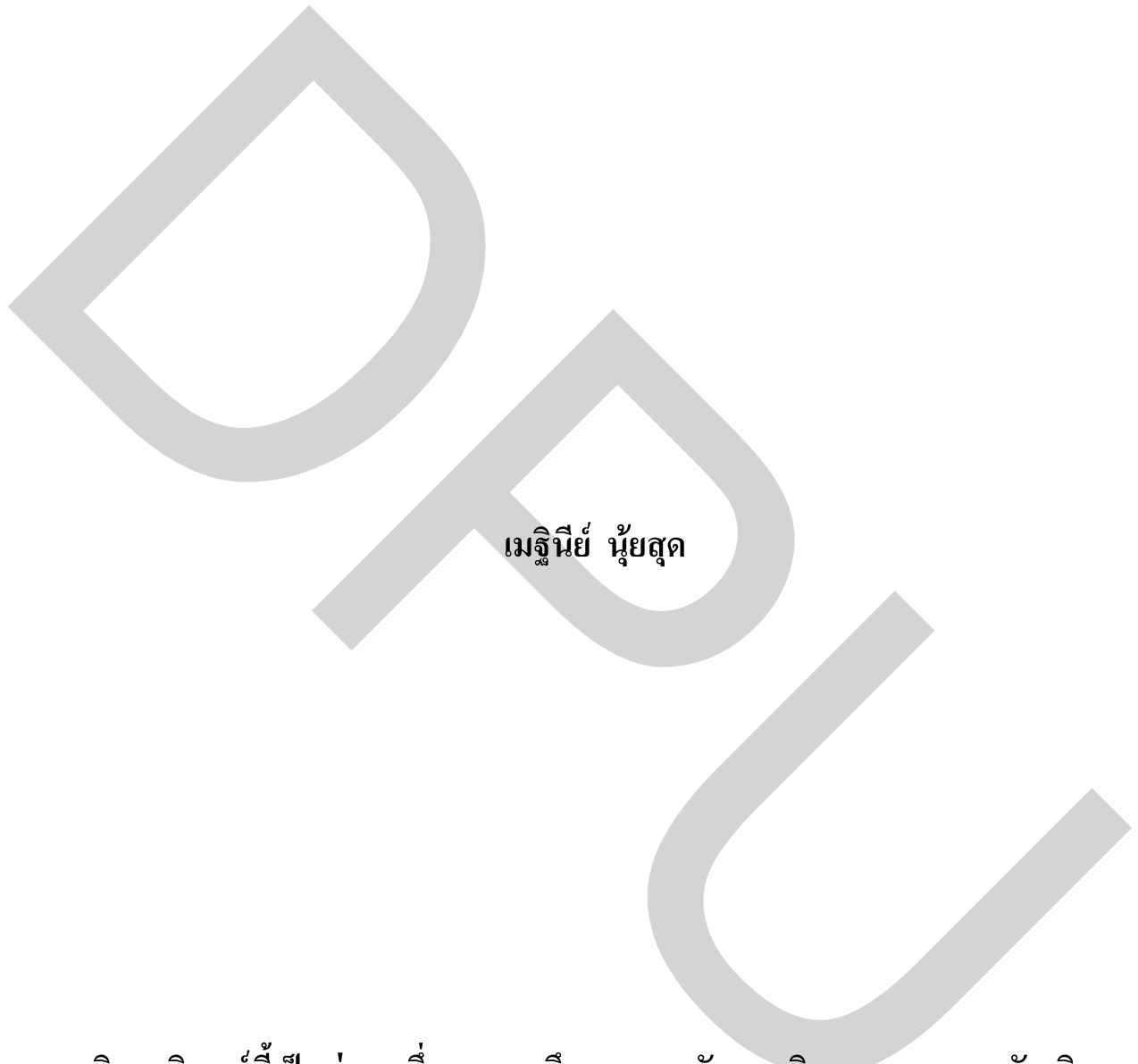


การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาาระบบสารสนเทศ
ภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
พ.ศ. 2556

**The Use of Information Technology and Communication to Develop an
Information Technology System for Use within the organisation**

by Suan Dusit Rajabhat University Personnel



Maytinee Nuysut

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Communication Arts Program

Department of Communication Arts

Faculty of Communication Arts Program, Dhurakij Pundit University

2013

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์สารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผศ.ดร.อศวิน เนตรโพธิ์แก้ว และ ผศ.ดร.วัลย์ วัฒนศิริ เป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอบคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรนิเทศศาสตร์(พี่กุ่ม)ที่อำนวยความสะดวก กระตุ้นเตือน นัดหมาย ส่งเอกสาร ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะพึงมีคุณประโยชน์ต่อการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณนี้แก่ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชา ความรู้และแนวคิดต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานแก่ผู้ศึกษาต่อไป

เมธินี น้อยสุด

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฒ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 ปัญหานำการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.6 สมมติฐานการวิจัย.....	6
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
1.8 นิยามศัพท์.....	8
2. แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	10
2.2 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ.....	18
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร.....	28
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	45
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร.....	75
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	84
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	91
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	91
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	91

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3 ลักษณะเครื่องมือ.....	92
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล.....	93
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	93
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	94
4.1 สถานภาพของบุคลากร.....	94
4.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร.....	97
4.3 ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร.....	108
4.4 การทดสอบสมมติฐาน.....	114
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	163
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	163
5.2 อภิปรายผล.....	177
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	186
บรรณานุกรม.....	188
ภาคผนวก.....	195
ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	195
ข ทดสอบค่าความเชื่อมั่น.....	204
ประวัติผู้เขียน.....	206

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 สถานภาพของบุคลากร.....	95
4.2 จำนวนและร้อยละ ของลักษณะการใช้งานในระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต.....	98
4.3 จำนวนและร้อยละของลักษณะการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	100
4.4 จำนวนและร้อยละของประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารในองค์กร.....	101
4.5 จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสาร.....	103
4.6 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสาร.....	105
4.7 จำนวนและร้อยละของความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ในอนาคต.....	107
4.8 จำนวนและร้อยละของประสิทธิภาพของสื่อ ICT ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ในองค์กรด้านความเร็ว.....	109
4.9 จำนวนและร้อยละของประสิทธิภาพของสื่อ ICT ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ในองค์กรด้านความประหยัด.....	111
4.10 จำนวนและร้อยละของประสิทธิภาพของสื่อ ICT ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ในองค์กรด้านความสะดวก.....	113
4.11 เปรียบเทียบระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามเพศ.....	115
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามอายุของบุคลากร.....	118
4.13 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามอายุของบุคลากร.....	119

สารบัญ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม.....	120
4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามอายุของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม.....	121
4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร.....	123
4.17 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร.....	124
4.18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในระบบฐานข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม	125
4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม.....	126
4.20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม.....	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม.....	127
4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงานของบุคลากร.....	130
4.23 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงานของบุคลากร.....	131
4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร.....	134
4.25 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร.....	135
4.26 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร.....	136
4.27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม	137
4.28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม	137
4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยของบุคลากร.....	140

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.30 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยของบุคลากร.....	141
4.31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม.....	142
4.32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามสังกัดของบุคลากร.....	150
4.33 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามสังกัดของบุคลากร.....	153
4.34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในระบบฐานข้อมูล จำแนกตามสังกัดของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม.....	155
4.35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสังกัดของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม	156
4.36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามสังกัดของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม	157
4.37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตจำแนกตามตำแหน่งงานของบุคลากร.....	158

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

- 4.38 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสื่อสาร
ภายในองค์กรในด้านความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารใน
อนาคต จำแนกตามสังกัดของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากัน
ทุกกลุ่ม 159

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 การเชื่อมโยงประเด็นยุทธศาสตร์ของแผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2550 – 2554.....	3
2.1 แสดงแบบจำลองการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจ.....	22

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ผู้เขียน	เมธินี นุ้ยสุค
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.อศวิน เนตรโพธิ์แก้ว
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผศ.ดร.วลัย วัฒนศิริ
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์สารสนเทศ
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเพื่อเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน และเพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 345 คน จากบุคลากรทั้งหมด 2,477 คน เครื่องมือที่ใช้ในเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยวิธีของ Cronbach เท่ากับ .941 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติทดสอบที และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ

ผลการวิจัย พบว่า

1. สถานภาพของบุคลากร ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.40 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 49.90 ระดับการศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 45.50 สถานภาพตำแหน่งงานเป็นบุคลากรอัตราจ้าง ร้อยละ 48.10 ปฏิบัติงานในสายสนับสนุน ร้อยละ 55.70 ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยระหว่างต่ำกว่าถึง 6 ปี ร้อยละ 58 และสังกัดหน่วยงานคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 12.50

2. ระดับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 6 ด้าน ดังนี้ (1) การใช้งานในระบบฐานข้อมูลมีระดับการใช้งานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ การใช้งานฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(<http://eoffice.dusit.ac.th>) (2) การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ การใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Network) (3) ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานรวดเร็วและมีระบบยิ่งขึ้น (4) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ ระบบฐานข้อมูลยังไม่ครอบคลุมงานที่ปฏิบัติ (5) ความพึงพอใจในสภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ ผู้บริหารให้ความสนใจและสนับสนุนการใช้ IT และ (6) ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตมีความต้องการภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ เพิ่มระบบเครือข่ายภายใน Wireless ให้รองรับการใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพทุกๆ พื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงานในการปฏิบัติหน้าที่ อายุงาน และสังกัดหน่วยงานต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรนั้นพบว่า ด้านความเร็ว ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา <http://www.dusit.ac.th> ด้านความประหยัดและด้านความสะดวกบุคลากรมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรกเหมือนกันคือ การใช้ระบบการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการประเภท Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย มีดังนี้ (1) จัดทำแผนงานการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร (2) มอบหมายผู้รับผิดชอบในการกำกับติดตามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร (3) มีการประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ นำผลการประเมินมาปรับปรุง (4) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรให้ครอบคลุมการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบต่างๆ และ (5) เพิ่มประสิทธิภาพการบริการในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

Thesis Title	The Use of Information Technology and Communication to Develop an Information Technology System for Use within the organisation by Suan Dusit Rajabhat University Personnel
Author	Maytinee nuysut
Thesis Advisor	Asst. Prof. Dr. Asawin Nedpongao
Thesis Co-Advisor	Asst. Prof. Dr. Walai Wattanasiri
Department	Information Communication
Academic Year	2012

ABSTRACT

The research titled the use of information technology and communication to develop an information technology system for use within the organization by Suan Dusit Rajabhat University personnel has an objective to study the use of information technology to communicate within the organization by Suan Dusit Rajabhat University personnel in order to compare the use of information technology within the organization of personnel with different status. Furthermore, it aims to study the effectiveness of the use of information technology media to communicate within the organization. The researcher conducted the survey research design with a sample group comprising 345 out of 2,477 personnel of Suan Dusit Rajabhat University. The research instrument was a questionnaire with the reliability of .941 according to the Cronbach's Alpha. The statistics used for analysis was percentage, average, standard deviation, One way ANOVA, t-test, and Scheffe's post hoc comparison. The results are as follows

1. Status of most personnel is as follows: 77.40 percent are female, 49.90 percent are 31-40 years old, 45.50 percent have completed postgraduate studies, 48.10 percent are contractors, 55.70 percent work in a supportive role, 58 percent have worked for the University for up to six years, and 12.50 work under the Faculty of Science and Technology.

2. There are six categories of levels for the use of information technology to communicate within the organization by Suan Dusit Rajabhat University personnel including (1) the general use of database system is in a medium level with the first being the use of electronic database (<http://eoffice.dusit.ac.th>) (2) the general use of electronic communication is in a

medium level with the first being wireless network (3) the benefits obtained from information technology to communicate within the organization are generally in a very good level with the first being increasing work efficiency to be faster and more systematic, (4) problems and obstacles in using information technology within the organization are generally in a medium level with the first problem and obstacle being the database system does not cover sufficient working areas, (5) satisfaction in using information technology is generally in a medium level with the first satisfaction being executives pay attention and support the use of IT (6) the future need to use information technology to communicate is in a very good level with the first need being increasing wireless network to effectively meet with workloads covering all areas at the University.

The research hypothesis was tested and it was found that personnel, with different genders, educational levels, working roles, length of employment, and working units, use information technology to communicate within the organization differently, and the results reach the statistically significance level of .05. However, personnel with the same positions do not use information technology to communicate within the organization differently.

The effectiveness of the use of information technology to communicate within the organization reveals that in relation to promptness, it is generally in a very good level with the first promptness being the computer network system used to publicized the institution's information - <http://www.dusit.ac.th>. As for the cheapness and convenience for personnel, the result is in a good level with the first being unofficial social network such as Facebook, Hi5, Blogger Blogger, My Space, Twitter, MSN, Whatsapp, Line and so on.

Recommendations obtained from this research are as follows: (1) implementing plans to promote personnel to use information technology in order to communicate within the organization (2) delegating responsible officers to regulate and follow-up the use of information technology to communicate within the organization (3) having a systematic evaluation of the use of information technology and using the evaluation results for improvement (4) developing an information technology and communication system to improve the information technology system used within the organization extending its coverage to implementation and increasing effectiveness of other systems, and (5) increasing effectiveness of services in solving problems related to the use of information technology.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

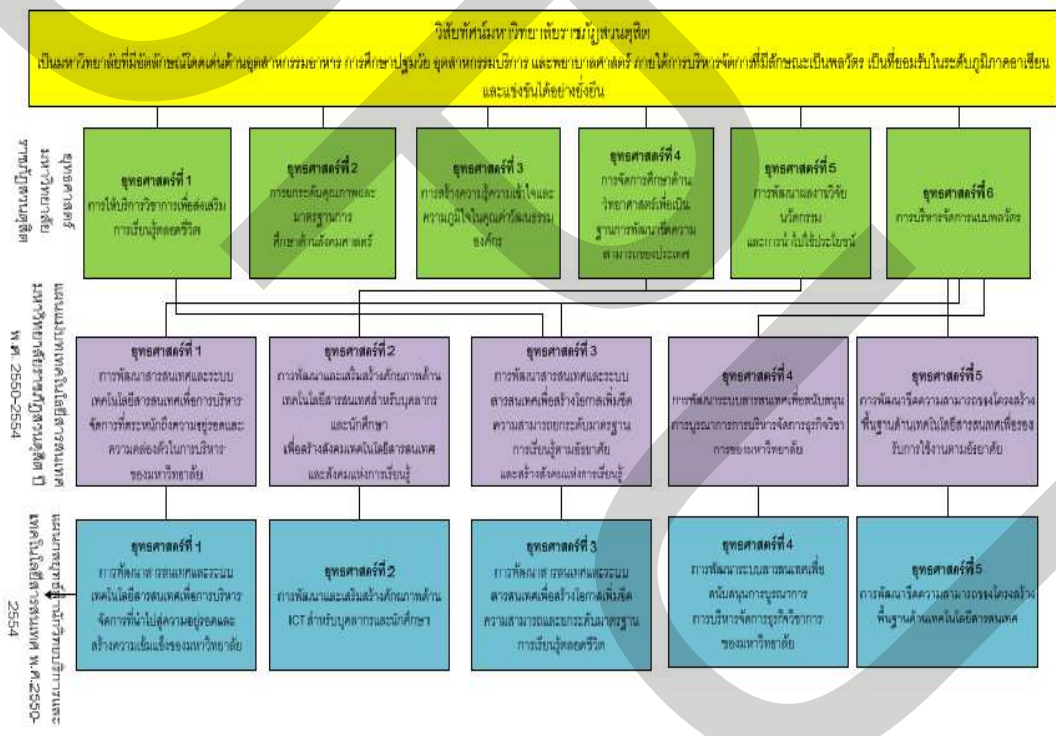
ในสังคมปัจจุบันที่ถือได้ว่าเป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสารนั้น การติดต่อสื่อสารนับว่าเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะเมื่อสังคมเริ่มขยายตัวมากขึ้น เกิดความสลับซับซ้อนมากขึ้น องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ จึงเริ่มหันมาให้ความสนใจกับเรื่องของการสื่อสารภายในองค์กรซึ่งในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญและจะทวีความสำคัญยิ่งขึ้นตามอัตราการขยายตัวของหน่วยงานหรือสังคม การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (กรีซ สืบสนธิ์, 2538, น.64) เรียกได้ว่าการสื่อสารในองค์กรเป็นสื่อกลางที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกองค์กร ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจร่วมกันของคนในองค์กร เพื่อให้ทุกคนทำงานให้องค์กรได้อย่างเต็มที่ และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อองค์กรนั้นว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

นอกจากนั้นการติดต่อสื่อสารในสังคมปัจจุบัน เป็นไปในรูปแบบของสังคมสารสนเทศโลก (Global Information Society) โดยเกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจทั่วโลกที่จะต้องใช้ข้อมูลข่าวสาร เพราะการสื่อสารเป็นการเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายโลก เช่น อินเทอร์เน็ต ดังนั้น สารสนเทศจึงเป็นพื้นฐานของข้อมูลที่สำคัญ ปัจจุบันการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างองค์กร (Internetworking Enterprise) ได้แก่ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต แอ็กซ์ทราเน็ต และเครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมที่สร้างสังคมเครือข่ายเชื่อมโยงทั้งโลก (Global Internetworked Society) สามารถใช้ประโยชน์ได้เต็มที่จากการต่อเชื่อม และเป็นเครือข่ายที่สำคัญยิ่ง สำหรับองค์กรสามารถใช้สำหรับการปฏิบัติงานได้ในทุกที่ ทุกเวลา ผู้สังคมสารสนเทศโลกอย่างแท้จริงได้ การเติบโตของอินเทอร์เน็ตที่สัมพันธ์กับเทคโนโลยีและการปฏิบัติงานขององค์กรในปัจจุบัน

และด้วยความที่เป็นสังคมยุคแห่งการติดต่อสื่อสารแบบไร้พรมแดน (Boundary Less) ทำให้โลกแคบลง สามารถดำเนินการติดต่อกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ความก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก ยิ่งสังคมเปลี่ยนแปลงไปมากเท่าใด เทคโนโลยีและการสื่อสารก็ยิ่งมีบทบาทมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสนองตอบสภาพสังคมในปัจจุบันที่มีความต้องการข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย และมีความต้องการเทคโนโลยีมากเพียงพอ ในการวางแผน ตัดสินใจ ดำเนินการ และปฏิบัติงานในสถานศึกษา จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล เห็นความสำคัญและประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหารงานรู้จักพัฒนาตนเอง เปลี่ยนแนวคิด วิธีการทัศนคติในการปฏิบัติงาน ฝึกตนเองให้เป็นคนทันสมัย ทนต่อการเปลี่ยนแปลง กล้าและยินดีที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาให้เป็นผู้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร ในการถ่ายทอดความรู้ จัดการเรียนการสอนได้อย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ ต้องยึดนักเรียนเป็นสำคัญ ให้นักเรียนได้เรียนรู้อย่างสนุกสนาน มีความพึงพอใจต่อการเรียนรู้ทุกๆ และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ถ้าสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานใดที่เห็นความสำคัญและมีการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานในสถานศึกษาเจริญรุดหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง ก็จะทำให้สถานศึกษาหรือหน่วยงานนั้นมีความโดดเด่นเป็นเลิศในเชิงวิชาการ (ปราชญา กล้าผจญ และคณะ, 2546, น. 193 - 195)

จะเห็นได้ว่าการทำงานในองค์กรที่มีปริมาณพนักงานในองค์กรจำนวนมาก จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเข้าใจในเรื่องการสื่อสาร การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เป็นศูนย์กลางอันสำคัญที่สุดของทุกองค์กร และเนื่องจากปัจจุบันสภาวะแวดล้อมต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก บทบาทที่เกี่ยวข้องของผู้บริหารในการสื่อสารจะเป็นบทบาทที่เกี่ยวข้องในการค้นหา การรับข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจขององค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอก และถ่ายทอดข้อมูลไปยังผู้ได้บัญชา และเป็นผู้แถลงข่าวสู่บุคคลภายนอกองค์กรต่อไป นอกจากนี้ยังมีบทบาทที่สำคัญเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการแสดงความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นเครื่องมือให้ผู้บริหารใช้ในการกระตุ้น จูงใจ ส่งเสริมพนักงานให้ทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทในการตัดสินใจ บทบาทในการค้นหาการจัดการและสภาพแวดล้อมที่เป็นโอกาส ริเริ่มหรือแนะนำในด้านการควบคุมภายในองค์กร มีบทบาทในการปรับการทำงานให้ไปในทางที่ถูก ในการติดต่อเจรจากับองค์กรอื่นๆ โดยใช้การสื่อสารเข้ามามีส่วนช่วยที่สำคัญ

