ.ศ.2552-2556 ในยุทธศาสตร์ที่ 6 การสนับสนุนการเป็นฐานแห่งการเรียนรู้ (วิภา เจริญภักดิ์ทาร์กซ์ และคณะ, 2550) ดังนั้น โครงการวิจัยนี้จึงเริ่มต้นนำร่องเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยฯ ในการให้บริการวิชาการแก่สังคม 3 ด้าน คือ 1) ด้านผู้สูงอายุ 2) ด้านครอบครัวกับเด็ก 3) ด้านการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนา มีการบูรณาการให้เป็นเอกภาพมหาวิทยาลัยฯ จึงได้สนับสนุนให้มีโครงการการพัฒนาศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมขึ้นเป็นคู่ขนานกับอีก 4 โครงการย่อย คือ โครงการสุขภาพของผู้สูงอายุ โครงการการพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ครอบครัวศึกษา: ครอบครัวกับความพอเพียง โครงการการพัฒนาการวัดและประเมินการคิดในชั้นเรียน และโครงการการสร้างความรู้ด้านการออกแบบและผลิตสื่อการศึกษาทางไกลผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแต่ละโครงการย่อยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันคือ โครงการสุขภาพของผู้สูงอายุ จะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งเป็นกลุ่มที่มีอัตราการขยายตัวในอนาคตเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงเป็นช่องทางของมหาวิทยาลัยฯ ที่จะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในระยะยาว สำหรับด้านครอบครัวกับเด็ก ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญในการสร้างความเข้มแข็งให้กับครอบครัวและชุมชน และในด้านการศึกษา ซึ่งกลุ่มเป้าหมายคือครูและนักเรียน ซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญและเป็นอนาคตของชาติที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยแต่ละโครงการมีการใช้เทคโนโลยีเว็บเป็นเทคโนโลยีหลักเพื่อให้บริการแก่ผู้สนใจเข้าถึงได้โดยไม่มีข้อจำกัด ทั้งนี้ที่อยู่ของเว็บไซต์ที่เผยแพร่ความรู้คือ www.stoukc.net

2.2. การทดลองใช้เว็บไซต์ และการประเมินผลการใช้เว็บไซต์และการจัดการระบบเว็บของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม

ในกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ และกลุ่มผู้ปฏิบัติและผู้พัฒนาในโครงการย่อยที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มผู้ใช้บริการพบว่ามีความพึงพอใจการใช้เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมโดยรวมในระดับมาก โดย 2 ด้าน มีความเหมาะสมในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการค้นหา ได้แก่ มีความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการใช้ สามารถเชื่อมโยง/แลกเปลี่ยนข้อมูลในเว็บไซต์อื่นได้ง่าย การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก มีความสะดวกในการเข้าถึง และมีเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย และด้านรูปลักษณ์/รูปแบบการนำเสนอ ได้แก่ ขนาดรูปภาพที่ใช้มีความเหมาะสม สีที่ใช้มีความเหมาะสม หน้าจอมีความดึงดูดให้เข้าไปใช้ ขนาดตัวอักษรที่ใช้มีความเหมาะสม เสียงบรรยายน่าฟัง ความเร็วในการบรรยายมีความเหมาะสม เสียงบรรยายชัดเจน การจัดหมวดหมู่ในการนำเสนอเนื้อหาที่มีความเหมาะสม และรูปภาพมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาที่นำเสนอ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการออกแบบเว็บไซต์ตามมาตรฐานที่ได้กล่าวไว้ในเว็บไซต์ www.webdesignfromscratch.com เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การแสดงผล และการออกแบบเว็บที่เหมาะสม เพื่อให้ใช้งานง่ายและเป็นไปตามมาตรฐานต่าง ๆ ส่วนด้านเนื้อหา มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเนื่องมาจากเนื้อหายังขาดความหลากหลาย มีจำนวนไม่เพียงพอและครอบคลุมสำหรับการค้นคว้า ซึ่งสอดคล้องกับ วิจารณ์ พานิช (2548, 2550) เกี่ยวกับการศึกษาตลอดชีวิตและกระบวนการจัดการเรียนรู้ ซึ่งเนื้อหาและกิจกรรมต้องสอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียนมีสิ่งแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ส่วนคุณภาพของเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ จำนวน 142 คน ได้รับข้อมูลที่มีประโยชน์ จำนวน 141 คน และความพึงพอใจโดยรวม จำนวน 140 คน ซึ่งสอดคล้องกับข้อสังเกตเกี่ยวกับเว็บที่ให้บริการของศูนย์ความรู้แห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กล่าวคือ ควรมุ่งเน้นความรู้สำหรับทุกกลุ่มอาชีพมีการแลกเปลี่ยนความรู้ในรูปแบบผสมทั้งความรู้และความบันเทิงแก่ผู้เยี่ยมชม www.tkc.go.th (2 มีนาคม 2550) ประโยชน์จากเว็บไซต์ย่อยของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ได้แก่ การพัฒนาการวัดและประเมินการคิดในชั้นเรียน จำนวน 139 คน การสร้างความรู้ด้านการออกแบบและผลิตสื่อการศึกษาทางไกลผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 125 คน การพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ครอบครัวศึกษา : กับความพอเพียง จำนวน 110 คน และ สุขภาวะผู้สูงอายุ จำนวน 95 คน สำหรับปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม คือ ไม่คุ้นเคยในการเข้าใช้/เทคโนโลยี และไม่มีอินเทอร์เน็ตที่บ้าน ต้องไปใช้ที่ร้าน ที่ทำงานและมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง “เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม” คือเพิ่มความหลากหลายของเนื้อหาสำหรับการค้นคว้าให้มากขึ้น ปรับปรุงเนื้อหาให้เป็นปัจจุบัน สร้างเวทสำหรับการเผยแพร่องค์ความรู้โดยไม่อิงปริญญา ร่วมกับชุมชนต่อ

ยอดองค์ความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง หาแนวทางในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยสร้างเครือข่ายเพื่อเชื่อมโยงกับกิจกรรมหลักของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมมีความยั่งยืนสืบไป นอกจากนี้ในด้านความยั่งยืนเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์การพัฒนาการวัดและประเมินการคิดในชั้นเรียน สามารถแนะนำให้เพื่อน ๆ เข้ามาใช้บริการเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ในเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ควรมีความรู้ข้อมูลต่าง ๆ ที่น่าสนใจและทันสมัย มสธ. ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์การสร้างความรู้ด้านการออกแบบและผลิตสื่อการศึกษาทางไกลผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ สามารถถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ให้กับผู้อื่นได้ สามารถเข้าไปดูรายละเอียดในเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านผู้สูงอายุ ด้านครอบครัว และด้านการศึกษา ควรมีส่วนร่วมในการให้บริการ ได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์การพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ครอบครัวศึกษา : กับความพอเพียง และได้รับประโยชน์จากความรู้ในเว็บไซต์สุขภาพผู้สูงอายุ และในส่วนของเครือข่ายเชื่อมโยงเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. กับที่อื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ องค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ (NGO) เช่น สสส. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ./อบต.) มหาวิทยาลัยต่าง ๆ สมาคม/ชมรมผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยและที่อื่น ๆ สำนักงานอนามัย กรุงเทพมหานคร กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มสธ. ควรดำเนินการเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. อย่างต่อเนื่อง และกระทรวงศึกษาธิการ และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ภาคเอกชนต่าง ๆ การเข้ามาดูเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. ตลอดไป และ มสธ. ควรหาผู้สนับสนุนการดำเนินการเว็บไซต์ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมของ มสธ. จากแหล่งอื่น ๆ (เช่น สำนักงานส่งเสริมสุขภาพและองค์กรอิสระที่ไม่หวังกำไร รัฐบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ฯลฯ)

กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม โดยเสนอให้มีนโยบายที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการบริการวิชาการของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้ โดยมหาวิทยาลัยอาจจะตั้งคณะกรรมการขึ้นมากำกับดูแลศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมโดยไม่จำเป็นต้องมีบุคลากรประจำ แต่มีเพียงคณะกรรมการกลางที่รับผิดชอบก็เพียงพอ มีการกำกับด้วยตัวชี้วัดที่ชัดเจน นอกจากนั้นการบริหารจัดการควรมีการจัดการที่เป็นอิสระแบบมีส่วนร่วมและสามารถพึ่งพาตนเองได้ ควรกำหนดบทบาทให้ศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถนำความรู้ และศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของ มสธ. ออกไปสู่สังคม โดยเฉพาะกับเด็กในวัยต่าง ๆ ที่มีความสามารถสืบค้นได้ดีกว่าผู้ใหญ่ และเพื่อให้ศูนย์ความรู้เกิดความยั่งยืนจึงควรเน้นการให้บริการเป็นสำคัญ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคมคือต้องสามารถนำเสนอเนื้อหาได้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้และทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา

และต้องมีความพร้อมในด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน เนื่องจากศูนย์ความรู้เพื่อบริการสังคม ต้องใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางหลักในการดำเนินงานและติดต่อสื่อสาร จึงจำเป็นต้องมีระบบไอซีทีที่มีประสิทธิภาพ

กลุ่มผู้ปฏิบัติและผู้พัฒนาในโครงการย่อยที่เกี่ยวข้อง คือ หัวหน้าโครงการย่อย 4 โครงการ นักเทคนิค นักออกแบบคอมพิวเตอร์และผู้ที่เกี่ยวข้อง มีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่นำเสนอในแต่ละด้าน ควรมีความต่อเนื่องและมีการดูแล ปรับปรุงให้ทันสมัยและเหมาะสม ควรเพิ่มกิจกรรมที่น่าสนใจให้มากขึ้น รวมทั้งมีการประเมินคุณภาพการบริการอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของเว็บไซต์ในระยะยาว มหาวิทยาลัยฯ ต้องให้การสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนั้นควรขยายขอบเขตของเนื้อหาของการบริการให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น โดยมีการเชื่อมโยงกับเครือข่ายหรือองค์กรวิชาชีพต่าง ๆ ให้มากขึ้น รวมทั้งการปรับปรุงระบบที่จัดทำให้มีความสะดวกในการใช้งานด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นการนำเอาเทคโนโลยีโทรศัพท์ไร้สายมาใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้มากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- 1) มหาวิทยาลัยควรกำหนดทิศทางและนโยบายในการให้บริการวิชาการแก่สังคมที่ผ่านเว็บไซต์ให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม รวมทั้งให้การสนับสนุนในเรื่องงบประมาณและการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม
- 2) ควรเพิ่มความหลากหลายของเนื้อหาและการปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
- 3) ควรมีกิจกรรมเพื่อเป็นเวทีสำหรับเผยแพร่ความรู้ไม่อิงปริญญาร่วมกับชุมชนในการสร้างเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรทำวิจัยเพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมในการให้บริการวิชาการผ่านเว็บไซต์ รวมทั้งการวิจัยเพื่อหารูปแบบในการบริการผ่านเว็บที่น่าสนใจ โดยอิงระบบการศึกษาทางไกล ของ มสธ.
- 2) การวิจัยเกี่ยวกับการจัดระบบงานที่เหมาะสมในการให้บริการความรู้แก่สังคม ทั้งในแง่ของการบริหารจัดการ เนื้อหากิจกรรม การตลาดและงบประมาณ
- 3) ควรเชื่อมโยงกับระบบการจัดการความรู้ของหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การให้บริการสังคมมีความหลากหลายมากขึ้น โดยมหาวิทยาลัยอาจจะสร้างแรงจูงใจเพื่อให้หน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น