ดังนั้นเทคโนโลยีจึงเป็นตัวแปรหลักต่อความเจริญ ความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้า ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีที่สำคัญ คืออินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นเครือข่ายที่ข้อมรับกันทั่วโลกแล้ว และได้มีการนำอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่างๆ ตัวแบบที่โดดเด่นในการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้กับระบบการศึกษานั้นก็คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งได้นำอินเทอร์เน็ตมาเป็นสื่อกลางมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร เผยแพร่ความรู้ข่าวสารต่างๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้สร้างเว็บไซต์ (Web Site) คือ www.dusit.ac.th และมีระบบ e-office เพื่อใช้ในการส่งบันทึกข้อความถึงหน่วยงานภายในองค์กร <http://eoffice.dusit.ac.th/> ซึ่งระบบ e-office ในปัจจุบันเป็นการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอย่างมาก ดังปรากฏให้เห็นชัดเจนในวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต



การเชื่อมโยงประเด็นยุทธศาสตร์ของแผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2550-2554

ภาพที่ 1.1 การเชื่อมโยงประเด็นยุทธศาสตร์ของแผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2550-2554

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีการพัฒนาด้านการเรียนการสอน การบริหารอาคารสถานที่ และอื่นๆ อย่างมาก มีบุคลากรจำนวนมาก บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ประมาณ 2,477 คน คน มีการปรับการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับสภาพ และจำนวนของผู้เรียน ในปีการศึกษา 2542 ได้เริ่มจัดการเรียนการสอนในสถาบันและศูนย์การเรียนนอกสถาบัน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินการ เช่น ห้องสมุดเสมือน (Virtual Library) อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต การลงทะเบียนและการประมวลผลการเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะการใช้สารสนเทศในระบบเว็บไซต์ซึ่งนับได้ว่าเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมมากอย่างหนึ่ง ตามการเชื่อมโยงประเด็นยุทธศาสตร์แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

“การบริการประทับใจ เทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัยพัฒนาไปไม่หยุดยั้ง” เป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตตระหนัก จึงมีการบริการที่ ICT ดังต่อไปนี้ บริการสื่อมัลติมีเดีย บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา และสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ บริการชมวิดีโอตามอัธยาศัย (VDO on DEMAND) บริการหนังสือเพื่อการสืบค้น บริการโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการIT เพื่อสนับสนุนการสอน การค้นหาหนังสือหรือผลงานทางวิชาการต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความสะดวกมากในการหาหนังสือต่างๆ ซึ่งจะแบ่งแยกไว้เป็นหมวดหมู่ นักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลหนังสือต่างๆ ได้โดยไม่ต้องไปค้นคว้าถึงห้องสมุด ซึ่งจะถือได้ว่าประหยัดเวลาได้มากทีเดียว นักศึกษาสามารถตรวจเช็คสถานะภาพของหนังสือที่ต้องการยืมได้ว่าเหลืออยู่ที่เล่ม ซึ่งจะหาให้นักศึกษาสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้ามาก

จากสภาพดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบุคลากรและองค์กรต่อไป

1.2 ปัญหาในการวิจัย

1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในปัจจุบันเป็นอย่างไร
2. บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันหรือไม่

3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหน

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและศูนย์การศึกษา จำนวน 2,477 คน

1.4.2 ขอบเขตเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรดังนี้

ตัวแปรอิสระคือ

ปัจจัยทางด้านสถานภาพของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ปฏิบัติหน้าที่ประเภท ระยะเวลาในการทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และสังกัดหน่วยงาน

ตัวแปรตาม คือ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร

ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ ความรวดเร็ว ความประหยัด และความสะดวก

1.4.3 ขอบเขตระยะเวลา ตั้งแต่ เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2555

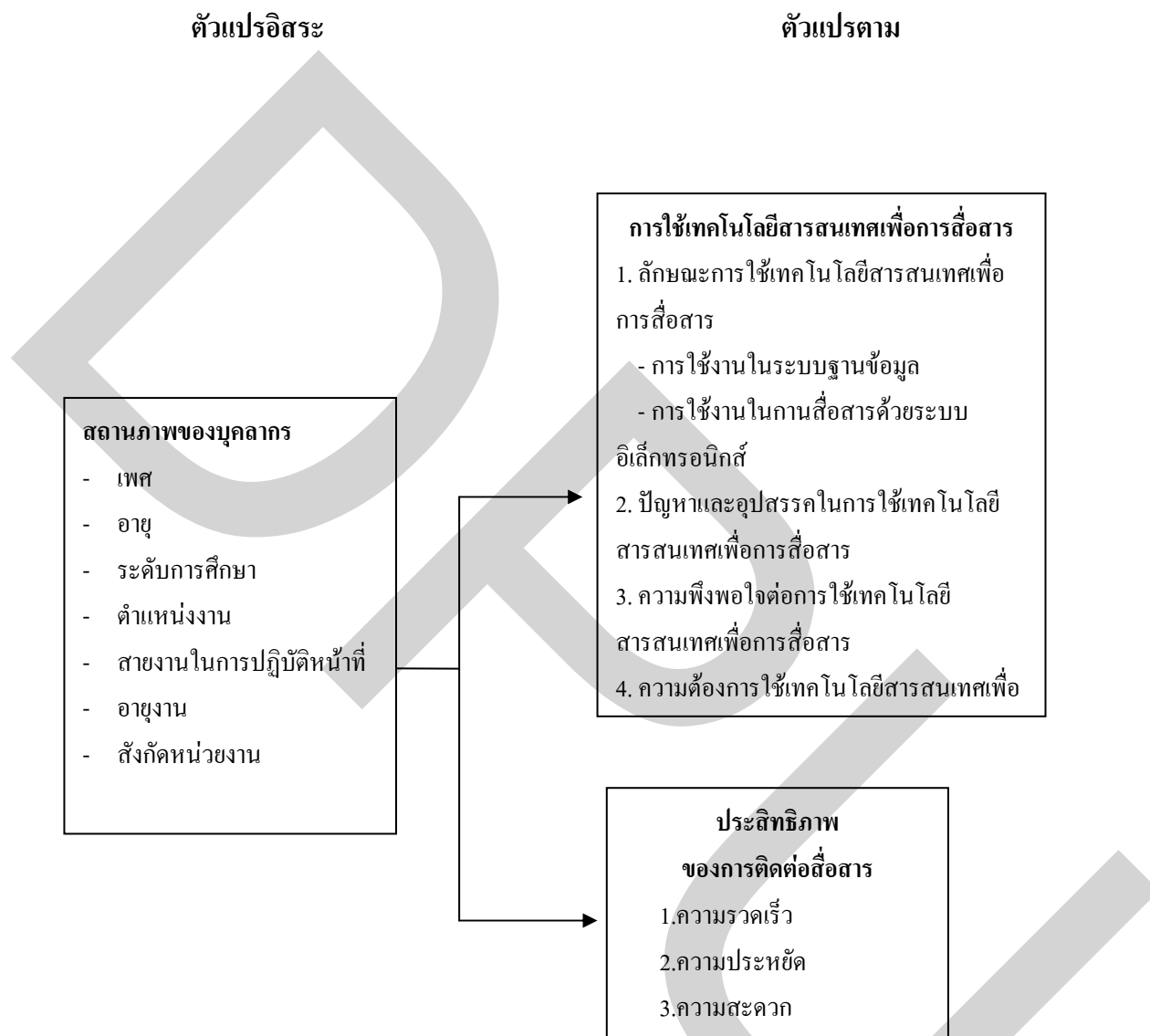
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบแนวทางพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต และขององค์กรอื่นๆ ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปพัฒนานวัตกรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิตให้สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรมาใช้ในการปฏิบัติงานและบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น
3. ได้แนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.8 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสภาพที่เป็นจริงกำลังเป็นอยู่ หรือการดำเนินงานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ (Hard ware) ด้านระบบสนับสนุนเครือข่าย (Soft ware) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสาร เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การใช้ฐานข้อมูลของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (<http://personnel.dusit.ac.th>) ฐานข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (<http://www.dusit.ac.th>) ฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (<http://eoffice.dusit.ac.th>) ฐานข้อมูลระบบบริหารการศึกษา (<http://webregis.dusit.ac.th>) ฐานข้อมูลวารสาร บทความ หนังสือ ฤกษ์ภาคออนไลน์ ฐานข้อมูลโปรแกรมประยุกต์เพื่อการเรียนการสอน

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง เทคโนโลยีสองสาขาหลักที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการสร้างสรรค์ จัดหา จัดเก็บ คั่นคืน จัดการ ถ่ายทอดและเผยแพร่ข้อมูลในรูปดิจิทัล (Digital Data) ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษร และตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร

ประสิทธิภาพการสื่อสาร หมายถึง ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการจัดการอาจพิจารณาได้ใน 3 มิติ คือ การมีประสิทธิภาพอันประกอบด้วย ความรวดเร็ว ความประหยัด และความสะดวก (สกว.และสุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2549, น. 151)

ปัญหาอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ของบุคลากร หมายถึง ข้อจำกัดหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่บรรลุเป้าหมายในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์

บุคลากร หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 2,477 คน ในการวิจัยนี้เน้นเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ใหญ่ (ถนนราชวิถี) และศูนย์ต่างๆ ศูนย์รางน้ำ ศูนย์ระนอง 2 ศูนย์ตรัง ศูนย์นครนายก ศูนย์พิษณุโลก ศูนย์ลำปาง ศูนย์สุพรรณ และศูนย์หัวหิน

สถานภาพของบุคลากร หมายถึง อายุ เพศ การศึกษา อายุงาน ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ สถานที่ปฏิบัติงาน

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมา พัฒนางานด้านการบริการ ด้านทรัพยากร และด้านการบริหารองค์กร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

พฤติกรรมสื่อสารในองค์กร หมายถึง ลักษณะต่างๆของบุคลากรที่ทำการสื่อสาร และสังเกตได้จากภายนอก แต่เน้นตรงเนื้อหาสาระของข่าวสารที่ทำการสื่อสารกันนั้น ต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรจะถูกควบคุมโดยกฎต่างๆ และเพื่อสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยและควบคุมการกระทำต่างๆของบุคลากรในองค์กร วัฒนธรรมในองค์กรอาจจะมองเป็นในลักษณะของเป็นความเชื่อ การคาดหวัง ทศนคติร่วมซึ่งมีการถ่ายทอดได้จากพนักงาน

ความพึงพอใจและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ของบุคลากร หมายถึง ปฏิบัติทางด้านความรู้สึกตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือต่อสิ่งกระตุ้น ซึ่งสิ่งเร้าในที่นี้ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมข้อมูล การบริการต่างๆ เป็นต้น โดยความรู้สึกตอบสนองนี้อาจเกิดขึ้นได้ทั้งในเชิงบวก หรือ เชิงลบ เช่น พอใจมาก น้อย เห็นด้วย หรือไม่ เป็นต้น

กระบวนการสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารให้เป็นระบบแล้ว คงจะช่วยให้เข้าใจการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้กระบวนการสื่อสารประกอบด้วย

แหล่งข้อมูล คือ แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสาร หรือเป็นต้นตอของแหล่งข้อมูลข่าวสารนั่นเอง

ข่าวสาร คือ เนื้อหาสาระที่ต้องส่งไป

ผู้ส่ง คือ บุคคลที่จะเป็นผู้ดำเนินการส่งข่าวสาร

ผู้รับ คือ ผู้เป็นเป้าหมายในการรับข่าวสาร ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการสื่อสาร

ระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social network) หมายถึง ระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้เฉพาะการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับงาน หรือภาระงานที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งมีช่องทางได้แก่ Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความ เว็บไซต์ และสาระที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมด้านความรู้ ทักษะ ทศนคติ และเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งผลงานวิจัยต่างๆ เป็นแนวทางในงานวิจัยนี้ ดังนี้

- 2.1 โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- 2.2 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2.1.1 ประวัติความเป็นมา

กว่า 60 ปีมาแล้วที่ “โรงเรียนการเรือน” ได้ถือกำเนิดขึ้น โดยราชดำริของเจ้าพระยาธรรมศักดิ์มนตรี ซึ่งเป็น โรงเรียนที่ได้ตระเตรียมความชำนาญให้แก่สตรีในยุคนั้น และในขณะเดียวกัน ก็เตรียมให้พวกเธอได้นำความรู้มาใช้ในการสอนด้วย หลายพันครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ก็เนื่องมาจากการมาเรียนที่โรงเรียนการเรือน แห่งนี้ นักศึกษาและคณาจารย์ทุกท่านภูมิใจในความสำเร็จที่ผ่านมาจาก โรงเรียนการเรือนในสมัยนั้น ซึ่งได้ พัฒนาการศึกษาริเริ่มมา จนเป็น “วิทยาลัยครูสวนดุสิต” และจึงมาเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต”

ปรัชญา

เป็นมหาวิทยาลัยที่ตระหนักถึงความอยู่รอดขององค์กร (Survival)

วิสัยทัศน์

1. เป็นมหาวิทยาลัยเฉพาะทางที่เน้นในสาขาวิชาที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นเลิศ สามารถสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมให้เป็นที่ยอมรับได้ทั้งในและต่างประเทศ
2. เป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการเรียนการสอน และการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
3. พัฒนาและสร้างสรรค์บุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้(Knowledge Worker) เพื่อเป็นทุน (Human Capital) ในการสร้างความมั่งคั่งทางปัญญาขององค์กร (Intellectual Wealth)

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตและพัฒนาครูให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมและเป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการ โดยเน้นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการเรียนการสอนและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถแข่งขันกับกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลก ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต
2. สร้างองค์ความรู้ ประสานความร่วมมือด้านวิจัย พัฒนานวัตกรรม และสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางวิชาการกับองค์กรในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งให้บริการวิชาการแก่สังคม พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับชุมชน ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

ศูนย์การศึกษานอกสถาบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การจัดการศึกษาโดยใช้ศูนย์การศึกษานอกสถาบัน (Off – campus Learning Center) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นการจัดการศึกษาเพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาให้กับผู้เรียนที่ต้องการศึกษา/ฝึกอบรม ในสาขาวิชาต่างๆ ที่ต้องการ โดยการนำระบบบริหารจัดการเครือข่าย (Net work) และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information and Communication Technology) เข้ามาสนับสนุน รวมทั้งเปิดโอกาสให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นการพัฒนาการจัดการศึกษาของศูนย์การศึกษานอกสถาบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จึงเป็นการพัฒนาระบบบริหารจัดการทางการศึกษาแบบเครือข่าย และการจัดการศึกษาระบบการศึกษาทางไกลควบคู่กัน

ความเป็นมา

จากวิวัฒนาการอย่างยาวนานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตั้งแต่ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2477 เป็นโรงเรียนมัธยมวิสามัญการเรือน จนกระทั่งมาถึงปี พ.ศ. 2538 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภา-สถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (สถาบันราชภัฏสวนดุสิตในขณะนั้น) เป็นสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ นอกจากภารกิจหลักทางการสอน วิจัย บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแล้ว ยังได้มีการพัฒนารูปแบบและระบบการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รวมทั้งความเข้มแข็งทางวิชาการ ทำให้ได้รับการยอมรับได้อย่างกว้างขวางในด้านประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ทำให้มีผู้สนใจสมัครเข้าเรียนเป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดของอาคารสถานที่ที่มีจำกัด ไม่สามารถจะขยายจำนวนรับนักศึกษาให้พอเพียงกับความต้องการได้ แม้ว่าจะมีความพร้อมทางด้านอื่น ๆ ที่จะรองรับนักศึกษาที่จะเพิ่มขึ้นได้

ประกอบกับช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ได้มีการเพิ่มจำนวนนักศึกษามากขึ้นตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ทำให้สถาบันราชภัฏสวนดุสิตประสบกับปัญหาสถานที่ในการจัดการเรียนการสอน ในขณะที่เดียวกันความคิดเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการเรียนการสอนของสถาบัน จึงเป็นส่วนหนึ่งที่สถาบันเห็นว่าเหมาะสม และมีความเป็นไปได้ในการจัดการศึกษารูปแบบใหม่ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ และสามารถที่จะประเมินเปรียบเทียบกับคุณภาพกับการจัดการศึกษาระบบปกติได้ ผู้บริหารของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตจึงได้เตรียมการในการจัดตั้งศูนย์การเรียนนอกสถาบัน (Off – campus Learning Center) ขึ้น และนำระบบการเรียนการสอนระบบทางไกล (Distance Education) เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอน ซึ่งจะมีผลให้รูปแบบของการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปจากการจำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะในห้องเรียนหรือในสถานศึกษาออกไปในรูปแบบของกระบวนการมวลชน (Mass Movement)

ดังนั้น ในการจัดการศึกษาของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตในระยะแรก จะมีวัตถุประสงค์เพื่อ

(1) จัดการศึกษาให้หลากหลายรูปแบบและสนองต่อความต้องการของผู้เรียนที่มีความต้องการเข้าศึกษาในสถาบันทั้งภาคปกติและภาคนอกเวลา ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่สถาบันมีข้อจำกัดด้านพื้นที่ อาคารเรียน และห้องปฏิบัติการ

(2) เป็นการพัฒนารูปแบบของการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการใช้สื่อและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้าช่วยสนับสนุน เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (Student Center) และสนองตอบต่อปรัชญาการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่เน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life – long Learning)

(3) เป็นการพัฒนาอาจารย์ของสถาบันให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น ทั้งการบริหาร การใช้สื่อและเทคโนโลยีต่างๆ ให้เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนสำหรับผู้เรียนจำนวนมาก (Mass Lecturer)

(4) มุ่งเน้นกระบวนการเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กร และกระบวนการจัดการเรียนการสอน เพื่อเปิดโอกาสให้ทางเลือกแก่ผู้สนใจที่ต้องการศึกษาและพัฒนาตนเอง

(5) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการในลักษณะเครือข่าย สามารถเชื่อมโยงความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศมาสนับสนุนการเรียนการสอน โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้มีการกำหนดแนวทางและแผนพัฒนาศูนย์การศึกษานอกสถาบันของมหาวิทยาลัย ให้ตอบสนองต่อภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้หลากหลายและมากขึ้น สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย (พ.ศ. 2552 – 2556) โดยกำหนดแนวทางในการพัฒนาไว้ ดังนี้

1. การพัฒนาศูนย์การศึกษานอกสถาบันจะต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับศูนย์ประสานงานวิชาการ ตามโครงการความร่วมมือระหว่างกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีการศึกษาปฐมวัย และปริญญาโทการบริหารการศึกษา โดยภารกิจจะถูกบูรรวมเข้าด้วยกัน หากศูนย์การศึกษานอกสถาบันไม่ได้ตั้งอยู่ที่เดียวกับศูนย์ประสานงานวิชาการ ให้ศูนย์การศึกษานอกสถาบันที่อยู่ ณ พื้นที่ใกล้เคียงที่สุดดำเนินการ

2. ศูนย์การศึกษานอกสถาบันที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัด ที่มีพื้นที่เอกเทศเป็นส่วนของมหาวิทยาลัย จะถูกพัฒนาให้มีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนในสาขาที่มหาวิทยาลัยมีความเชี่ยวชาญและมีความพร้อม การให้บริการวิชาการกับชุมชน และการดำเนินการทางธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัย

3. ศูนย์การศึกษานอกสถาบันที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร จะถูกพัฒนาทางด้านคุณภาพและ ประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา การฝึกอบรมหรือการให้บริการทางวิชาการ และจะถูกกำหนดหลักสูตร ที่จะเปิดสอน จำนวนนักศึกษา ตลอดจนการดำเนินการตามโครงการพิเศษต่าง ๆ

4. ศูนย์การศึกษานอกสถาบันทุกศูนย์การศึกษา จะต้องพัฒนาพื้นที่ทางกายภาพและบรรยากาศ สิ่งแวดล้อม ให้สอดคล้องกับรูปแบบและวัฒนธรรมของสวนดุสิต รวมทั้งระบบการบริการ

5. ศูนย์การศึกษานอกสถาบันใดที่ไม่สามารถจะพัฒนาให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยได้ จะถูกยุบเลิกภายในระยะเวลาที่กำหนดของสัญญา

6. บุคลากรประจำศูนย์การศึกษานอกสถาบัน จะต้องสะท้อนภาพรวมของเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตให้ได้ ไม่ว่าจะเป็นบุคลิกภาพ ความเข้มแข็ง และใฝ่รู้ทางวิชาการ การมีใจที่จะให้บริการ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

7. การกำกับดูแลศูนย์การศึกษานอกสถาบัน จะอยู่ในการควบคุมดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายศูนย์-การศึกษา ผ่านสำนักงานเลขานุการรองอธิการบดี ฝ่ายศูนย์การศึกษา และจะต้องสัมพันธ์กับสำนักงานกลางประสานงานโครงการความร่วมมือ

8. ศูนย์การศึกษานอกสถาบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจะไม่มี การจัดตั้งเพิ่มขึ้นอีก แต่จะมีการบูรรวมให้เข้ากับศูนย์ประสานงานวิชาการของโครงการความร่วมมือ และจะมีการพัฒนาให้เข้มแข็ง ที่สุดทั้งระบบการจัดการศึกษา การบริการทางวิชาการ รวมทั้งการบริหารเชิงระบบ

9. ศูนย์การศึกษานอกสถาบันทุกศูนย์จะต้องจัดทำข้อตกลงเพื่อลงนามในคำรับรองการปฏิบัติ ราชการกับมหาวิทยาลัย (ปี พ.ศ. 2551 เริ่มที่ศูนย์สุพรรณบุรีกับศูนย์หัวหินก่อน)

ศูนย์การศึกษานอกสถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ในปัจจุบัน ศูนย์การศึกษานอกสถาบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประกอบไปด้วย

1. ศูนย์สุพรรณบุรี เป็นพื้นที่ของมหาวิทยาลัย ตั้งอยู่ที่ 57 ถนนป่าโมกข์สุพรรณบุรี ต. โลกโคเต่า อ. เมือง จ. สุพรรณบุรี 72000

2. ศูนย์ตรัง มีพื้นที่อยู่ 2 แห่ง
 แห่งที่ 1 ตั้งอยู่ที่ 139 ต. ทับเที่ยง อ. เมือง จ. ตรัง 92130 เป็นพื้นที่เช่าที่มหาวิทยาลัยปรับปรุงใช้

แห่งที่ 2 ตั้งอยู่ที่ 111 หมู่ 3 ต. ห้วยยอด อ. ห้วยยอด จ. ตรัง 92130 เป็นพื้นที่ของมหาวิทยาลัย

3. ศูนย์หัวหิน

พื้นที่ส่วนหนึ่งเป็นพื้นที่ของมหาวิทยาลัย อีกส่วนหนึ่งเป็นของสถาบันการbinพลเรือน ตั้งอยู่ที่ ต. บ่อฝ้าย อ. หัวหิน จ. ประจวบคีรีขันธ์ 77110

4. ศูนย์นครนายก

พื้นที่ส่วนหนึ่งเป็นของมหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยกำลังจัดซื้อเพิ่มเติม อีกส่วนหนึ่งเช่าใช้พื้นที่ของโรงเรียนเทคโนโลยีวีรพัฒน์ ตั้งอยู่ที่ ข/4-389 ถนนสุวรรณศร อ. เมือง จ. นครนายก

5. ศูนย์ลำปาง

ตั้งอยู่ที่ 113 ถนนพหลโยธิน ต. สวนดอก อ. เมือง จ. ลำปาง 52000

6. ศูนย์พิษณุโลก

ตั้งอยู่ที่ 103/8 ถนนศรีธรรมไตรปิฎก ต. ในเมือง อ. เมือง จ. พิษณุโลก 65000

7. ศูนย์รางน้ำ

ตั้งอยู่ที่ 107 ถนนรางน้ำ เขตราชเทวี กทม. 10300

8. ศูนย์ระนอง 2

ตั้งอยู่ที่ ซอยระนอง 2 ถนนพระราม 5 แขวงนครไชยศรี เขตดุสิต กทม. 10400

ตลอดระยะเวลา 14 ปีที่ผ่านมาศูนย์การศึกษานอกสถาบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อภารกิจตามแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดีและเป็นการให้บริการทางวิชาการตามความต้องการของชุมชนได้ อันเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นรากฐานที่สำคัญของสังคม บัณฑิตที่จบการศึกษาจากศูนย์การศึกษานอกสถาบันของมหาวิทยาลัยมีมากกว่า 20,000 คน นอกจากนี้ศูนย์การศึกษานอกสถาบันยังเป็นฐานการพัฒนาโครงการทางวิชาการอื่นให้กับชุมชนและท้องถิ่น การพัฒนาการต่อไปควรจะต้องเป็นไปตามนโยบายและแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ที่จะลดภารกิจด้านการจัดการเรียนการสอนลงในภาพรวม แต่จะต้องเพิ่มภารกิจด้านบริการวิชาการกับชุมชนให้มากขึ้น และภารกิจด้านการเป็นศูนย์บริการวิชาการที่ดีของชุมชนที่ศูนย์นั้นตั้งอยู่ โดยให้มีรูปแบบและโครงสร้างพื้นฐานที่ดีในการดำเนินงานศูนย์การศึกษานอกสถาบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตนับว่าเป็นผลงานที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัย ที่สามารถสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาไปได้ ท่ามกลางเสียงวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ แต่ระยะเวลาและความมุ่งมั่นในการทำงานของคนสวนดุสิตพิสูจน์ให้เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นมหาวิทยาลัยแนวหน้าในการนำระบบ ICT เข้ามาใช้ในระบบการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดการเรียนการสอน การบริการต่าง ๆ รวมถึงการจัดการฐานข้อมูลบุคลากร ซึ่งการนำ ICT เข้ามาใช้นี้ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตนั้นเป็นมหาวิทยาลัยแนวหน้าในเรื่อง Technology

การบริหารระบบ ICT ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแบ่งออกเป็น 3 หน่วยงาน คือ

(1) ศูนย์คอมพิวเตอร์ (Computer Center) ทำหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมด

(2) สำนักวิทยบริการ (Academic Resources and Information Technology) ทำหน้าที่ดูแลหนังสือและ e-Library

(3) ศูนย์ข้อมูล (Data Center) ทำหน้าที่ดูแลข้อมูลทั้งหมดในมหาวิทยาลัย เช่น ข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลคณาจารย์และพนักงาน และข้อมูลการเงิน เป็นต้น

ระบบ ICT ที่กล่าวถึงนี้มีการใช้งานมานานและได้ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน ท่านอธิการบดี ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธิน ได้ให้ความสำคัญต่อระบบ ICT เป็นอย่างยิ่ง จึงได้จัดการประชุมใหญ่ให้หน่วยงานทั้งสามหน่วยข้างต้นค้นหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานให้ถึงจุดสูงสุด ผลจากการประชุมพบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพของการนำระบบ ICT คือ การนำเอาหลักและวิธีการของ Knowledge Management มาเป็นแกนนำในการบริหารงานระบบ ICT ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จุดเริ่มต้นของการนำหลักและวิธีการของ Knowledge Management มาใช้ได้นั้นจะต้องมีการประเมินองค์กรก่อนว่ามีความพร้อมระดับใด ผลการประเมินชี้ชัดว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีความพร้อมทางด้านอุปกรณ์ ICT แต่ยังขาดระบบบริหารที่ดีที่สุด ดังนั้น Knowledge Management Project จึงได้เกิดขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเริ่มปฏิบัติการขั้นแรก คือ ให้มีการจัดทำระบบ Intranet เพื่อนำองค์ความรู้มารวมไว้ใน Knowledge Repository (บ่อรวบรวมความรู้) และจัดทำระบบ e-Governance ระบบ e-Governance นี้ประกอบด้วย e-Document, e-Mail, e-News, e-Expert Directory และ Webboard โดยมอบหมายให้ฝ่ายวิจัยและพัฒนาระบบ และฝ่ายระบบ Network ระบบ Intranet ที่จัดทำขึ้นมีการนำเอาหลักการของ Knowledge Management เป็นแกนนำทำให้เกิด Community of Practice ระหว่างพนักงานจากทุกส่วนและทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงาน (Knowledge Sharing) ซึ่งระบบ Intranet นี้ได้มีการเชื่อมต่อกับศูนย์ข้อมูลซึ่งนำมาถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Information Sharing) ส่งผลให้มีการทำงานได้รวดเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ระบบ e-Document ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์เนื่องจากเอกสารทุกอย่างได้นำมารวมไว้ใน Knowledge Repository แล้ว และการ Retrieval (นำข้อมูลออกมาใช้งาน) เร็วขึ้น ระบบ Intranet ได้มีการเริ่มใช้ในปี 2547 ซึ่งในช่วงเริ่มต้นมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานที่ใช้อยู่เดิมทำให้เกิดปัญหา Resistant to Change (พนักงานยังไม่ยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมมาเป็นระบบ Electronic) แต่หลังจากได้มีการใช้งานมาจนถึงปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงนี้ได้รับการยอมรับและพนักงานได้มีการใช้ระบบ Intranet จนเกิดความเคยชินทำให้ระบบ ICT ที่มหาวิทยาลัย

ราชภัฏสวนดุสิตมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงเห็นได้ว่าการนำเอาระบบ Intranet มาใช้ควบคู่กับระบบ ICT ที่มีอยู่ก่อนจนกระทั่งนำเอา Knowledge Management มาใช้ ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีการพัฒนาทางด้าน ICT สูงและเร็วมาก ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้จัดอบรมพนักงานให้รู้จักใช้ระบบ Intranet และระบบอื่น ๆ ที่มีการจัดทำขึ้น เช่น ระบบการเงิน (Performance Base Budgeting) ที่สามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ Intranet

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตยังได้นำระบบ e-Learning ชนิดใหม่เข้ามาใช้เรียกว่าระบบ Open Source หมายความว่าไม่จำเป็นต้องมีการจ่ายเงินในการใช้ระบบ แทนที่ระบบเดิมซึ่งเป็นระบบของ Black Board ที่ต้องจ่ายค่า License ในการใช้ต่อเครื่องและต่อผู้ใช้ ที่ผ่านมามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตต้องเสียเงินค่า License ถึง 4,000,000 บาทต่อปี ระบบใหม่นี้มีชื่อว่า Moodle การนำเอาระบบ Moodle มาใช้นี้นอกจากจะทำให้ลดค่าใช้จ่ายลงแล้วยังสามารถเชื่อมต่อระบบนี้เข้ากับ Intranet ได้อีกด้วย

ในส่วนของสำนักวิทยบริการได้นำเอาระบบ ICT มาพัฒนาสำนักฯ โดยการสร้างห้องสมุดรูปแบบใหม่ให้ชื่อว่า Virtual Library ซึ่งมีความหมายว่า ห้องสมุดที่ไร้หนังสือ ห้องสมุด Virtual Library มีเพียงคอมพิวเตอร์เท่านั้น การใช้งานในระบบนี้สามารถใช้ผ่านระบบ Novell ผู้ใช้จะต้องมี Username และ password จึงจะสามารถเข้าสู่ระบบได้ หลังจากที่เข้าสู่ระบบแล้วนั้นก็สามารถใช้ฐานข้อมูลที่มีชื่อว่า VTLS ในการสืบค้นหนังสือหรือว่าอ่านหนังสือที่เป็น e-Book การที่ทำเช่นนี้ทำให้นักศึกษาสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้อย่างดีและอย่างมีประสิทธิภาพ

จุดเด่นอีกจุดหนึ่งของสำนักวิทยบริการ คือ การนำเอาระบบ Video On Demand มาใช้ ระบบ Video On Demand นี้เป็นฐานข้อมูลชนิดหนึ่งที่ทำหน้าที่จัดเก็บ Video การเรียนการสอนที่ผ่านระบบ Video Conference ระบบนี้ไม่ใช่เพียงแค่จัดเก็บ Video การเรียนการสอนเท่านั้นแต่ยังเก็บเอาสาระอื่น ๆ เช่น ภาพยนตร์ สารคดี เพลง กิจกรรมที่เกิดขึ้น ผลงานของนักเรียน และอื่น ๆ อีกมากมาย ทำให้มีการรวบรวมองค์ความรู้ไว้ที่จุดเดียว

สำนักวิทยบริการยังมีห้อง IT Training และ Self-Study Room ไว้เพื่อฝึกอบรมพนักงานให้มีความสามารถในการใช้โปรแกรม ตัวอย่างเช่น Adobe Illustrator Dream Weaver หรือ Microsoft Office Suit ในส่วนของ Self-Study Room นั้น พนักงานและนักศึกษาสามารถเข้าไปใช้เพื่อพัฒนาตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษและใช้ระบบ Internet หลังจากที่สำนักวิทยบริการได้พัฒนาระบบ ICT ขึ้น ทำให้พนักงานและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและการเรียนรู้สูงขึ้นด้วย

ศูนย์ข้อมูล (Data Center) ได้นำระบบ ICT เข้ามาดูแลข้อมูลทั้งหมดในมหาวิทยาลัย ระบบที่นำมาใช้นั้นเป็นระบบ Sun Micro-system ซึ่งเป็นระบบฐานข้อมูลที่สามารถจัดเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก (สามารถเก็บข้อมูลได้เป็น terabyte) การทำเช่นนี้ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสามารถสร้าง Knowledge Repository ที่เอาไว้จัดเก็บองค์ความรู้ต่างไว้ในแหล่งเดียวกัน การนำข้อมูลมาใช้นั้นทำให้ง่ายและรวดเร็ว ส่งผลให้ระบบการทำงานมีความรวดเร็วและถูกต้อง ก่อให้เกิด Chain Reaction นอกจากนี้ ศูนย์ข้อมูล (Data Center) ยังได้พัฒนาระบบ e-Student Management เพื่อบริการนักศึกษา เช่น บริการข้อมูลทะเบียนนักศึกษา ข้อมูลผลการเรียน ข้อมูลการชำระเงิน ข้อมูลตารางเรียน เป็นต้น

มหาวิทยาลัยฯ ได้จัดทำห้องพักรับงานที่มีระบบ ICT ที่เป็นศูนย์ข้อมูลขององค์ความรู้ต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) และนำมาซึ่งความคิดที่แปลกใหม่ (Innovation)

กล่าวได้ว่า ระบบ ICT ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ใช้ในปัจจุบันนี้ได้นำระบบ Knowledge Management เป็นแกนหลัก ส่งผลให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้เดินหน้าเข้าสู่ศตวรรษใหม่ซึ่งเป็นศตวรรษของ Knowledge Society อย่างภาคภูมิ ความสำคัญของการใช้ระบบ ICT นั้นไม่ได้อยู่ที่จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่หรือห้อง Lab ที่มีในองค์กรเท่านั้น แต่ความสำคัญยิ่งใหญ่อีกประการหนึ่ง คือ การบริหารองค์ความรู้ (Knowledge Management)

2.2 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Theory)

2.2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีที่ศึกษาผู้รับสารเป็นหลักว่า ผู้รับสารมีกระบวนการเลือกใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการอย่างไร มีแนวคิดว่าพฤติกรรมของผู้รับสารที่เกิดขึ้นนั้นก็เพื่อตอบสนองความต้องการภายในจิตใจ ทฤษฎีนี้จึงเน้นการอธิบายถึงความต้องการแรงจูงใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจ ของผู้รับสาร

คาสซาต้าและแอสเต (Mary B. Cassata and Molefi K.Asnte 1979,pp. 88-89) ได้ตั้งสมมติฐานเบื้องต้นของแนวทางการศึกษา เรื่องการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ผู้รับสารจะเป็นผู้กระทำการแสวงหาข่าวสารจากสื่อมวลชน เพื่อสนองความพึงพอใจ
2. ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกสื่อจากสื่อทั้งหมดที่มีอยู่
3. ผู้รับสารจะตระหนักว่าสื่อที่เลือกนั้นจะสนองความต้องการ ความสนใจและมีความเกี่ยวข้องมากเพียงพอ

4. ผู้รับสารจะใช้สื่อใดๆ โดยไม่รวมถึงการตัดสินใจจากพฤติกรรมการบริโภคสื่อตามความเคยชินเดิมและในงานเรื่อง Utilization of Mass Communication by Individual ของ แคทซ์บลูเมอร์ และเกอร์วิช (Katz, Blumler and Gurevitch, 1974 อ้างถึงใน ชีตติมา ปิยะศิริศิลป์, 2544, น 34) ได้สรุปข้อตกลงพื้นฐานของทฤษฎีนี้ไว้ 5 ข้อด้วยกัน ได้แก่

1. ผู้รับสารมีลักษณะเป็นผู้นำ การใช้สื่อทำไปโดยมีจุดมุ่งหมาย แม้ว่าสภาพแวดล้อมหรือโอกาสอาจมีส่วนให้เกิดการใช้สื่อ แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าจะต้องมีการหวังผลเสมอ ขึ้นกับจะคาดหวังไว้มากน้อยแค่ไหน

2. ยึดผู้รับสารเป็นหลัก มองว่าผู้รับสารเลือกใช้สื่ออย่างไร โดยมีเจตนาธรรมณ์อย่างไร ไม่ใช่มองว่าสื่อมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสารอย่างไร

3. เป็นการมองอย่างเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจที่สามารถหาได้จากสื่อ กับแหล่งอื่นๆ ดังนั้น จึงศึกษาเปรียบเทียบถึงวิธีการอื่นๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการด้วย

4. อาจกล่าวว่าคุณคจะสามารถอธิบายถึงความสนใจหรือแรงจูงใจของตนเองในเรื่องต่างๆ ได้

5. ต้องพิจารณาถึงความเกี่ยวข้องและความแตกต่างระหว่างทฤษฎีกับ Popular culture หรือแบบอย่างในการดำรงชีวิตของหมู่คณะหรือคนส่วนใหญ่ในสังคม

ทฤษฎีนี้มองว่าผู้รับสารไม่ได้มีลักษณะเป็นผู้ถูกกระทำ (Passive person) ที่ต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมไปตามผลที่ได้รับจากสื่อ แต่ผู้รับสารมีลักษณะเป็นผู้กระทำ (Active person) สามารถเลือกสื่อที่จะเปิดรับและใช้ประโยชน์ได้ด้วยตนเอง และการเลือกนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้รับสาร ซึ่งผู้รับสารแต่ละคน ย่อมมีความต้องการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของตนเองแตกต่างกัน (เมตา และคณะ, 2530, น. 123-124)

Denis McQuail (1994, p. 318) กล่าวว่า ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับการเลือกการรับรู้และการตอบสนองต่อสื่อของผู้รับสารเป็นหลัก ผู้รับสารนั้นรู้ตัวอยู่เสมอ และเป็นผู้เลือกช่องทางและเนื้อหาข่าวสารที่ต้องการด้วยตนเอง

Lawrence A. Wenner (1985, pp. 175-184) ศึกษาเกี่ยวกับ การใช้ประโยชน์จากการบริโภคข่าวสาร สามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูลเพื่อการอ้างอิง (Orientational Gratification) เพื่อเป็นแรงเสริมในความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคม รูปแบบของความต้องการที่แสดงออกมา ได้แก่ การติดตามข่าวสาร (Surveillance) หรือการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decisional Utility)

2. การใช้สื่อข่าวสารเพื่อเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคม (Social Gratification) ซึ่งรับรู้จากข่าวสารกับเครือข่ายส่วนบุคคลของปัจเจกชน เช่น การนำข้อมูลไปใช้สนทนากับผู้อื่น หรือใช้เพื่อการจูงใจ

3. กระบวนการใช้ประโยชน์ข่าวสาร เพื่อดำรงเอกลักษณ์ของบุคคล หรือเพื่อการอ้างอิงผ่านตัวบุคคล (Para-Social Gratification) ที่เกี่ยวข้องกับสื่อ หรือปรากฏในเนื้อหาของสื่อ

4. กระบวนการใช้ข่าวสาร เพื่อประโยชน์ในการลดหรือผ่อนคลายความตึงเครียดทางอารมณ์ หรือเพื่อปกป้องตนเอง (Para-Social Gratification) เช่น เป็นการใช้เวลาให้หมดไปเพื่อความเพลิดเพลิน สนุกสนาน เพื่อหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงพอใจอย่างอื่น เป็นต้น

McCombs and Becker (1979, pp. 50-52) ได้อธิบายไว้ในเรื่องการใช้สื่อตามความพอใจและความต้องการว่า มนุษย์มีเหตุผลในการเลือกใช้สื่อหรือเปิดรับสื่อมวลชนแตกต่างกัน ทำให้มนุษย์เลือกที่จะใช้สื่อมวลชนแต่ละประเภทต่างกัน และบุคคลใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการดังนี้

1. ความต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการสังเกตการณ์ และติดตามความเคลื่อนไหวจากสื่อ เพื่อให้รู้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อความทันสมัย รู้ว่าอะไรมีความสำคัญ และควรจะเรียนรู้

2. ความต้องการช่วยตัดสินใจ (Decision) โดยเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน การรับสิ่งต่างๆ จะทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนเองต่อสถานะหรือเหตุการณ์รอบๆ ตัวได้

3. ความต้องการข้อมูลเพื่อพูดคุย (Discussions) โดยการรับสื่อ จะทำให้บุคคลมีข้อมูลที่สามารนำไปพูดคุยกับผู้อื่นได้

4. ความต้องการมีส่วนร่วม (Participating) ในเหตุการณ์และความเป็นไปต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว

5. ความต้องการเสริมความคิดเห็น หรือการสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว (Reinforcement)

6. ความต้องการความบันเทิง (Relaxing and Entertainment) เพื่อความเพลิดเพลินและผ่อนคลายอารมณ์

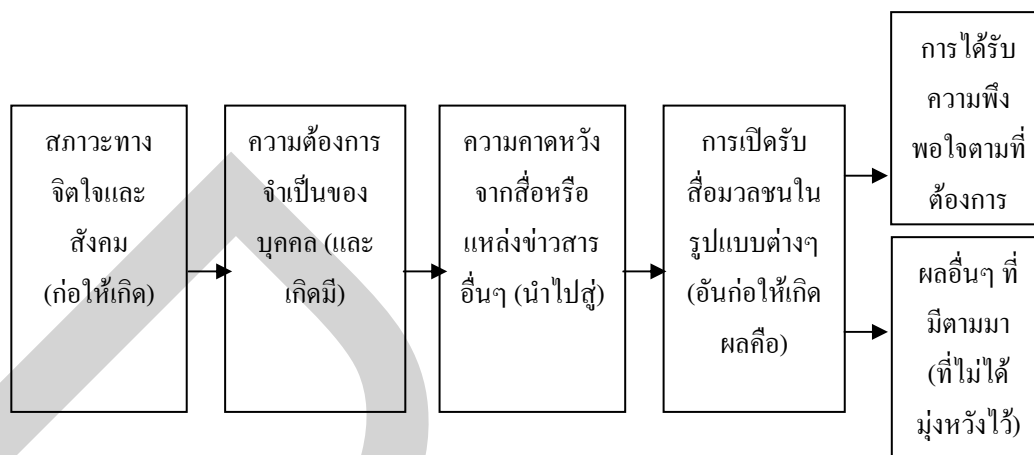
ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (2534, น. 84) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมเปิดรับสื่อมวลชน ของบุคคลเกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการอันเกิดจากพื้นฐานด้านจิตใจของบุคคลนั้นๆ และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับจากสถานการณ์ทางสังคมของเขา แม้ว่าการใช้สื่อมวลชนจะไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับ

กับความต้องการต่างๆ ด้านของมนุษย์ แต่ก็เป็นที่น่าสนใจว่า น่าจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการบางอย่าง เช่น ความต้องการข่าวสาร ข้อมูล เป็นต้น

Katz etal (1973 อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534, น. 85) ได้สร้างมาตรวัดความต้องการทางด้านจิตใจ และสังคมมนุษย์ (The Social and Psychological Needs) และความพึงพอใจจากการเปิดรับสื่อมวลชน โดยนำเอาองค์ประกอบ 3 อย่างมารวมกันเข้าเป็นความต้องการในแง่ต่างๆ องค์ประกอบทั้งสามนี้ ได้แก่

1. Mode คือ ลักษณะของความต้องการ เช่น
 - (1) ต้องการให้เพิ่มมากขึ้น (จากที่มีอยู่แล้ว)
 - (2) ต้องการให้น้อยลง(จากที่มีอยู่แล้ว)
 - (3) ต้องการให้ได้มา (ยังไม่มีเลย)
2. Connection คือ จุดประสงค์ของการติดต่อของบุคคลต่อสิ่งภายนอก คือ
 - (1) การติดต่อเพื่อรับข่าวสาร ความรู้
 - (2) การติดต่อเพื่อความพอใจ เพื่อประสบการณ์ทางอารมณ์
 - (3) การติดต่อเพื่อความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความมั่นคงและสถานภาพ
 - (4) การติดต่อเพื่อโยงความสัมพันธ์
3. Referent คือ บุคคลหรือสิ่งภายนอกที่มนุษย์โยงการติดต่อไปสู่ ได้แก่
 - (1) ตนเอง
 - (2) ครอบครัว
 - (3) เพื่อนฝูง
 - (4) สังคม รัฐบาล
 - (5) ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม
 - (6) โลก
 - (7) สิ่งภายนอกอื่นๆ ที่มีความหมายนัยลบ

นอกจากนี้ แคทซ์ และคณะ ยังได้สร้างแบบจำลองซึ่งเป็นการอธิบายถึงพฤติกรรมการใช้สื่อว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการและการสนองความพึงพอใจของมนุษย์ โดยให้คำอธิบายเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ในการสื่อสารของผู้รับสารดังนี้ คือ สภาวะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ก่อให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป ความต้องการนี้ ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้ต่างกันออกไปด้วย ดังนั้น ลักษณะของการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันจะแตกต่างกันไป ขั้นสุดท้ายคือ ความพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อ จะต่างกันออกไปด้วย แบบจำลองดังกล่าวเขียนออกมาเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงแบบจำลองการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจ

แบบจำลองการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจนี้ ได้อธิบายถึงกระบวนการรับสารและการใช้สื่อมวลชนโดยปัจเจกหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง บุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์ มีความตั้งใจและมีความต้องการในการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชน เพื่อสนองความพึงใจของตนเอง ด้วยเหตุผลต่างกัน

Karl Erick Rosengen (1974, pp. 269-285) กล่าวว่าไว้ว่าคำว่า การใช้ประโยชน์ (Uses) กับคำว่า ความพึงพอใจ (Graifications) มีความสัมพันธ์กันในแง่ที่ว่า การใช้ประโยชน์สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ และความพึงพอใจก็อาจได้รับจากการใช้ประโยชน์ แสดงให้เห็นตัวแปร 2 ตัวนี้ มีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจน

Kippax and Murray (980 อ้างถึงใน มาริยา ไชยเศรษฐ์, 2546, น.44) ได้ศึกษาเรื่องการใช้สื่อ โดยเขาต้องการหาความสัมพันธ์ของความต้องการใช้สื่อมวลชน กับความพึงพอใจและการใช้สื่อกับการรับรู้ประโยชน์ของสื่อ ผลการศึกษา คือ

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ เป็นตัวกำหนดการใช้สื่อและการรับรู้ในคุณประโยชน์ของสื่อ โดยเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวกับอายุ ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุมาก คือ 15 ปีขึ้นไป จะเลือกใช้สื่อเพราะคำนึงถึงความสำคัญของสื่อมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อย คือ ตั้งแต่ 9-11 ปี และกลุ่มที่มีอายุน้อยจะใช้สื่อเพื่อความบันเทิง แต่กลุ่มที่มีอายุมากจะใช้สื่อเพราะสนใจที่จะรับรู้เรื่องเกี่ยวกับสังคมและความต้องการของตนเอง และคนที่มิระดับการศึกษาสูง จะเลือกใช้สื่อมากกว่าประเภทคนที่มีการศึกษาค่ำ

2. จากประเภทของสื่อที่ทำการศึกษา โทรทัศน์จะถูกเลือกใช้เป็นอันดับหนึ่ง เพราะกลุ่มเป้าหมายเห็นว่าเป็นประโยชน์ โดยให้ข้อมูลต่างๆ ที่น่าสนใจ เช่น เกี่ยวกับโลกและเหตุการณ์ภายในประเทศ รวมทั้งให้ความบันเทิงได้ด้วย หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ ภาพยนตร์ จะถูกเลือกใช้เป็นอันดับรองลงมาตามเหตุผลของการเลือกใช้

3. กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ มีการเลือกใช้สื่ออย่างมีจุดมุ่งหมายและเข้าใจถึงคุณประโยชน์ของสื่อที่มีต่อผู้ใช้

William (1996 อ้างถึงใน จรินทร ธนาศิลป์กุล, 2545, น. 19) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจที่ได้จากสื่อ ว่าเกิดจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการต่างๆ ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น (Human Contact) เพื่อมีเพื่อน และทำให้ไม่รู้สึกโดดเดี่ยว โดยการเปิดโทรทัศน์ทิ้งไว้เพื่อไม่ให้เหงา การพูดคุยกับผู้อื่น

2. การติดตามเหตุการณ์ (Suveillance) โดยการติดตามเหตุการณ์ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตนเอง

3. การเข้าใจสังคม และวัฒนธรรม (Social and Cultural Understanding) เรียนรู้ที่เราเป็นสมาชิกของสังคมแบบไหน และมีวิธีการดำเนินชีวิตอย่างไร

4. การหลบหนี หรือผ่อนคลาย (Escape/Release) โดยหลบหนีจากชีวิตประจำวันที่น่าเบื่อ และหลีกเลี่ยงการคิดถึงสิ่งที่รบกวนจิตใจอยู่

5. การสร้างเอกลักษณ์ให้แก่บุคคล (Personal Identity) โดยการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเองมากขึ้น เพื่อรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และเข้าใจตนเองมากขึ้น จากการบำบัดทางจิตเมื่อได้เห็นคนที่มีลักษณะเหมือนตนผ่านหนังสือ ภาพยนตร์หรือรายการโทรทัศน์

6. การได้รับความพึงพอใจโดยทันที หนใด (Ourlight Pleasure) คือการได้รับความรู้สึกดี ๆ เช่น ความตื่นเต้น มีความสุข

7. การได้รับความรู้/วิธีในการปฏิบัติ (Gaining Knowledge, Know-how) เพื่อความเข้าใจในส่วนต่างๆ

8. การเป็นแรงบันดาลใจ (Inspiraion) ในการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ Wüo, Hazen and Beckson (อ้างถึงใน สมยศ นาวิกร, 2527, น. 103-014) กล่าวว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบไปด้วยลักษณะที่แตกต่างกันไป 6 ประการดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยเงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่งและผลงาน ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของงานมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยความพึงพอใจเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคตและผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์กร

3. ความพึงพอใจในความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย สถานที่ของการติดต่อสื่อสารควรจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น การบอกกล่าวความเปลี่ยนแปลงเพื่อความมุ่งหมายของการปรับปรุงให้ดีขึ้น และกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร การได้รับการบอกกล่าวการเปลี่ยนแปลงมีความเกี่ยวข้องกับความพึงใจ การติดต่อสื่อสารขององค์กร

4. ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร เช่น หนังสือพิมพ์ บันทึก แถลงการณ์ และเอกสารลายลักษณ์อักษรอื่นๆ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการมองของบุคคลว่าสื่อกลางขององค์กรถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจของคุณภาพของสื่อกลาง ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษรใช้ถ้อยคำดีแค่ไหน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับและการมาถึงของข่าวสารอย่างทันที่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร

6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการและความพึงพอใจที่ได้รับจากการอภิปรายและการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายว่า ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้นเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

Babara K. Kaye and Thomas J. Johnson (2002, p. 56) กล่าวว่าความสามารถของสื่อ (media) ที่มีอิทธิพลในการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับสารนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของสื่อ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

เนื้อหาของสื่อ

รูปแบบการรับ-ส่งข้อมูล

ลักษณะทั้ง 2 อย่างจะไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน เช่นเดียวกับแนวคิดของ Herber Marshall McLuhan (1964, p 9) ที่กล่าวว่า “The Medium is the message” ซึ่งหมายความว่า “ตัวสื่อก็คือสาร” กล่าวคือ สื่อโดยไม่รวมเนื้อหาที่นำเสนอในสื่อ นั้น ก็มีอิทธิพลต่อผู้เปิดรับสารได้เช่นเดียวกับเนื้อหาที่มีอิทธิพลต่อผู้เปิดรับสื่อ ดังนั้น ในงานวิจัยเรื่องนี้จึงนำเอาแนวคิดนี้มาศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากระบบอินทราเน็ตทั้ง 2 ส่วนคือ การใช้

ประโยชน์แลความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตทั้ง 2 ส่วนคือ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากข้อมูลข่าวสารภายในระบบอินเทอร์เน็ต และการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ต

2.2.2 ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร

Wiio, Downs Hazen and Becksorm (1980) ได้สร้างแบบสอบถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบไปด้วยลักษณะที่แตกต่างกันไป 6 ประการดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่งและตัวงาน ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของงานจะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ระดับความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคโนโลยีใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคต ผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล และความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรที่ได้รับ

3. ความพึงพอใจในความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ เช่น สถานที่ของการติดต่อสื่อสาร และการได้รับการบอกกล่าวการเปลี่ยนแปลงควรปรับปรุงให้ดีขึ้น กลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจ ประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

4. ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ ประกอบด้วยวิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร เช่น หนังสือพิมพ์ บนทึกแถลงการณ์ และเอกสารลายลักษณ์อักษรอื่นๆ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวพันกับการมองของบุคคลว่าสื่อกลางขององค์กรถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง ได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษรใช้ถ้อยคำดีแค่ไหน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และการมาถึงของข่าวสารอย่างทันที่หรือไม่

6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการอภิปรายและการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน

สรุปได้ว่า องค์กรประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้น จะเกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสาร ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่

ข่าวสาร คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและการติดต่อสื่อสารสองทางระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในองค์กร

นอกจากนี้ บรรยากาศของการสื่อสารภายในองค์กรก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เช่นกัน

2.2.3 บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

บรรยากาศของการสื่อสารในองค์กรประกอบด้วยพฤติกรรมของคน การรับรู้เหตุการณ์ การตอบสนองระหว่างบุคคล การคาดหวัง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และ โอกาสที่บุคคลเจริญเติบโตในหน้าที่การงานตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน บรรยากาศทางวัตถุจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน แต่บรรยากาศสื่อสารในองค์กรจะกระทบต่อพฤติกรรมของคน การแสดงออกความรู้สึก ความคิดริเริ่มในการสร้างงาน ความสำเร็จของงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน บรรยากาศสื่อสารมีความสำคัญมากกว่าความรู้ความสามารถของคน ดังนั้น บรรยากาศขององค์กรกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมโดยส่วนรวมบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรจะทำให้คนมีความรู้สึกและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกิจกรรมทุกอย่างขององค์กร โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1. ความรู้สึกและการรับรู้ของแต่ละที่ก่อให้เกิดทัศนคติ การคาดหวัง และความพอใจหรือไม่พอใจของบุคคล

2. สภาพแวดล้อมที่เขาเห็น ความรู้สึกของคนจะเกิดจากสภาพแวดล้อมในเรื่องของสภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ค่าจ้างหรือเงินเดือน ความเจริญก้าวหน้าในงาน เพื่อนร่วมงาน ข่าวสารที่ได้รับ และนโยบายขององค์กร

3. ผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงอำนาจ พฤติกรรมของคนในองค์กร ได้แก่ การแสดงออกถึงความไว้วางใจต่อกัน ทั้งฝ่ายบริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และองค์กร การเลี้ยงภัย การรับผิดชอบในงาน การเปิดเผยข้อมูลด้วยความตั้งใจ การแจ้งข่าวสาร การตัดสินใจของระดับบริหาร

การสร้างบรรยากาศทางการสื่อสาร คือการทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึงการทำให้สมาชิกขององค์กรรู้ข้อมูลต่างๆ อย่างสมบูรณ์ ในปริมาณที่เท่ากับความต้องการอยากรู้ของบุคลากรในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ คือ

1. การทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานของตนเอง ซึ่งครอบคลุมถึงค่าจ้าง รางวัล แล การมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ และ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

2. การให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ คือการแจ้งให้รู้ถึงนโยบายขององค์กร เทคโนโลยีใหม่ๆ ของการทำงาน การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารและพนักงาน แผนงานเกี่ยวกับอนาคตขององค์กร และผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร โดยการเปิดโอกาสให้เข้ารับการอบรมเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ

4. การจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การจัดให้มีระบบและวิธีการในการแจ้งข้อมูลหรือเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรให้พนักงานรับรู้โดยทั่วถึง ซึ่งสามารถจดได้หลายรูปแบบ เช่น วารสาร หนังสือเวียน ศูนย์เผยแพร่ข่าวสาร หรือสิ่งตีพิมพ์อื่นๆ

5. การจัดให้มีสื่อในการติดต่อที่มีคุณภาพ ได้แก่ วิธีการอำนวยความสะดวก ให้บุคคลในองค์กรได้แจ้งข่าวไปยังบุคคลอื่นในองค์กรได้ ข่าวสารที่ส่งออกตรงกับความเป็นจริง และเชื่อถือได้นี้เนื้อหาของข่าวสารมีคุณค่า ทันทต่อเหตุการณ์และรวดเร็ว

6. การอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อกันได้ คือการสร้างข่ายการสื่อสารทั้งในแนวนอนและการสื่อสารที่เป็นบุคคล การจัดให้บุคคลภายในองค์กรได้รับโอกาสพบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิก

7. การสร้างความพึงพอใจในระบบการติดต่อสื่อสาร โดยส่วนรวมของทั้งองค์กร คือวิธีการต่างๆ ที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร การสนับสนุนกิจกรรมทางการสื่อสาร และการให้ข้อมูลโดยไม่มีการปิดบัง เพื่อสร้างความไว้วางใจระหว่างองค์กรกับสมาชิกองค์กร ทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติ

กล่าวโดยสรุป บรรยากาศในองค์กรและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ล้วนมีผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรทั้งสิ้น หากคนในองค์กรได้รับการตอบสนองตามปัจจัยดังกล่าวข้างต้นก็จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศขององค์กรให้ดี ซึ่งส่งผลต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก รวมถึงสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

จากทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจดังกล่าว ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตามวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาว่าผู้ใช้มีการใช้ประโยชน์จากระบบอย่างไรบ้าง และมีความพึงพอใจในการใช้ระบบนี้มากน้อยเพียงใด ซึ่งจะช่วยให้การปรับปรุงเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาระบบและวิธีการใช้งานเป็นไปได้ง่ายขึ้น และทำให้การสื่อสารภายในองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ทุกรูปแบบ การทำงานของบุคลากรก็จะมีประสิทธิภาพและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสาร (Communication) มีรากศัพท์มาจากคำว่า Communis เป็นภาษาละตินตรงกับภาษาอังกฤษว่า Common แปลว่า ความเหมือนกัน หรือ ร่วมกัน ดังนั้น เมื่อเวลาที่เราทำการสื่อสาร หมายถึง เรากำลังสร้างความเหมือนกันหรือทำร่วมกันกับบุคคลอื่น นักวิชาการในสาขาต่างๆ ได้นิยามคำว่า การสื่อสาร ไว้มากมายแตกต่างกันตามความถนัดของบุคคล ได้แก่

Aristotle (อ้างถึงใน David K. Berlo, 1960) ให้ความหมายการสื่อสารว่า เป็นการหาวิธีโน้มน้าวชักจูงใจทุกวิถีทาง

Everett M. Rogers and F. Floyd Shoemaker (1973, p.11) ให้ความหมายการสื่อสารว่า “เป็นกระบวนการคิดหรือข่าวสาร ถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสารด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร”

Wilbur Schramm (1974, p. 3) ให้ความหมายว่า “การสื่อสาร คือ การมีความหมายที่เข้าใจตรงกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร”

พูนทรัพย์ สิทธิพรหม (2539) การสื่อสาร หมายถึง การที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กันที่ต้องการสร้างความเข้าใจร่วมกันเพื่ออาศัยอยู่ในสังคมเดียวกัน

สรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่ต้องการสื่อสารตามกระบวนการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสื่อไปยังบุคคลอื่นเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้น ทำให้มนุษย์สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุขในสังคมนั้นๆ

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กรโดยทั่วไปนั้นหมายถึง สภาพของการสื่อสารที่ดูได้จากความรู้ของบุคลากรแต่ละคนเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่างๆที่ไหลวนเวียนอยู่ในองค์กร

จากแนวความคิดของนักนิเทศศาสตร์หลายๆท่าน จะพบว่าแต่ละท่านมองภาพรวมของพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันออกไปซึ่งแท้ที่จริงพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กรก็คือพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่ทำการสื่อสารกันนั่นเองสรุปได้ว่า พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรหมายถึง ลักษณะต่างๆของบุคลากรที่ทำการสื่อสารและสังเกตได้จากภายนอก แต่เน้นตรงเนื้อหาสาระของข่าวสารที่ทำการสื่อสารกันนั้น ต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรจะถูกควบคุมโดยกฎต่างๆ และเพื่อสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยและควบคุมการกระทำต่างๆของบุคลากรในองค์กร วัฒนธรรมในองค์กรอาจจะมองเป็นในลักษณะของเป็นความเชื่อ การคาดหวัง ทัศนคติร่วมซึ่งมีการถ่ายทอดได้จากพนักงาน

การจัดองค์กรตามแนวทฤษฎีของ Weber (อ้างถึงใน ชงชัย สันติวงษ์ และ ชนาธิป สันติวงษ์, 2542 : 33) ได้มีการเน้นถึงการจัดระเบียบและกำหนดแผนการทำงานที่เป็นทางการเอาไว้ คล้ายกับระบบราชการ โดยแนวคิดของ Weber จะจัดองค์กรให้มีลักษณะเป็นระบบปิด

(1) มีการกำหนดขั้นพื้นฐานและระดับสูง-ต่ำ (2) การแบ่งแรงงานกันทำ (3) การรวมศูนย์

แนวคิดใหม่ของ Miles (อ้างถึงใน ชงชัย สันติวงษ์ และ ชนาธิป สันติวงษ์, 2542, น.39) ได้เสนอความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ น่าจะมีการพิจารณามองในขอบเขตที่กว้างกว่าและลึกซึ้งกว่า จะเห็นว่าการจัดระบบการสื่อสารแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ของคนนั้น ซึ่งจะสามารถสร้างสิ่งที่ดีให้เกิดขึ้นคู่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานและสร้างผลงานให้สำเร็จได้ดีขึ้น โดยจะสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับทักษะ และความคล่องตัวในการสื่อสารและประสานความเข้าใจให้เกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขและสถานการณ์ต่างๆเป็นสำคัญ

การจัดระบบการสื่อสารบนพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมองค์กรคือค่านิยม แนวคิดกับความเชื่อ ซึ่งได้มีการพัฒนาสร้างสมและขัดเกลามานาน จนกระทั่งกลายเป็นสิ่งที่ยึดมั่นของสมาชิกขององค์กรในการยึดถือปฏิบัติ ส่วนใหญ่แล้ววัฒนธรรมองค์กรมักเกิดขึ้นจากผู้ก่อตั้งได้บรรจงสร้างขึ้น และบางอย่างอาจจะสะท้อนออกมาในรูปสี สัญลักษณ์ และประเพณีปฏิบัติ ที่เข้าใจกันระหว่างสมาชิกและสังเกตเห็นได้โดยสายตาจากบุคคลภายนอก วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นกรอบที่มีอิทธิพลเหนือสมาชิก และสามารถกำกับพฤติกรรมสมาชิกได้ จึงเปรียบเสมือน บทบัญญัติขององค์กรที่ได้หลอมขึ้นจากหลายสิ่งรวมกัน จึงกลายเป็นเสมือนคำขวัญหรือแนวทางปฏิบัติที่สมาชิกต่างยึดมั่นและนำมาใช้ร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป การศึกษา เป็นตัวแปรหนึ่งที่ นักนิเทศศาสตร์จะต้องตระหนัก และเรียนรู้ให้ดีก่อนทำการสื่อสาร เพราะผู้รับสารที่มีการศึกษาต่างกัน จะได้ผลทางด้าน ทักษะการสื่อสาร ความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกัน

อินทราเน็ตขององค์กร ระบบอินทราเน็ตเป็นเครือข่ายที่ออกแบบเพื่อบริการด้านความต้องการข้อมูลภายในองค์กร

Frenzel (2004 , p. 14) ทุกวันนี้ ไอที เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน และการปฏิบัติการขององค์กรเป็นอย่างมาก เมื่อเปรียบเทียบกับเทคโนโลยีอื่นๆ ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงของหลายๆองค์กร จึงเล็งเห็นความสำคัญของ ไอที ที่เข้ามามีบทบาทในการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ และสามารถลดค่าใช้จ่ายขององค์กรได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังคงหากกลยุทธ์ใหม่ๆ เกี่ยวกับการใช้ ไอทีอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถเพิ่มพูนศักยภาพให้กับองค์กรเอง รวมไปถึงพนักงานขององค์กรอีกด้วย อินทราเน็ต จึงเป็นคำตอบสำหรับการพัฒนาไอทีกับองค์กร อินทราเน็ต สามารถให้พนักงานขององค์กรได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว และมั่นใจได้ในความปลอดภัยของข้อมูล

นั่นๆว่าจะไม่รู้ว่าไหลออกสู่ภายนอกองค์กร อินทราเน็ตยังได้ช่วยขยายวงในการสื่อสารให้กว้างขึ้นทั้งระหว่างพนักงานในองค์กรเอง และกับผู้บริหารอีกด้วย ผลสืบเนื่องจากการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อคิดเห็นระหว่างกันนี้ก็จะได้ข้อมูลย้อนกลับมายังองค์กร เพื่อการแก้ไขปรับปรุงองค์กรให้มีศักยภาพที่ดียิ่งขึ้น

องค์กรสมัยใหม่ ต้องมีการเตรียมพร้อมที่จะรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยการจัดอบรมพนักงานในทุกระดับ เพื่อให้ได้เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่นั้น แล้วนำไปใช้กับองค์กรในทางที่จะเกิดประโยชน์สูงสุด ในระดับความสามารถของตนและองค์กรยังต้องเปิดใจกว้างในการทำสำรวจความพึงพอใจในทุกด้านของพนักงาน รวมทั้งลูกค้าเพื่อที่จะหาข้อบกพร่องนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป Online Polling Techniques สามารถช่วยให้เกิดความรวดเร็วของคำตอบในเรื่องนี้ได้ องค์กรในอนาคตจะมีพนักงานระดับผู้บริหารน้อยลง อันเนื่องจากการเพิ่มศักยภาพของพนักงานทั่วไปให้สูงขึ้น และมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามารองรับการทำงานในองค์กรได้สะดวกและรวดเร็ว

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับ พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นกรอบในการวิจัยเรื่อง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อให้เข้าใจถึงโครงสร้างพื้นฐาน กระบวนการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรทั่วไป และการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมรวมทั้งวิธีการสื่อสารภายในองค์กรอันก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.3.2 คุณลักษณะของการสื่อสารขององค์กร

เพื่อการเข้าใจถึงการสื่อสารขององค์กร โดยที่สามารถเห็นถึงความแตกต่างจากพฤติกรรมอื่นๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรด้วย การพิจารณาถึงขอบเขตคุณสมบัติที่เหมาะสมและให้เห็นชัดถึงความแตกต่างจะเป็นดังนี้ (ชนาธิป สันติวงษ์ และธงชัย สันติวงษ์, 2542, น. 23-25)

การสื่อสารขององค์กรจะเกิดขึ้นบนพื้นฐานภายในกรอบของระบบองค์กรที่จัดไว้เป็นโครงสร้าง (Structured Systems) นั่นคือ จะเป็นไปตามสภาพขององค์กรที่พฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างกันของฝ่ายต่างๆ มีลักษณะเป็น โครงสร้าง และที่ซึ่งมีภายใน โครงสร้างนั้นจะมีการจัดระดับสูงต่ำตามอำนาจหน้าที่ แล้วยังมีโครงสร้างทางสังคมระหว่างบุคคลที่ทำงานอยู่ด้วยกันที่มีการยอมรับนับถือระหว่างกันเองภายในอีกด้วย

ทั้งนี้ โครงสร้างทั้งในส่วนที่เป็นทางการเหล่านี้ อาจเป็นทั้งตัวเสริมหรือบั่นทอนต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร ได้เสมอ นั่นคือปรากฏการณ์ที่เป็นความจริงที่มักได้พบเสมอกันในที่ทำงานทุกแห่งดังเช่นที่ปรากฏออกมาเป็นปัญหาการติดขัดหรือการสะดุดหยุดลงของงานที่ผ่านไปตามโครงสร้างของชั้นตำแหน่งทางการต่างๆ โดยถ้าหากจะให้สะดวกรวดเร็วง่ายและเป็นไปโดยราบรื่น

การต้องอาศัยผู้รู้จักให้ช่วยกันเป็นการส่วนตัวหรือเป็นกรณีกเว้นก็จะช่วยทำให้งานผ่านสะดวกได้ตามต้องการด้วยโครงสร้างขององค์กรนี้เอง ในหลายกรณีจะสามารถมีอิทธิพลเหนือต่อประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารได้ต่างกันอีกด้วย ทั้งนี้ก็โดยอาศัย ความสัมพันธ์ทางด้านอำนาจ (Power relationships) ที่มีอยู่และที่อ้างอิงจากอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งในโครงสร้างเป็นสำคัญ

การสื่อสารขององค์กรจะต่างกับการสื่อสารอื่นๆ กล่าวคือ การสื่อสารขององค์กรจะมีลักษณะสำคัญคือ จะมีการเกี่ยวพันกันไปกับสภาพลักษณะขององค์กรที่มีการเกี่ยวข้องลึกลงไปหลายชั้นกับฝั่งลึกเข้าไปในองค์กร และทั้งจากวงกว้างสู่วงแคบ จากวงล่างสู่วงบน และการสัมพันธ์ข้ามไป-มาระหว่างวงต่างๆด้วย

ความหมายในที่นี้คือ กระบวนการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นต่างมีผลกระทบอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรมีลักษณะที่เกี่ยวข้องต่อกันอย่างเป็นระบบตลอดเวลา ดังเช่น หากในมองเฉพาะในวงแคบแล้ว การติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้นในขอบเขตขององค์กรนั้นๆ แต่ถ้าหากมองกว้างขึ้น ก็จะเป็นการสื่อสารที่มีการข้ามไปมาในวงต่างๆที่มีอยู่ในองค์กรเดียวกันหรือการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามหน้าที่

2.3.3 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานหลายประการคือ (อรรวรรณ ปิรันธน์โอวาท, 2550, น. 65)

1) เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บริหารเพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารจะต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองพอๆ กับทักษะในการบริหารงาน

2) เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ ความไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่างๆ และกับพนักงานโดยรวม

3) ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งให้ความไว้วางใจหากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถามกล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติงและช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากยิ่งขึ้น

4) ช่วยให้การปฏิบัติการกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสานกันจนบรรลุวัตถุประสงค์ การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงานทำให้ทุกๆหน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล่องจงกับการทำงานหน่วยงานอื่นๆ สะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการใน

การบริหารงานองค์กรและความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว ความต้องการของหน่วยงานอื่นๆ จะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

5) ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ยอมรับนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์กรไปสู่ความเจริญ การยอมรับในความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าคนผู้นั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์กร ย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับการยอมรับเกิดความภาคภูมิใจ คนเรานั้นเมื่อพูดอะไร หรือสื่อสารอะไรออกไปก็ต้องการให้มีผู้รับฟังจะไม่เห็นด้วยก็ตาม

2.3.4 ประเภทของสื่อเพื่อการพัฒนา

การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อวัตถุประสงค์ในการสื่อสารครั้งนั้นๆ ซึ่งในการสื่อสารแต่ละครั้งจำเป็นต้องอาศัยสื่อเป็นเครื่องนำพาข้อมูลข่าวสารไปสู่ผู้รับสาร สื่อจึงมีความสำคัญในกระบวนการสื่อสารทุกรูปแบบ สื่อที่นิยมใช้ในการสื่อสารเพื่อการพัฒนาซึ่งมีด้วยกัน 6 ประเภท ได้แก่

1) สื่อบุคคล (Human Media หรือ Personal Media) เป็นสื่อที่ใช้ในการถ่ายทอดข่าวสารความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นต่างๆ ที่มีมาแต่ดั้งเดิมก่อนการใช้สื่อประเภทอื่นๆ โดยมี “คำพูด” เป็นพาหะที่สำคัญที่สุด แม้ว่าในปัจจุบันจะมีการนำคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การสื่อสารมาใช้เพื่อช่วยแก้ไขข้อจำกัดด้านระยะทางและเวลาในการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยผ่าน “สื่อบุคคล” ในลักษณะที่เป็นการสื่อสารแบบเห็นหน้ายังคงมีความสำคัญเสมอ トラบใดที่มนุษย์ยังอยู่ในสังคม トラบนั้นย่อมเลี่ยงไม่พ้นที่จะต้องติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ

2) สื่อมวลชน (mass Media) เป็นสื่อที่มีอิทธิพลและมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เพราะมีความกว้างในการกระจายไปยังพื้นที่ต่างๆ มีความรวดเร็วในการถ่ายทอดข่าวสารได้อย่างถูกต้องแม่นยำตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร และมีประสิทธิภาพ

3) สื่อเฉพาะกิจ หมายถึงสื่อที่ถูกผลิตขึ้นมาโดยมีเนื้อหาสาระที่เฉพาะเจาะจง และจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม (ปรมะ สตะเวทิน, 2544, น. 99) รูปแบบของสื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ จุลสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ ใบบลิว จดหมาย คู่มือ วิกิทัศน์ เทป นิทรรศการ เป็นต้น นอกจากนี้สื่อดังกล่าวแล้วก็อาจจะมีสื่ออื่นๆ อีก เช่น หอกระจายข่าว

ประเภทของสื่อเฉพาะกิจ

(1) สื่อสิ่งพิมพ์ (Printed Media) สื่อสิ่งพิมพ์เฉพาะกิจควรมีลักษณะที่สำคัญคือ จะต้องตอบสนองวัตถุประสงค์ของการพัฒนาอย่างชัดเจน เช่นต้องการให้ความรู้เกี่ยวกับโทษภัยของการสูบบุหรี่ ต้องการโน้มน้าวจิตใจให้กลุ่มเป้าหมายลุกคิด เป็นต้น นอกจากนี้เนื้อหาสาระมีความชัดเจนแล้ว รูปแบบก็จะต้องมีความน่าสนใจด้วยการใช้สี การจัดหน้า ขนาดตัวอักษร การใช้ภาพที่สื่อความหมาย เป็นต้น

(2) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media) สื่ออิเล็กทรอนิกส์เฉพาะกิจ คือสื่อที่ผลิตออกมาในรูปแบบแสงและเสียง เช่น สปอตวิทยุ สปอตโทรทัศน์ วีดิทัศน์ ภาพยนตร์ เป็นต้น

(3) สื่อกิจกรรม ได้แก่ การจัดแสดงนิทรรศการ การจัดประกวด การจัดขบวนแห่ การจัดรถเคลื่อนที่ (Mobile unit) การจัดสนทนากลุ่ม การจัดรายการพิเศษทางวิทยุ หรือโทรทัศน์ ลักษณะที่สำคัญคือการเลือกกิจกรรมที่กลุ่มเป้าหมายสนใจ โดยเน้นให้กลุ่มเป้าหมาย และผู้ที่สนใจที่เข้าร่วมกิจกรรมได้รับทั้งสาระตามวัตถุประสงค์และความบันเทิงไปพร้อมกันรูปแบบของกิจกรรมที่สำคัญ เช่น การจัดแสดงนิทรรศการ การจัดประกวด และการประชุม

4) สื่อผสม (Media Mix หรือ Multi – Media Approach) เป็นการเลือกช่องทางการสื่อสารหลายๆ ช่องทางมาใช้ร่วมกันในการส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยการคำนึงถึงธรรมชาติของสื่อแต่ละชนิด ความเหมาะสมและความพยายามที่จะจัดให้การสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ นั้นเป็นไปอย่างสอดคล้องและเสริมซึ่งกันและกัน

สื่อแต่ละตัวมีข้อเด่นข้อด้อยแตกต่างกัน ตัวสื่อไม่ใช่ตัวกำหนดประสิทธิภาพของการสื่อสาร แต่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ส่งสารในการเลือกใช้สื่อได้อย่างเหมาะสม การเลือกใช้สื่อเหมาะสมมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้คือ สื่อที่จะเลือกใช้ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของกลุ่มเป้าหมาย งบประมาณ ค่าใช้จ่ายต่อหัว ความเหมาะสมกับเนื้อหาของสาร และความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

5) สื่อพื้นบ้าน (Folk Media) เป็นสื่อที่เกิดขึ้นพร้อมกับมนุษย์ โดยได้รับการถ่ายทอดจากชนรุ่นก่อนๆ สืบทอดมาจนถึงรุ่นปัจจุบัน นับว่าสื่อพื้นบ้านเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพและความสำคัญต่อการสร้างสังคมอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะเป็นการสื่อสารที่อาศัยอวัยวะส่วนต่างๆ ของร่างกายและสมองของมนุษย์เป็นสำคัญ

สื่อพื้นบ้านหมายรวมถึง บุคคล และคณะบุคคล ตลอดจนเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการแสดง กิจกรรมและวัฒนธรรม การดำรงอยู่ทุกประเภท โดยเป็นสิ่งที่ชาวบ้านสร้างสรรค์ขึ้น และยึดถือปฏิบัติสืบเนื่องกันตั้งแต่สมัยโบราณกาล

6) สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่ใช้ในการแสวงหา และรวบรวมข้อมูล ข่าวสารเพื่อการประมวลวิเคราะห์เพื่อการจัดเก็บสะสม เพื่อการส่งแพร่กระจาย และเพื่อนำสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ด้วย กระบวนการอิเล็กทรอนิกส์ คำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” จึงเป็นการรวมตัวกันของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีโทรคมนาคมหลัก รวมถึงเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ ที่สำคัญอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ โทรภาพ โทรสาร ดาวเทียม คอมพิวเตอร์ เคเบิลใยแก้ว เป็นต้น

จุดเด่นของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คือการมีมิติในแง่ความลึกและความเร็วของข้อมูลคอมพิวเตอร์ สามารถบันทึกข้อมูลจำนวนมากเอาไว้ แล้วนำมาประมวลผลให้เกิดเป็นรายงานสรุปหรือรายงานสารสนเทศแบบอื่นๆ ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้การบันทึกข้อมูลก็อาจจะกระทำได้ในแบบอัตโนมัติ นั่นคือไม่จำเป็นต้องมีคนอ่านข้อมูลแล้วจดใส่กระดาษไว้ก่อนที่จะนำมาป้อนในคอมพิวเตอร์

จุดเด่นอีกประการหนึ่งคือ ความสามารถในการดำเนินการกับข้อมูลที่หลากหลาย รูปแบบทั้งตัวเลขสำหรับการคำนวณ ตัวอักษรและข้อความ ใช้กับงานด้านการพิมพ์เอกสาร การจัดทำกระดาษสิ่งพิมพ์ การค้นหาข้อความ และยังทำงานในแบบกราฟฟิกหรือแบบลายเส้นได้ สามารถใช้กับภาพถ่ายและภาพเคลื่อนไหว และล่าสุดมีการคิดค้นให้คอมพิวเตอร์รู้และจำเสียงพูดได้เป็นคำๆ ทำให้เกิดคอมพิวเตอร์ที่สั่งงานด้วยเสียง

โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ บริการโทรศัพท์และโครงสร้างโทรคมนาคมชนิดความเร็วสูงที่เชื่อมทุกส่วนของประเทศ เพื่อให้คนทุกคนในประเทศได้เข้าถึงและแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลกันได้ (เกษินี จุฑาวิจิตร, 2542, หน้า 137-138)

2.3.5 รูปแบบการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารสามารถจำแนกรูปแบบหรือประเภทของการสื่อสารได้ 4 ลักษณะ คือ

1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร
2. จำแนกตามลักษณะการใช้
3. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้
4. จำแนกตามการไหลของข่าวสาร

2.3.5.1 จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร

ในการจำแนกตามทิศทางการสื่อสารนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ทาง คือ

1) การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (One Way Communication) หมายถึงการที่ผู้ส่งสารได้แจ้งหรือเสนอข้อมูลให้ผู้รับสารทราบ เพื่อแนะนำ บอกกล่าว ซึ่งฝ่ายรับจะไม่มีโอกาสได้สอบถาม หรือปรึกษาหารือกับผู้ส่งสาร

2) การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) เป็นการสื่อสารทำความเข้าใจ โดยมีการโต้ตอบระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร โดยทั้งสองฝ่ายมีโอกาส พบปะ ชี้แจง ทำการ

ตกลง ทบทวนความเข้าใจ เป็นต้น การสร้างความสัมพันธ์ต่อกันควรใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทางในทุกระดับชั้นการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารที่ตรงไปยังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงฝ่ายเดียว หากไม่มีการโต้ตอบกลับมา หรือไม่มีการตรวจสอบย้อนกลับมาแล้ว โอกาสที่จะเกิดการผิดพลาดในการทำงานก็มีมาก และยังทำให้การทำงานในหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพ

Harold J. Leavitt (อ้างถึงใน กรชวัล หอมไกรกาส, 2540, น. 23) ได้ทดลองเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารทางเดียวกับสองทางซึ่งผลปรากฏว่า การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่า แต่ความถูกต้องแม่นยำ และสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับสารควรใช้การสื่อสารแบบสองทาง

ฐยา ศรีวิลาศ (อ้างถึงใน เวทะนี สตะเวทิน, 2542, น. 42) ที่ศึกษากระบวนการแก้ไขปัญหของชุมชนที่อยู่บนพื้นฐานของการช่วยเหลือเกื้อกูลภายในชุมชน พบว่ากลุ่มกิจกรรมที่มีขนาดเล็ก มีสมาชิกกระตือรือร้น กล้าแสดงความคิดเห็นและมีการสื่อสารสองทางระหว่างสมาชิกกลุ่ม จะส่งผลให้ชุมชนสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันนี้หน่วยงานหรือองค์กรสมัยใหม่จะไม่ค่อยใช้การสื่อสารทางเดียว แต่นิยมใช้ “การสื่อสารสองทาง” คือ เมื่อมีการสื่อสารจากทางหนึ่งทางใดแล้ว ฝ่ายที่ได้รับการสื่อสารก่อนสามารถโต้ตอบหรือสื่อสารย้อนกลับไปได้ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง ล่างขึ้นบน แนวนอน หรือทแยงมุม ล้วนแต่ใช้การสื่อสารสองทางได้ทั้งสิ้น การสื่อสารสองทางนี้นอกจากจะเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานให้มีความเข้าใจตรงกันแล้ว สมาชิกในหน่วยงานก็มีโอกาสได้มี “ปฏิสัมพันธ์” กันมากขึ้น งานก็บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้มากขึ้น และประสิทธิภาพของงานก็สูงขึ้นเป็นเงาตามตัว ที่สำคัญที่สุดก็คือ การติดต่อสื่อสารสองทางนี้เป็นรากฐานของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และยังช่วยให้ปัญหาระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ลดลงไปด้วย

2.3.5.2 จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้

1) การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) เป็นการสื่อสารที่มีแบบแผนแน่นอนกำหนดไว้ (Prescribed Communication) สารจะถูกส่งออกไปเป็นลำดับขั้นหรือตามลักษณะหน้าที่ของภารกิจ เช่น การประชุม การพูดในที่ชุมชน จดหมายทางราชการ เป็นต้น

2) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ซึ่งไม่มีการกำหนดหรือแบบแผนในการปฏิบัติ การสื่อสารแบบนี้อาจทำให้เกิดข้อมูลข่าวสารที่ผิดพลาดได้ง่าย เช่น การพบปะพูดคุยกับเพื่อนหรือบุคคลอื่น

2.3.5.3 จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้

1) การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) เป็นการสื่อสารที่มีแบบแผนแน่นอนกำหนดไว้ (Prescribed Communication) สารจะถูกส่งออกไปเป็นลำดับขั้นหรือตามลักษณะหน้าที่ของภารกิจ เช่น การประชุม การพูดในที่ชุมชน จดหมายทางราชการ เป็นต้น

2) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ซึ่งไม่มีการกำหนดหรือแบบแผนในการปฏิบัติ การสื่อสารแบบนี้อาจทำให้เกิดข้อมูลข่าวสารที่ผิดพลาดได้ง่าย เช่น การพบปะพูดคุยกับเพื่อนหรือบุคคลอื่น

2.3.5.4 จำแนกตามการไหลของข่าวสาร

1) การสื่อสารแบบแนวตั้ง (Vertical Communication) การสื่อสารแบบนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แบบ คือ

การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการส่งสารที่ส่งโดยบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าผู้รับสาร รูปแบบการสื่อสารนี้ส่วนใหญ่เป็นข่าวสารที่เป็นทางการ

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารที่บุคคลที่อยู่ในระดับล่างส่งไปยังระดับสูง ซึ่งการสื่อสารในรูปแบบนี้จะทำให้ฝ่ายบริหารหรือผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าสามารถรับรู้ข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติการได้

2) การสื่อสารในแนวนอนหรือแนวราบ (Horizon หรือ Lateral หรือ Across Communication) เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นในบุคคลระดับเดียวกันและเป็นการสื่อสารที่ดีเพราะมีการเกิดปฏิริยาการสื่อสาร Feedback

2.3.6 ประเภทของการสื่อสารในองค์กร (เสนาะ ดิยาวี 2546, น. 284-289) แบ่งได้ 5 ประเภท

2.3.6.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ได้แก่ การสื่อสารจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่า หรือการสื่อสารจากผู้บริหารไปยังผู้ปฏิบัติ การสื่อสารวิธีนี้เป็นแนวคิดบริหารแบบดั้งเดิมที่ว่าผู้บริหารในฐานะผู้บังคับบัญชาต้องสั่งงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารจากบนลงล่างเกี่ยวข้องกับข้อมูล 4 อย่างคือ

1) คำสั่งให้ทำงาน ซึ่งจะระบุข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงานและเหตุผลในการทำงาน เป็นข้อมูลระบุให้เข้าใจว่าจะต้องทำงานอะไร ทำอย่างไร ผลงานที่ได้ควรเป็นอย่างไร ทำไม่ต้องทำงานนั้น งานจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างไร และงานที่เกี่ยวข้องกับงานอื่นอย่างไรบ้าง รูปแบบการสื่อสารอาจเป็นคำสั่ง คู่มือการปฏิบัติงานและแบบแสดงลักษณะงาน

2) นโยบายและแนวปฏิบัติขององค์กร นโยบายขององค์กรจะเกี่ยวกับเรื่องใหญ่ๆ ทางด้านการเงิน การผลิต การบริหารบุคคล การตลาด การบริหารทั่วไป และระเบียบปฏิบัติทางด้านระเบียบวินัย ข้อบังคับในการทำงาน การลาป่วย ลากิจ สุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนข้อควรปฏิบัติทั้งในที่ทำงานและนอกเวลาทำงาน

3) การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การประเมินจะทำให้ทราบข้อมูล 3 อย่างคือ พนักงานปฏิบัติงานได้ผลงานเท่าไร พนักงานควรปรับปรุงตัวอย่างไรและองค์กรจะช่วยพนักงานควรปรับปรุงตัวอย่างไรและองค์กรจะช่วยพนักงานปรับปรุงตัวให้ดีขึ้นอย่างไร การแข่งให้

พนักงานรู้ว่าประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละคนเป็นอย่างไร และบอกด้วยว่าองค์กรใช้มาตรฐานอะไรในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

4) การก่อให้เกิดสำนึกในองค์กร การสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรนับว่าเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้น โดยการชี้แจงให้พนักงานเข้าใจภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร การสร้างให้คนเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในชื่อเสียงและการมีส่วนร่วมในองค์กรก็ต้องอาศัยการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงไปยังบุคคลที่ทำงานอยู่ในระดับต่างๆขององค์กร

ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารจากบนลงล่างมีดังนี้

1) ข้อมูลมากเกินไป (Information Overload) การส่งข้อมูลไปยังผู้บังคับบัญชาระดับต่างๆ มากเกินไป ทำให้เกิดปัญหาการจดจำข้อมูล ข้อมูลบางอย่างไม่สำคัญแต่ก็ส่งไปให้ผู้ปฏิบัติงานจึงทำให้ข่าวสารตกหล่น การส่งข้อมูลมากเกินไปยังทำให้ผู้บังคับบัญชาเบื่อหน่ายและอาจอ่านไม่หมดเพราะเห็นว่าไม่สำคัญ

2) การไม่เปิดเผยข้อมูล (Lack of Openness) หมายความว่า ข้อมูลบางอย่างไม่แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ซึ่งตามความเป็นจริงแล้วทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในข้อมูล ผู้บริหารชอบแฉว่าข้อมูลนั้นไม่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ไม่มีเวลาที่แจ้งให้พนักงานรู้ข้อมูลทุกเรื่อง หรือไม่มีข้อมูลใดน่าสนใจ

3) ข้อมูลตกหล่นอันตรายนันเกิดจากการกลั่นกรอง (Filtering) จากหลายระดับเมื่อข่าวสารถูกส่งผ่านจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ข้อมูลบางอย่างตกหล่นและเมื่อต้องผ่านหลายคนข้อมูลก็ตกหล่นมากขึ้น นอกจากนั้น ข้อมูลที่กลั่นกรองจากหลายคนแต่ละคนก็ใส่ความเห็นลงไปในการสื่อสาร ซึ่งทำให้เกิดการสับสนและผิดพลาดในเนื้อหาของข่าวสาร

4) ระยะเวลา (Timing) ในการส่งข้อมูลไม่เหมาะสมจึงทำให้ข้อมูลตกหล่นและไม่ทั่วถึง เช่น ส่งข้อมูลในตอนบ่ายของวันทำงานหรือก่อนวันหยุด ทำให้ทุกคนไม่ทราบข้อมูลหากจะต้องปฏิบัติงานในวันรุ่งขึ้นหรือวันเปิดทำการ

2.3.6.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) ได้แก่ การส่งข้อมูลจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ตำแหน่งสูงกว่าหรือการส่งข้อมูลจากผู้ปฏิบัติไปยังผู้บริหาร การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมักจะเกิดขึ้นทั้งการขอข้อมูลและการให้ข้อมูล ข้อมูลที่ส่งจากผู้ปฏิบัติไปยังผู้บริหารมักจะเกี่ยวกับข้อมูล 4 เรื่อง คือ

1) การแจ้งถึงสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาได้ดำเนินการไปแล้วว่าประสบความสำเร็จไปเพียงใด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าหรือปัญหาที่เกิดขึ้นรวมถึงแผนงานที่จะทำต่อไปในอนาคต

2) การแจ้งถึงปัญหาที่เกิดจากการทำงานของผู้ปฏิบัติที่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหวังว่าจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้บริหาร

3) การเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เพราะผู้ปฏิบัติงานอยู่กับปัญหาทุกวันจึงรู้ว่าอะไรคือปัญหา อะไรคือข้อควรปฏิบัติ

4) การเปิดเผยความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องงาน เพื่อนร่วมงานและองค์กร ความรู้สึกนี้อาจเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการร้องทุกข์ของพนักงาน

การที่ผู้ปฏิบัติงานจะติดต่อจากล่างขึ้นบนมากน้อยเพียงใดเกิดจากปัจจัยภายในในตัวบุคคล เป็นเรื่องสำคัญ รองลงมาคือ บรรยากาศความไว้วางใจในองค์กร เมื่อเกิดความไว้วางใจกับผู้บังคับบัญชาจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระและตรงไปตรงมา ขณะเดียวกันผู้บังคับบัญชาก็จะรับฟังและแปลความหมายของข้อมูลอย่างถูกต้อง แต่หากผู้ปฏิบัติงานมีผู้บังคับบัญชาก็จะรับฟังและแปลความหมายของข้อมูลอย่างถูกต้อง แต่ถ้าหากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชาคอยแต่จะตำหนิอย่างเดียวก็น่าจะไม่รายงานหรือแสดงความคิดเห็นเพราะเกิดความไม่ไว้วางใจ แม้ว่าองค์กรจะมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานรายงานและแสดงความคิดเห็นแต่ก็ไม่ได้รับการตอบสนอง

การสื่อสารจากล่างขึ้นบนที่มีประสิทธิภาพสูงจะต้องอาศัยช่องทางการสื่อสารตามปกติขององค์กร หากช่องทางการสื่อสารตามปกติถูกทำลายความไว้วางใจก็จะไม่เกิดขึ้น อีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลจากผู้ปฏิบัติคือ การใช้นโยบายเปิดเผยหรือการติดต่อโดยตรงระหว่างผู้ปฏิบัติกับผู้บริหาร โดยจะปกปิดข้อมูลที่เสนอเป็นความลับเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น อย่างไรก็ตาม การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะต้องกระทำอย่างมีแผนและปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจึงจะบรรลุผลตามต้องการ

ผลดีจากการสื่อสารจากล่างขึ้นบนคือ

1) เป็นข้อมูลที่มีคุณค่าที่จะช่วยให้ฝ่ายบริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานนั้นนำไปใช้ตัดสินใจหรือแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมเพราะเป็นข้อมูลที่เกิดจากคนที่อยู่กับงานตลอดเวลา

2) ทำให้รู้ทัศนคติและแนวคิดของพนักงานและรวมทั้งพฤติกรรมที่มีต่อนโยบาย คำสั่ง ข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติขององค์กร เพื่อผู้บริหารจะได้ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมต่อไป

3) ช่วยปลูกฝังและสร้างสรรค์ให้คนเกิดความรู้สึกจงรักภักดีและความรู้สึกในด้านดีต่อองค์กรเพราะเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การซักถาม และข้อเสนอแนะต่างๆต่อกิจกรรมขององค์กร

4) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเผชิญกับปัญหาและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมั่นคง เพราะผู้บริหารจะลงมาช่วยเหลือและรวมกันคิดกับพนักงานอันเป็นการสร้างให้เกิดความไว้วางใจมากขึ้น

ผลเสียของการสื่อสารจากล่างขึ้นบนก็คือ

1) พนักงานมักจะปิดบังซ่อนเร้นความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของตัวเองต่อหัวหน้าหรือผู้บริหารเพราะการแสดงความคิดเห็นอาจก่อให้เกิดผลเสียในตอนที่ทางที่ดีไม่ควรพูดหรือแสดงความคิดเห็นจะดีกว่า จะได้ไม่ถูกฟังถึงว่าเป็นคนเจ้าปัญหา

2) ความแตกต่างทางสถานภาพหรือตำแหน่งงานทำให้พนักงานมีความคิดว่า ผู้บริหารไม่สนใจพนักงาน พนักงานเห็นว่าผู้บริหารไม่ค่อยจะสนใจปัญหาอยู่แล้วเหมือนกับว่าปัญหาของพนักงานเป็นสิ่งที่ไม่มีคุณค่าที่จะต้องเอาใจใส่ และมีความรู้สึกที่ ผู้บริหารมุ่งแต่จะจับผิดและเร่งรัดผลงานอย่างเดียว

3) การขาดสิ่งจูงใจที่จะส่งเสริมให้พนักงานส่งข่าวหรือเสนอรายงานขึ้นมา ตามปกติองค์กรไม่เคยกำหนดว่าผู้ส่งรายงานจะได้รับค่าตอบแทนเท่าไร หากรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบข้อมูล จึงไม่เกิดการกระตือรือร้นที่จะส่งข่าวขึ้นมา

4) พนักงานมีความรู้สึกที่พวกเขาและผู้บริหารเข้ากันไม่ได้ การแสดงตัวของผู้บริหารหรือบุคคลในระดับผู้บังคับบัญชาที่ไม่ค่อยจะมีเวลาหรือยุ่งอยู่กับงานประจำมากเกินไปจนไม่มีเวลาที่ฟังปัญหาของพนักงานหรือไม่มีเวลาที่พบกับพนักงานนอกเหนือเวลางานประจำได้ พนักงานมีความรู้สึกที่ผู้บริหารคอยแต่จะจับผิด เร่งการผลิตเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแต่อย่างเดียวจึงยากที่จะมองปัญหาในแนวเดียวกันได้ (เสนาะ ตีเขาว์ 2541:334)

2.3.6.3 การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) ได้แก่ การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับเดียวกับขององค์กร และสำหรับบุคคลที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน การสื่อสารในแนวนอนจะเป็นสิ่งแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและในการทำงานมักจะนำมาใช้ในการประสานงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน การแก้ปัญหาที่เกิดจากทำงาน การสร้างความเข้าใจกันและการขจัดข้อขัดแย้ง

วิธีการใช้ในการสื่อสารในแนวนอนส่วนใหญ่กระทำกันในรูปแบบของการประชุม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างบุคคลพนักงาน การคุยกันทางโทรศัพท์ การกระทำกิจกรรมทางสังคม และวงจรรควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle) เป็นต้น การสื่อสารในแนวนอนอาจมีรูปแบบไม่แน่นอนไม่เหมือนการสื่อสารจากบนลงล่าง หรือการสื่อสารจากล่างขึ้นบน จึงมีปัญหาและอุปสรรคดังนี้

1) การขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพราะว่าเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ การสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อประสานงานหรือเพื่อสร้างความเข้าใจกันจะกระทำได้มากหรือน้อยอยู่ที่ไว้วางใจซึ่งกันและกันเป็นสำคัญ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลมากหรือน้อยอยู่ที่ความไว้วางใจซึ่งกันและกันเป็นสำคัญ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลมากหรือน้อย

2) เกิดผลกระทบต่อการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานติดต่อกันเองอยู่แล้วซึ่งก่อให้เกิดความรวดเร็วจึงไม่จำเป็นต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาสั่งงานอีกบางครั้งอาจผิดพลาด ไม่เป็นแบบอย่างเดียวกันเหมือนกับการเสนอรายงานเพื่อสั่งการ

3) เกิดการแข่งขันกัน การติดต่อในแนวนอนมักจะเป็นเรื่องการทำงานซึ่งอาจนำไปสู่การแข่งขันกัน จึงเป็นผลเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.3.6.4 การสื่อสารในแนวไขว้ (Cross-Channel Communication) ได้แก่ การสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงานกันหรือระหว่างหน่วยงานซึ่งเป็นการข้ามหน้าที่กันบุคคลที่ติดต่อกันอาจอยู่ในตำแหน่งเท่ากันหรือระดับตำแหน่งต่างกันได้ เช่น บุคคลที่ทำงานอยู่ในฝ่ายผลิตติดต่อกับบุคคลที่อยู่ฝ่ายการตลาด หรือพนักงานที่ทำงานอยู่ในฝ่ายบุคคลติดต่อกับบุคคลที่อยู่ในฝ่ายการเงินและบัญชี เป็นต้น การสื่อสารในแนวไขว้ใช้กันมากที่สุดสำหรับบุคลากรที่เป็นที่ปรึกษา เพราะบุคคลเหล่านี้ไม่มีอำนาจสั่งการแต่ให้คำแนะนำกับฝ่ายต่างๆ บุคคลที่ติดต่อกับหน่วยงานอื่นจะมีความสนิทสนมคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ติดต่อเป็นอย่างดีโดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา จึงมีลักษณะเหมือนกับการลดขั้นตอนในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดผลดี คือ งานรวดเร็วแต่ผลเสียอาจเกิดความไม่แน่ใจว่างานอาจถูกเสนอข้ามหัวโดยไม่มีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็น

การติดต่อสื่อสารในแนวไขว้เป็นการสื่อสารที่มีความสำคัญในองค์กรเพราะบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานกันจะต้องประสานกันเพื่อผลสำเร็จ โดยส่วนรวมขององค์กรจึงมีหลักการสำคัญดังต่อไปนี้

1) บุคคลที่ต้องการติดต่อสื่อสารในแนวไขว้จะต้องได้รับอนุมัติล่วงหน้าจากผู้บังคับบัญชาโดยตรงก่อนเป็นการล่วงหน้าว่าสามารถทำได้ องค์กรอาจกำหนดไว้เป็นนโยบายว่าเรื่องใดบ้างที่สามารถติดต่อข้ามหน่วยงานกันได้และมีความเหมาะสมที่ต้องใช้วิธีการเช่นนั้น

2) บุคคลที่ติดต่อกันในแนวไขว้จะต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยตรงทุกครั้งถึงผลของการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกัน

3) ตัวบุคคลผู้ติดต่อมีความสำคัญที่จะต้องมีความรู้ความชำนาญในการสื่อสาร การใช้สื่อสารต้องมีศิลป์ว่าการใช้นั้นไม่ไปก้าวท้าวของอีกหน่วยงานหนึ่ง ต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมเฉพาะงานที่เป็นการให้คำปรึกษาแนะนำหรืองานช่วยเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

4) จะต้องให้ความสำคัญต่อการสื่อสารในแนวไขว้ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบุคคลที่ทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เพราะเป็นงานที่มีความสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดความรู้ความสามารถในการทำงาน โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงจะต้องให้ความสำคัญในบทบาทของบุคคลที่ทำหน้าที่นี้

ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในแนวไขว้มีดังนี้

1) หน่วยงานของต่างๆ ในองค์กรมักจะเข้าข้างตัวเอง โดยเห็นว่าการงานของตนสำคัญกว่า หน่วยงานอื่น ใจแคบที่จะยอมรับบทบาทของหน่วยงานอื่นหรือผู้ทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารจึงไม่ให้ความร่วมมือ

2) หน่วยงานมักเกิดความเข้าใจผิดหาว่าผู้ติดต่อมาสั่งการจึงไม่ยอมทำตาม เพราะคิดว่าหัวหน้าของตนเองเท่านั้นที่จะสั่งการได้ เมื่องานไม่ได้รับความร่วมมือ งานจึงไม่อาจดำเนินต่อไปได้หรือล่าช้าเสียเวลาโดยไม่จำเป็น จึงต้องทำความเข้าใจว่าการติดต่อในแนวไขว้เป็นการช่วยงาน

3) ปัญหาเกิดจากบุคลิกภาพส่วนตัวของผู้ทำหน้าที่ติดต่อ ซึ่งจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จึงจะทำให้งานสำเร็จ ปัญหาจึงเกิดขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลหากบุคคลใหม่บุคลิกภาพแตกต่างไปจากคนเก่าที่เคยทำงานสำเร็จแต่คนที่ทำหน้าที่คนใหม่กลับทำไม่สำเร็จ

2.3.6.5 การสื่อสารส่วนบุคคล (Personal Communication) ได้แก่ การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล โดยส่วนตัวไม่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานหรือเกี่ยวข้องกับงาน เป็นการติดต่อแบบไม่เป็นทางการ ไม่มีรูปแบบ เป็นทั้งการติดต่อจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน การติดต่อในแนวนอน และแนวไขว้ มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นสำคัญการสื่อสารส่วนตัวเกิดขึ้นรวดเร็วและกระจายไปทั่วทั้งองค์กร ดีกว่าการสื่อสารที่เป็นทางการโดยที่ฝ่ายบริหารควบคุมไม่ได้เลย ข่าวที่ไม่เป็นทางการนี้บางครั้งเป็นความจริง แต่บางครั้งก็ไม่เป็นความจริง แต่มีอิทธิพลต่อองค์กรมาก ดังนั้นผู้บริหารอาจควบคุมข่าวที่เกิดจากการสื่อสารส่วนตัวหรือข่าวลือได้ ดังนี้

1) เปิดโอกาสให้บุคคลในองค์กรเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารได้ตลอดเวลา อย่าปิดกั้นการแสดงออกต่างๆ ของพนักงาน หากเกิดข่าวขึ้นมาก็ใช้ช่องทางการสื่อสารขององค์กรที่มีอยู่ได้ เพื่อคนจะได้รับรู้

2) องค์กรต้องเสนอข่าวที่เป็นจริงอย่างตรงไปตรงมาตลอดเวลา เพราะข่าวจริงจะขจัดข่าวลือได้ดีกว่าการเสนอข่าวแบบไม่จริงใจหรือเสนอข่าวแบบป้องกันตัว ไม่ว่าจะป็นข่าวดีหรือข่าวไม่ดีคนก็จะรู้ว่าป็นข่าวจริง

3) องค์กรต้องสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการสื่อสารของฝ่ายบริหาร ข่าวทุกข่าวที่เสนอต้องถูกต้องเชื่อถือได้ คนในองค์กรจะเกิดความไว้วางใจและนี่เองเป็นการป้องกันข่าวลือได้

4) อย่าให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายหรือเกิดความรู้สึกจำเจซ้ำซากในการทำงาน องค์กรควรหาวิธีการใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงที่ดีกว่าเดิมอยู่ตลอดเวลาเพื่อคนจะได้มีสิ่งใหม่ๆ ทำอยู่เรื่อยๆ

5) ควรมีการจัดอบรมพนักงานตั้งแต่ระดับผู้บริหารขึ้นไปให้รู้จักจิตวิทยาป้องกันข่าวลือและใช้ข่าวลือให้เป็นประโยชน์แก่องค์กร ขณะเดียวกันก็รู้วิธีที่จะชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าอะไรคือข่าวจริงและอะไรเป็นข่าวไม่จริง

6) องค์กรจะต้องสำรวจตรวจสอบอยู่ตลอดเวลาว่าช่องทางการสื่อสารใดขององค์กรไม่สมบูรณ์หรือขาดตอน เพราะอาจเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่สถานที่ก่อให้เกิดข่าวลือขึ้นได้ หากพบก็รีบแก้ไขก่อนที่จะเกิดผลในทางลบต่อองค์กร

ประเภทของข้อมูลที่ผู้บริหารติดต่อกับผู้ปฏิบัติงาน (เสนาะ ตีเขียว 2541:326) แบ่งออกได้ 5 ประเภท คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน ข้อมูลนี้จะระบุให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจว่าจะต้องทำงานอะไรทำอะไร และผลที่ควรได้รับจากการทำงาน รูปแบบของการสื่อสารอาจเป็นคำสั่ง คำอธิบาย คู่มือการปฏิบัติงานและแบบแสดงลักษณะงาน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการทำงาน ข้อมูลประเภทนี้จะระบุให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่างานของแต่ละคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานอื่น และตำแหน่งอื่นอย่างไร ทำไมจึงต้องทำงานนั้น งานที่ทำจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างไร เพื่อให้ผู้ทำงานตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ทำนั้น

3. ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติขององค์กร องค์กรทุกแห่งจะต้องแจ้งให้พนักงานทราบเรื่องต่างๆเกี่ยวกับเวลาทำงาน อัตราค่าจ้างและเงินเดือนประโยชน์และบริการ การลาป่วย ลากิจ สุขภาพและความปลอดภัย สภาพการทำงาน การผลิต และการตั้งราคาขาย นอกจากนี้จะต้องระบุข้อมูลเกี่ยวกับกฎเกณฑ์หรือระเบียบวินัยต่างๆ ขององค์กรชื่อกฎหมายและแนวปฏิบัติที่พนักงานควรปฏิบัติตัวทั้งในขณะทำงานและนอกเวลาทำงาน

4. ข้อมูลเกี่ยวกับประเมินพนักงาน ข้อมูลประเภทนี้มีอยู่ 3 ประเภทคือ พนักงานปฏิบัติงานได้ผลอย่างไร พนักงานควรปรับปรุงตัวอย่างไร และองค์กรจะสามารถช่วยให้พนักงานปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นอย่างไร การบอกให้พนักงานรู้ว่ากำลังกระทำอะไรอยู่นั้นมีความสำคัญที่แสดงถึงประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละคน พนักงานเองก็อยากจะรู้ว่าผู้บังคับบัญชามีความเห็นและประเมินการปฏิบัติงานอย่างไร ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินพนักงานอาจกระทำได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การบริหารโดยการกำหนดวัตถุประสงค์ การประเมินงาน การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งงาน อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติอาจยุ่งยากในการที่จะบอกพนักงานถึงการปฏิบัติงาน พนักงานทุกคนก็หวังว่าตนเองจะได้รับแจ้งจากผู้บังคับบัญชาในทางที่ดีเท่านั้น และผู้บังคับบัญชาเองก็ไม่รือร้อที่จะแจ้งให้ผู้ได้บังคับบัญชาทราบหากผลงานเป็นไปในด้านบวก แต่ถ้าผลออกมาในด้านลบผู้บังคับบัญชาก็คงไม่อยากจะแจ้งให้ทราบ เพราะจะทำให้หมดกำลังใจและผลก็จะยิ่งทำให้การปฏิบัติงานมีปัญหามากขึ้นไปอีก สิ่งที่ดีควรระมัดระวังอย่าง

ยิ่งก็คือ ผู้บังคับบัญชาจะต้องแน่ใจว่า วิธีการประเมินมีระบบดี มีมาตรฐานที่เชื่อถือได้เป็นที่ยอมรับ และมีความเป็นธรรมต่อทุกคน

5. ข้อมูลเกี่ยวกับการก่อให้เกิดสำนึกในองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่ว่าจะเป็น ลินค้าบริการ หรืองานขององค์กรนับว่าเป็นพลังที่สำคัญอย่างหนึ่ง การสร้างความรู้สึกรัก ความจงรักภักดีต่อองค์กรจะต้องชี้แจงให้พนักงานเข้าใจภารกิจและวัตถุประสงค์ที่สำคัญขององค์กร สร้างให้ความรู้สึกรักภักดีในชื่อเสียงและการร่วมสร้างสรรค์ความเจริญต่อสังคมที่องค์กรนั้นตั้งอยู่ องค์กรจะต้องใช้การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรก่อนแล้วบุคคลในองค์กรก็จะเผยแพร่ชื่อเสียงต่อภายนอกในขั้นต่อไป นอกจากนี้ การสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกรักที่จะพัฒนาตนเองโดยเฉพาะ ทางด้านความรู้ความสามารถเฉพาะตัวและการประสานงานกัน โดยการจัดประชุมสัมมนาและการ เผยแพร่ข่าวสาร

นอกจากนี้ สมยศ นาวิกาน ได้สรุปให้เห็นรายการของวิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กร บางอย่างที่จะก่อให้เกิดความคิดเห็นบางอย่างเพื่อพิจารณาว่าเราจะใช้วิธีการติดต่อสื่อสารอะไร ดังต่อไปนี้ (สมยศ นาวิกาน 2544, น. 24)

1) วิธีการทางวาจา (Oral methods) ได้แก่ การประชุมพนักงาน กลุ่มขนาดใหญ่ การประชุมทางสังคม กลุ่มอภิปรายขนาดเล็ก การร่วมเจรจาต่อรอง การสัมภาษณ์การร้องเรียน คณะกรรมการแรงงาน-ผู้บริหาร การสัมภาษณ์ให้คำแนะนำปรึกษา รายการวิทยุ โทรทัศน์ ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ระบบอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ การประชุม โทรศัพท์วงจรปิด

2) วิธีการทางลายลักษณ์อักษร (Written Methods) ได้แก่ จดหมาย บันทึกรายงาน โทรเลข หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ค่มือ รายงานความคืบหน้า คำบรรยายลักษณะงาน โปสเตอร์ ภาพถ่าย สไลด์ เครื่องหมายการค้า

3) วิธีการทางภาพ (Pictorial Methods) ได้แก่ ปฏิทิน फिल्म รูปกราฟและแผนภูมิ โปสเตอร์ ภาพถ่าย สไลด์ เครื่องหมายการค้า

ช่องทางการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (ราณี อธิชัยกุล, 2547, น. 329) ได้แก่ กล้องรับ ฟังข้อคิดเห็น การประชุมกลุ่ม รายงานไปยังผู้บังคับบัญชา และระเบียบวิธีการปฏิบัติการร้องทุกข์ หรืออุทธรณ์ (สมยศ นาวิกาน, 2543, น. 461) เพื่อให้ง่ายต่อการพิจารณาจะแบ่งเป็นสี่ประเภท ดังต่อไปนี้

1) การเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ข้อเสนอแนะ บันทึกรายงาน การสำรวจความคิดเห็น การเขียนรายงาน การประเมินผล เป็นต้น

2) การพบปะแบบตัวต่อตัว เช่น การสัมภาษณ์เพื่อประเมิน การปฏิบัติงาน หรือเพื่อการ ร้องทุกข์ การประชุม เป็นต้น

3) การพบปะแบบกลุ่มคล้ายคลึงกับการติดต่อสื่อสารจากระดับล่างสู่ระดับบน เช่น การประชุม ฝ่ายการควบคุมคุณภาพ การฝึกอบรม เป็นต้น

4) การติดต่อโดยสื่อต่างๆ เช่นเดียวกับช่องทางการติดต่อสื่อสารจากบนสู่ล่าง ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน ได้แก่

- 1) การเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น บันทึก รายงานระหว่างฝ่ายต่างๆ
- 2) การพบปะแบบตัวต่อตัว เช่น บทสนทนาระหว่างอาหารกลางวัน การนิเทศ หรือการประชุมแบบเป็นทางการ

3) การพบปะแบบกลุ่ม เช่น คณะทำงานหรือคณะกรรมการระหว่างหน่วยงานการฝึกอบรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ เป็นต้น

4) การติดต่อสื่อสารโดยใช้สื่อต่างๆเช่นเดียวกับช่องมองอื่นๆ

2.3.7 หน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร

เสนาะ ดิยาวี (2530, น. 19-21) กล่าวว่า หน้าที่ของการสื่อสารในองค์กรอาจสรุปได้เป็น 3 ประการ คือ

1. การจัดหาข้อมูลเพื่อการสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น การดำเนินงานขององค์กรจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งอยู่ที่ความสามารถที่จะแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ถ้าองค์กรใดไม่สามารถจะแข่งขันกับองค์กรอื่นใดในงานต่างๆ หลายอย่าง เพื่อนำมาใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ถ้าหากผู้บริหารรู้ข้อมูลล่าช้าและการตัดสินใจไม่ทันความเสียหายจะเกิดขึ้น การดำเนินงานโดยขาดข้อมูลมักจะสร้างความวิตกกังวลให้กับผู้บริหาร

2. ใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเป้าหมายธุรกิจ คือพยายามทำให้ธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จ แต่การที่จะประสบความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของผู้บริหาร การปรับตัดสินใจในการริเริ่มโครงการใหม่ การเปลี่ยนแปลงหรือหยุดดำเนินการ การเลือกวิถีปฏิบัติ การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการผลิตและการขยายงานเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยข้อมูลทั้งสิ้น ข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นรายงาน จดหมาย บันทึกความจำ ข้อเสนอแนะ ผลงานวิจัย และข้อมูลอื่นๆ ย่อมมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานส่วนต่างๆ ขององค์กรต้องมีอยู่อย่างพร้อมสรรพ

3. สร้างความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ยิ่งองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นเท่าไร ช่องว่างระหว่างพนักงานกับผู้บริหารและบริษัทกับลูกค้า หรือสังคมก็ยิ่งขยายวงขึ้นเท่านั้น ช่องว่างดังกล่าวเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาให้เกิดขึ้นเพราะเป็นผลร้ายต่อองค์กร พนักงานทุกคนก็เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นโยบายและการดำเนินงานใดๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อพนักงาน พนักงานจึงเป็นบุคคลที่ควรรับรู้ข่าวสารใดๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน ผู้บริหารอยู่ในฐานะที่จะต้องจัดหาข้อมูล

ต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างทั้งสองฝ่าย ซึ่งนอกจากจะเกิดความพอใจแล้วยังส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่วนรวมด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กรดังกล่าว ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตามวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาว่าผู้ใช้มีการใช้ประโยชน์จากระบบอย่างไรบ้าง ซึ่งจะช่วยให้การปรับปรุงเนื้อหาของข้อมูล ข่าวสาร การพัฒนาระบบและวิธีการใช้งานเป็นไปได้ง่ายขึ้น และทำให้การสื่อสารภายในองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ทุกรูปแบบเพื่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร เนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สำคัญภายในองค์กรซึ่งการทำงานของบุคลากรก็จะมีประสิทธิภาพและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.4.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือ (Information and Communications Technology: ICT) เป็นไปอย่างกว้างขวางในทุกสาขาอาชีพ ยุคนี้จึงไม่มีใครไม่เคยไม่ได้ยินคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” และความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ประกอบด้วย ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร Information Communication Technologies (ICT) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ในลักษณะต่างๆ ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544, น. 1) กล่าวถึง ICT ย่อมาจาก Information Communication Technologies หรือเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร หมายถึง การรวมตัวของของเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) และเทคโนโลยีการสื่อสาร (ICT) เพื่อให้เกิดการนำข้อมูลข่าวสารมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบและหมวดหมู่ เพื่อให้ทุกคนที่เข้าถึงสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ (2550, น. 2) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นคำที่ใช้ทดแทนกันได้ ซึ่งหมายถึงเทคโนโลยีสองสาขาหลักที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการสร้างสรรค์ จัดหา จัดเก็บ ค้นคืน จัดการถ่ายทอดและเผยแพร่ข้อมูลในรูปดิจิทัล (Digital Data) ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหวข้อความหรือตัวอักษร และ

ตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2545) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า เป็นความรู้ผลิตภัณฑ์ หรือในกระบวนการดำเนินการใดๆ ที่ได้อาศัยเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ (Software) คอมพิวเตอร์ทางฮาร์ดแวร์ (Hardware) การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งการศึกษาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ส่งผลถึงความได้เปรียบทางเศรษฐกิจ การค้า และที่สำคัญคือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณภาพของประชาชน

ศรัณย์ ไม้ดา (2542, น. 12) ได้ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่าเป็นเทคโนโลยีที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม และเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศ ตั้งแต่ การแสวงหา การวิเคราะห์ การประมวลผล การจัดการ การจัดเก็บ การเรียกใช้ และการเผยแพร่สารสนเทศ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของภาพ เสียง ตัวอักษร หรือภาพเคลื่อนไหวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ และรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์และสามารถเชื่อมต่อสารสนเทศถึงกันได้อย่างรวดเร็ว

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544, น. 1) กล่าวถึง ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ICT ว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ มีศักยภาพสูงกว่าเครื่องมือเพื่อการสอนอื่น ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการเรียนรู้และมาตรฐานการศึกษาของผู้เรียนในวิชาต่าง ๆ จนทางโรงเรียนได้กำหนดเป็นนโยบายของโรงเรียนที่จะนำสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ไปใช้ในการเรียนการสอนและการบริหาร

Mallard (2002) ให้ความหมายของ ICT ไว้ว่า Information Communication Technology (ICT) มีความหมายถึง Information Technology (IT) และ Communication Technology (CT)

1. IT หมายถึง อุปกรณ์ (Hardware) และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ซึ่งใช้เพื่อการเข้าถึง แก้ไข จัดเก็บ รวบรวม ควบคุม และนำเสนอสารสนเทศในแบบอิเล็กทรอนิกส์

1.1 Hardware ได้แก่ Personal Computer Scanner และ Digital cameras เป็นต้น

1.2 Software ได้แก่ Database storage Program และ Multimedia Programs เป็นต้น

2.CT หมายถึง อุปกรณ์โทรคมนาคม (Telecommunication Equipment) ใช้เพื่อประโยชน์ในการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร โมเด็ม และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

จากความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง เทคโนโลยีสองสาขาหลักที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการสร้างสรรค์ จัดหา จัดเก็บ ค้นคืน จัดการ ถ่ายทอดและเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล (Digital Data) ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษร และตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

2.4.2 ประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสังคมปัจจุบันที่เรียกว่าเป็นสังคมไร้พรมแดน หรือสังคมโลกาภิวัตน์(Globalization) มีมากมาย เช่น ไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) อินเทอร์เน็ต (Internet) ทางด่วนข้อมูล (Information Superhighway) ระบบวีดิโอตามความต้องการ (Video on Demand) การประชุมผ่านทางจอภาพ (Video Conference) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ระบบการเรียนทางไกล (Distance Learning) โทรเวช (Telemedicine) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ไปรษณีย์ภาพ (Video Mail) ไปรษณีย์เสียง (Voice Mail) โทรทัศน์แบบมีการโต้ตอบ (InteractiveTV) ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library) ห้องสมุดเสมือน (Virtual Library) เป็นต้น (รวม หิริญพฤกษ์, 2544 น. 254-256) ซึ่งหากจำแนกเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ ICT ตามลักษณะการใช้งานจะมี 6 รูปแบบ ดังนี้

1. เทคโนโลยีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น ดาวเทียมถ่ายภาพทางอากาศ กล้องดิจิทัล กล้องถ่ายภาพดิจิทัล เครื่องเอกซเรย์ เป็นต้น
2. เทคโนโลยีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล เช่น เทปแม่เหล็ก งานแม่เหล็ก งานแสงหรืองานเลเซอร์ บัตรเอทีเอ็ม เป็นต้น
3. เทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
4. เทคโนโลยีที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูล เช่น เครื่องพิมพ์ จอภาพ พล็อตเตอร์ เป็นต้น
5. เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดทำสำเนาเอกสาร เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องถ่ายไมโครฟิล์ม เป็นต้น

6. เทคโนโลยีสำหรับถ่ายทอดหรือสื่อสารข้อมูล เช่น ระบบโทรคมนาคมต่างๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง โทรเลข เทเล็กซ์ และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งระยะใกล้และไกล เป็นต้น

กมลรัฐ อินทรทัศน์ (2548, น. 460-461) กล่าวว่าเทคโนโลยีและเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมักจะมีมุมมองที่ค่อนข้างจะคล้ายกันในการที่จะกำหนดหรือแบ่งประเภท เทคโนโลยีต่างๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้นออกเป็น 2 ประเภทหลักๆ คือ

1. เป็นประเภทที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software)

2. เป็นเทคโนโลยีประเภทการสื่อสารโทรคมนาคม ที่พยายามที่จะพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ในประเภทที่ 1 เข้ามาเชื่อมโยงกับการสื่อสารเพื่อสร้างให้เป็นระบบเครือข่ายการสื่อสารเพื่อถ่ายโอนข้อมูลข่าวสารระหว่างกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ให้ได้ทั่วถึงกันอย่างรวดเร็วพร้อมๆ กับมีประสิทธิภาพมากที่สุด แบ่งประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออกเป็น ประเภทหลักๆ ได้ 3 ประเภทคือ

2.1 อินเทอร์เน็ต (Internet) นับว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้เชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ค (Computer Network) ทั่วโลกประมาณกว่า 100,000 เน็ตเวิร์ค อินเทอร์เน็ตมีจุดกำเนิดในปี ค.ศ. 1969 โดยหน่วยงานวิจัยเพื่อป้องกันประเทศ (Department of Defenced Research Project Agency) และพัฒนาจนเป็นระบบทางการในปี ค.ศ. 1983 มีการขยายฐานการใช้สู่ภาคเอกชน และต่อมาสู่ภาคธุรกิจที่มีการขยายตัวอย่างกว้างกระโดดสู่วงการต่างๆ เช่น สู่วงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Commercial Online) วงการศึกษาวิจัย วิธีการสื่อสาร วงการข่าว วงการเมือง คดยเฉพาะด้านวงการเมืองที่ถือว่า อินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารระหว่างกันสู่การสร้างระบบสังคมการเมืองแบบประชาธิปไตย ฯลฯ เพราะค่าบริการในการใช้มีราคาถูกมากเมื่อเทียบกับระยะทาง จำนวนข้อมูลข่าวสาร แหล่งข้อมูลข่าวสารที่มีให้บริการ รวมทั้งอิสรภาพในการใช้งาน

2.2 อินทราเน็ต (Intranets) เป็นหนึ่งในกระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ในสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่ต้องการจัดวาง หรือจัดกลุ่มสื่อสารระหว่างกัน (inter computer network) เช่น ในองค์กรต่างๆ ที่ต้องมีการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารที่เป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง รวมทั้งเพื่อความปลอดภัยต่างๆ ด้วย

2.3 เวิลด์ ไวด์ เว็บ (World Wide Web) คือการเชื่อมโยงประสานระหว่างชุดของข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกัน (computer servers) เพื่อการบริหารจัดการฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพรวมกัน โดยมีการออกแบบโฮมเพจ (homepage) เพื่อเป็นการนำเข้าสู่การใช้ระบบข้อมูลข่าวสารที่สะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีรูปแบบการสื่อสารจากบุคคลหนึ่งสู่บุคคลหนึ่ง (one-to-one model of

communication) หรือการสื่อสารจากบุคคลหนึ่งไปสู่กลุ่มคนจำนวนมาก (one-to-many model of communication) เมื่อเปลี่ยนแปลงมาอยู่ในรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่บูรณาการคอมพิวเตอร์ไปพร้อมกับกระบวนการสื่อสาร (computer-mediated communication) การสื่อสารนั้นสามารถที่จะทำได้หลายรูปแบบ

รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์ (2549, น. 11-12) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีไว้ว่า สารสนเทศที่ดีมีประโยชน์และอยู่ในรูปแบบที่บ่งบอกความหมายสำหรับการตัดสินใจนั้นจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 6 ประการ ดังนี้

1. ความตรงกับกรณี ในรายงานหรือเอกสารที่เป็นผลลัพธ์จากการประมวลผลจะต้องมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ด้านการใช้สารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวันของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานต่างๆ หากสารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการใช้งาน ก็อาจจะก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจได้

2. ความทันต่อเวลา ช่วงเวลาของการได้รับสารสนเทศมักเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดประโยชน์ของสารสนเทศ การได้รับสารสนเทศที่ล่าช้า ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการตัดสินใจทางธุรกิจ เช่น การตัดสินใจซื้อวัตถุดิบเพื่อนำมาใช้ในการผลิตจะต้องใช้ข้อมูลจากรายงานการตัดสินใจทางธุรกิจ เช่น การตัดสินใจซื้อวัตถุดิบเพื่อนำมาใช้ในการผลิตจะต้องใช้ข้อมูลจากรายงานวัตถุดิบที่แสดงยอดคงเหลือของวัตถุดิบนั้น ดังนั้น จึงต้องอาศัยสารสนเทศที่ทันสมัย และมีการจัดเตรียมรายงานเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารให้ทำการตัดสินใจได้ภายในเวลาที่ต้องการ

3. ความถูกต้อง สารสนเทศที่ได้รับจะต้องมีเนื้อหาที่มีความถูกต้อง ตรงไปตรงมา และปราศจากข้อผิดพลาดใดๆ ทั้งสิ้น แต่ปริมาณของข้อผิดพลาดอาจจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดไม่ได้ อย่างแท้จริง เนื่องจากบางกรณี สารสนเทศที่ได้รับอาจมีความถูกต้องสมบูรณ์ แต่ในบางกรณีสารสนเทศที่ได้รับอาจจะมีระดับความถูกต้องต่ำ อันเป็นผลทำให้เกิดความสับสนของการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ โดยปกติ สารสนเทศที่มีความถูกต้องอาศัยช่วงเวลาของการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลค่อนข้างมาก ดังนั้น จึงควรคำนึงถึงความสมดุลระหว่างความถูกต้องของสารสนเทศกับความทันต่อเวลาที่ต้องการใช้สารสนเทศนั้นๆ ด้วย

4. ความครบถ้วนสมบูรณ์ สารสนเทศที่ได้รับจะต้องไม่ละเลยในส่วนสำคัญของเหตุการณ์หรือกิจกรรมทางธุรกิจ ไม่มีส่วนใดของสารสนเทศที่จะเป็นสำหรับการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจที่ขาดหายไป โดยเนื้อหาที่ปรากฏในรายงานต้องมีความชัดเจนและปราศจากความกำกวมใดๆ ทั้งสิ้น

5. การสรุปสาระสำคัญ สารสนเทศที่ได้รับควรผ่านการสรุปสาระสำคัญที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ ซึ่งผู้บริหารระดับล่างมีแนวโน้มของการใช้สารสนเทศที่มีรายละเอียดสูงแต่หากมีการส่งกระแสสารสนเทศไปยังผู้บริหารในระดับที่สูงขึ้น รายละเอียดของสารสนเทศที่ต้องการจะยิ่งลดลงและอยู่ในรูปแบบที่สรุปมากขึ้น และมีการนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบที่มีประโยชน์และทำความเข้าใจง่าย

6. การตรวจสอบได้ สารสนเทศที่เป็นผลลัพธ์ควรมีการตรวจสอบซึ่งกันและกันได้ และหากมีการประมวลผลข้อมูลชุดเดียวกัน 2 ครั้ง ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลไม่ควรจะมีความแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า องค์กรมีการใช้สารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยลักษณะที่ดีทั้ง 6 ประการ เพื่อการตัดสินใจ โดยเป็นการเพิ่มความรู้และช่วยลดความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอน รวมทั้งข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ สารสนเทศถูกใช้เป็นเครื่องมือช่วยธุรกิจในการกำหนดมาตรฐานหรือกฎเกณฑ์ในการตัดสินใจและมีการป้อนข้อมูลย้อนกลับเข้าสู่ระบบ เพื่อเป็นข้อมูลนำเข้าสู่ระบบในครั้งต่อไป

2.4.3 องค์กรประกอบสำคัญของการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในองค์กร

ครุฑจิต มาลัยวงศ์ (2548, น. 356-366) กล่าวว่า ระบบสำหรับจัดเก็บข้อมูลแล้วนำมาประมวลผลให้เป็นสารสนเทศนั้น ก็คือ ระบบสารสนเทศ (Information System) งานประยุกต์ที่เรียกกันกว้างๆ ว่า ระบบสารสนเทศนั้นมีหลายแบบหรือหลายลักษณะด้วยกัน ระบบสารสนเทศที่ใช้ในหน่วยงานหรือบริษัทนั้นประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญคือ ข้อมูลฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบโทรคมนาคม บุคลากร และระเบียบปฏิบัติ

1. ข้อมูล (Data) ข้อมูลที่ใช้กับคอมพิวเตอร์มีได้หลายลักษณะ ดังนี้

1.1 ข้อมูลเชิงจำนวน หมายถึง ข้อมูลที่เป็นตัวเลขและใช้คำนวณได้ เช่น ข้อมูลจำนวนเงินค่าใช้จ่ายสำหรับใช้ในการทำบัญชี ข้อมูลจำนวนนับต่างๆ

1.2 ข้อมูลอักขระ (Character data) หรือข้อมูลข้อความ (Text) หมายถึง ข้อมูลที่เป็นตัวอักษรหรือตัวเลขที่ไม่ได้เป็นจำนวนและนำไปใช้คำนวณไม่ได้ แต่นำไปเปรียบเทียบว่าเป็นอักขระอะไร หรือเป็นข้อความอะไรได้ เช่น ข่าวหรือเอกสารที่ให้คอมพิวเตอร์บันทึกเก็บไว้จัดว่าเป็นข้อมูลประเภทนี้ ข้อมูลประเภทนี้คอมพิวเตอร์จะรู้แต่เพียงว่าเป็นอักขระอะไร แต่ไม่ทราบความหมายของข้อมูลนั้นๆ

1.3 ข้อมูลภาพลักษณ์ (Image data) หมายถึง ข้อมูลที่เป็นภาพถ่าย ภาพลายเส้น และภาพของข้อความบนเอกสารที่ใช้เครื่องสแกนเนอร์บันทึกเข้าไปในคอมพิวเตอร์ ข้อมูลเหล่านี้คอมพิวเตอร์ไม่รู้จักว่าเป็นภาพอะไร หรือเป็นข้อความอะไร เราไม่สามารถใช้โปรแกรมอ่าน

ข้อความที่ปรากฏภาพลักษณ์ได้โดยตรง จะต้องแปลงภาพลักษณ์ให้เป็นข้อมูลอักขระหรือข้อมูลข้อความก่อน

1.4 ข้อมูลเสียงพูด (Voice data) หมายถึง ข้อมูลที่เป็นเสียงพูดของมนุษย์ เสียงพูดที่เปล่งเข้าสู่ไมโครโฟนจะถูกแปลงให้เป็นข้อมูลเก็บไว้ และเมื่อให้โปรแกรมอ่านออกเสียงทางลำโพงก็จะ เป็นเสียงพูดเหมือนเดิม

2. ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

ฮาร์ดแวร์ หมายถึง ส่วนที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูลบันทึกข้อมูล ประมวลผลข้อมูล แสดงผลข้อมูล และส่งข้อมูลสารสนเทศหลายงานไปให้ผู้รับ

2.1 หน่วยประมวลผล (Processor) เป็นหน่วยที่ทำหน้าที่ทำงานต่างๆ ตามคำสั่งที่มนุษย์กำหนดให้ ประกอบด้วยหน่วยย่อยสองหน่วย คือ หน่วยคำนวณและตรรกะและหน่วยควบคุม

2.2 หน่วยความจำหลัก (Main memory) เป็นหน่วยที่ทำหน้าที่เก็บข้อมูลและคำสั่งที่จะใช้ในการประมวลผลหรือทำงานอื่น

3. ซอฟต์แวร์ (Software)

ซอฟต์แวร์ หมายถึง ชุดคำสั่งที่ใช้สั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานตามที่ผู้ใช้ต้องการ ซอฟต์แวร์แบ่งออกเป็นสองประเภทใหญ่ๆ คือ

3.1 ซอฟต์แวร์ระบบ (Systems Software) คืออรรถประโยชน์ (Utilities Software) เป็นโปรแกรมสำหรับใช้สั่งการอยู่ระหว่างผู้ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ นั่นคือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ควบคุมอุปกรณ์ให้ทำงานต่างๆ รวมทั้งควบคุมซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่ติดตั้งในเครื่องด้วย ซอฟต์แวร์ระบบสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลอย่างเช่น Microsoft windows

3.2 ซอฟต์แวร์อรรถประโยชน์ (Utilities Software) เป็นโปรแกรมต่างๆ สำหรับใช้ช่วยทำงานอื่นๆ ที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับตัวเครื่องและอุปกรณ์ เช่น โปรแกรมตรวจสอบและกำจัดไวรัส โปรแกรมสำหรับค้นหาและนำแฟ้มข้อมูลที่ถูกลบไปแล้วกลับมาใช้ใหม่

3.3 ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) ได้แก่ โปรแกรมต่างๆ ใช้สั่งการคอมพิวเตอร์เพื่อให้ปฏิบัติงานที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น รับข้อมูลการสั่งซื้อสินค้ามาตรวจสอบว่ามีสินค้าที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ หากมีก็ดำเนินการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า จัดทำบัญชี บันทึกการเข้าออกของพนักงาน บันทึกข้อมูลลูกค้า จัดทำรายงานเพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อจะได้ดำเนินการต่างๆ ที่จำเป็นต่อไป

4.ระบบโทรคมนาคม

ระบบโทรคมนาคมเป็นเทคโนโลยีพื้นฐานที่ช่วยในการเชื่อมโยงและส่งข่าวสารระหว่างผู้ส่งกับผู้รับสาร โดยอาจจัดเทคโนโลยีโทรคมนาคมตามลักษณะของสื่อที่ใช้ส่งข่าวสาร เช่น เทคโนโลยีโทรศัพท์ที่ใช้สายเทคโนโลยีไร้สาย เทคโนโลยีไมโครเวฟ เทคโนโลยีเส้นใยแก้วนำแสง และเทคโนโลยีดาวเทียม นอกจากนี้ยังแบ่งเทคโนโลยีตามลักษณะวิธีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ ทำให้เกิดการสื่อสารข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วยความเร็วแตกต่างกัน เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้กันอยู่ในเวลานี้อาจแบ่งได้ประเภทต่างๆ ดังนี้

4.1 เครือข่ายขนาดเล็ก (Local Area Network) หรือเครือข่ายแลน) เป็นเครือข่ายที่มีคอมพิวเตอร์มาพ่วงต่อเป็นเครือข่ายเดียวกัน ไม่มากนัก หากเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงด้วยสายเคเบิลก็จะมีขนาดของสายรวมกันทั้งหมดประมาณไม่เกิน 2 กิโลเมตร

4.2 เครือข่ายวิทยาเขต (Campus Area Network หรือเครือข่ายแคน) เป็นเครือข่ายของเครือข่ายแลนที่ติดตั้งในอาณาบริเวณเดียวกัน เช่น ในอาคารจำนวนมากภายในวิทยาเขตเดียวกัน เครือข่ายนี้มีจำนวนคอมพิวเตอร์มากกว่าเครือข่ายแลน และคอมพิวเตอร์เหล่านี้สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันได้

4.3 เครือข่ายมหานคร (Metropolitan Area Network หรือเครือข่ายแมน) เป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ในสถานที่หลายแห่งในเมือง จังหวัด หรือนคร คดขคอมพิวเตอร์เหล่านี้อาจเป็นคอมพิวเตอร์เดี่ยวหรือเป็นเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ก็ได้

4.4 เครือข่ายขนาดใหญ่ (Wide Area Network หรือเครือข่ายเวน) เป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงไปทั่วประเทศหรือทั่วโลก เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นเครือข่ายขนาดใหญ่แบบหนึ่งที่ใช้เกณฑ์วิธีมาตรฐานที่มีชื่อว่า TCP/IP หรือ Transmission Control Protocol/Internet Protocol

5.บุคลากร การพัฒนาและการใช้ระบบสารสนเทศนั้นเกี่ยวกับบุคลากรหลายตำแหน่ง หากขาดบุคลากรเหล่านี้เสียแล้วเราก็ไม่สามารถจะใช้ระบบสารสนเทศได้ บุคลากรที่จำเป็นต้องมีสำหรับพัฒนาและให้บริการระบบสารสนเทศ ได้แก่

5.1 นักวิเคราะห์ระบบ (Systems Analyst) ทำหน้าที่วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อนำรายละเอียดมาพัฒนาขึ้นเป็นข้อกำหนดสำหรับการออกแบบระบบสารสนเทศ

5.2 นักเขียนโปรแกรม (Programmer) ทำหน้าที่เขียนโปรแกรมของระบบสารสนเทศตามข้อกำหนดการออกแบบที่นักวิเคราะห์ระบบได้จัดทำขึ้น

5.3 ผู้บริหารฐานข้อมูล (Database Administrator) ทำหน้าที่ออกแบบและดูแลระบบฐานข้อมูลที่จัดทำขึ้น รวมทั้งการกำหนดสิทธิของผู้ใช้และควบคุมการเข้าถึงฐานข้อมูลของผู้ใช้เพื่อป้องกันไม่ให้ฐานข้อมูลได้รับความเสียหายหรือถูกโจรกรรม

5.4 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคคอมพิวเตอร์ (Computer Technician) ทำหน้าที่ดูแลและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์และระบบเครือข่าย

5.5 นักโปรแกรมระบบ (systems programmer) ทำหน้าที่ดูแลระบบปฏิบัติการดูแลการปฏิบัติงานฮาร์ดแวร์และระบบเครือข่าย เพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.6 พนักงานปฏิบัติการ (operator) ทำหน้าที่ดูแลการปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ประจำวัน ดูแลการเปิดปิดระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย บันทึกปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบคอมพิวเตอร์ และประสานงานกับนัก โปรแกรมระบบและเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคเพื่อแก้ไขปัญหา

6. ระเบียบปฏิบัติและคู่มือ

การดำเนินงานของศูนย์คอมพิวเตอร์และการใช้ระบบสารสนเทศนั้นจำเป็นต้องยึดแนวทางการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน และใช้คู่มือเป็นแนวทางในการช่วยเหลือให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งานด้วย

วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา (2542, น. 147) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ (Information System) คือ ขบวนการประมวลข่าวสารที่มีอยู่ในรูปแบบของข่าวสารที่เป็นประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นข้อสรุปที่ใช้สนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจทั้งในระดับปฏิบัติการ ระดับกลาง และระดับสูง ระบบสารสนเทศ จึงเป็นระบบที่ได้จัดตั้งขึ้น เพื่อปฏิบัติการเกี่ยวกับข้อมูลดังต่อไปนี้

1. รวบรวมข้อมูลทั้งภายใน ภายนอก ซึ่งจำเป็นต่อหน่วยงาน
2. จัดกระทำเกี่ยวกับข้อมูลเพื่อเป็นสารสนเทศที่พร้อมจะใช้ประโยชน์ได้
3. จัดให้มีระบบเก็บเป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกต่อการค้นหาและนำไปใช้
4. มีการปรับปรุงข้อมูลเสนอเพื่อให้อยู่ในสภาพที่ถูกต้องทันสมัยตลอดเวลา

โกสันต์ เทพสิทธิรากรณ์ (2546, น. 12-15) กล่าวว่า การใช้ระบบคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารรวมกันเป็นระบบสารสนเทศ ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบหลักในการทำงานดังต่อไปนี้

1. การประมวลผล (Processing) เป็นขั้นตอนในการนำข้อมูลดิบมาแบ่งเป็นหมวดหมู่ จัดลำดับ คำานวน และจัดเก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ขั้นตอนนี้ต้องมีกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ดูแลข้อมูลตั้งแต่การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การบันทึกข้อมูล การจัดเก็บแบบฟอร์ม ข้อมูล เพื่อใช้ในการอ้างอิง แบ่งออกเป็นหน่วยย่อยต่างๆ เช่น พนักงานเข้ารหัสข้อมูล ทำหน้าที่กำหนดรหัสข้อมูลเป็นหมวดหมู่ลงในแบบฟอร์มข้อมูล เพื่อส่งให้พนักงานป้อนข้อมูล

พนักงานบันทึกข้อมูล ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ และพนักงานสอบทานข้อมูล ทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกไว้ว่าตรงกับข้อมูลในต้นฉบับหรือไม่

2. การจัดการฐานข้อมูล (Database Management) ข้อมูลของหลายๆ หน่วยงานที่ผ่านการประมวลผลแล้ว ต้องนำมาจัดทำเป็นระบบฐานข้อมูลที่สามารถตรวจสอบและเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว งานฐานข้อมูลจะประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ดูแลปรับปรุงระบบข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ได้แก่ นักวิเคราะห์ระบบ ทำหน้าที่วิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศออกแบบระบบสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลตลอดจนเลือกใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลที่เหมาะสมกับงานให้ผู้ใช้และฝ่ายปฏิบัติการทำงานได้สะดวกรวดเร็ว และนักเขียนโปรแกรม ทำหน้าที่เขียนโปรแกรมให้สัมพันธ์กับระบบฐานข้อมูล ทดสอบโปรแกรมต่างๆ ที่นำมาใช้ในระบบ ตลอดจนเขียนโปรแกรมนำเสนอสารสนเทศ

3. ระบบสื่อสารโทรคมนาคม (Communication System) เป็นระบบที่ใช้ในการรับและเผยแพร่สารสนเทศระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับที่ต่างๆ เช่น ระบบโทรศัพท์ ระบบวิทยุ โทรคมนาคม ช่วยให้ผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลสามารถสื่อสารถึงกันได้อย่างรวดเร็ว ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้มาก ในหน่วยงานนี้จะประกอบด้วยบุคลากรที่ทำหน้าที่ต่างๆ กัน คือ ผู้บริหารระบบเครือข่าย ทำหน้าที่ออกแบบระบบสื่อสารและจัดหาอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ ควบคุมดูแลระบบให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น และวิศวกรสื่อสาร ทำหน้าที่ติดตั้งอุปกรณ์ ตรวจสอบอุปกรณ์สื่อสารและซอฟต์แวร์ในระบบ

ดังนั้น องค์ประกอบสำคัญของระบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ (INFORMATION SYSTEM) ที่ใช้ในหน่วยงาน

1. ข้อมูล (Data) ข้อมูลที่ใช้กับคอมพิวเตอร์ได้
2. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือส่วนที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูลบันทึกข้อมูล คือ ประมวลผลข้อมูล แสดงผลข้อมูล และส่งข้อมูลสารสนเทศ
3. ซอฟต์แวร์ (Software) คือชุดคำสั่งที่ใช้สั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานตามที่ใช้ต้องการ เช่น โปรแกรมต่างๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์
4. ระบบโทรคมนาคม คือ ระบบการสื่อสารที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งกับผู้รับเข้าหากัน โดยอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย รวดเร็ว
5. บุคลากร คือ กลุ่มบุคลากรหรือกลุ่มบุคคลที่มาช่วยออกแบบจัดระบบสารสนเทศ ทั้งทางด้านเทคนิค การจัดการข้อมูล และทางด้านเทคโนโลยี
6. ระเบียบปฏิบัติและคู่มือ คือ การยึดหลักการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานและคู่มือเป็นแนวทางในการช่วยเหลือให้ปฏิบัติงานในการแก้ปัญหา

2.4.4 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ มีลักษณะการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้ทันกับเทคโนโลยี ประเทศ มาเลเซีย (2543, น. 55) กล่าวว่าต้องมีการผสมผสานระหว่างความสามารถของมนุษย์และความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน ทำให้เกิดเครื่องมือของโปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งนำมาช่วยจัดการเรื่องงาน โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นกระบวนการ พบว่า เมื่อมีความรู้ในเนื้อหาของงานแล้วมาเรียนรู้ฝึกฝนในการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ย่อมจะทำให้การปฏิบัติงานง่ายมากขึ้น เนื่องจากความรู้ของงานนั้น ๆ จะถูกจำลองและจัดการประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้คนมีเวลาในการทำความเข้าใจเนื้อหาของงานได้ลึกซึ้งมากขึ้น และทำให้สามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปได้ประโยชน์อย่างเต็มที่

วัตถุประสงค์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ชีวิตความเป็นอยู่ในปัจจุบันเกี่ยวข้องกับสารสนเทศต่าง ๆ มากมาย การอยู่รวมเป็นสังคมของมนุษย์ ทำให้ต้องสื่อสารถึงกัน ต้องติดต่อและทำงานหลายสิ่งหลายอย่างร่วมกัน สมองของเราต้องจดจำสิ่งต่าง ๆ ไว้มากมาย ต้องจดจำรายชื่อผู้ที่เราเกี่ยวข้องกับ จดจำข้อมูลไว้เพื่อประโยชน์ในภายหลัง สังคมจึงต้องการความเป็นระบบที่มีรูปแบบชัดเจน เทคโนโลยีสารสนเทศกำลังเข้ามามีบทบาทต่อมนุษย์มากขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กิดานันท์ มลิทอง (2540, น. 28-29) ได้ให้วัตถุประสงค์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงาน คือ

1. เพื่อจัดระบบข้อมูลให้เป็นระเบียบ การทำงานด้วยมือที่ปกติมีเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวข้องมากมาย การเก็บเอกสารอาจสับสน เอกสารอาจสูญหายได้ ทำให้เกิดปัญหากับลูกค้าได้ง่าย เช่น ลูกค้าสั่งสินค้าแล้วลืมจัดส่งให้ ส่งสินค้าไม่ถูกต้องตามใบสั่งสินค้า ลืมเรียกเก็บเงินจากลูกค้า หรือเก็บเงินแล้วแต่ไม่ได้ลงรายการ เป็นต้น การจัดข้อมูลให้เป็นระเบียบทำให้การทำงานสะดวกขึ้น ตรวจสอบการดำเนินการได้ง่าย และความผิดพลาดก็จะลดลงได้

2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน การทำงานด้วยมือปกติมักจะช้า และผิดพลาดได้ง่าย ทำให้ต้องเสียเวลาแก้ไข การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ช่วยทำให้การทำงานถูกต้องมากขึ้น และเสร็จสิ้นเร็วขึ้น จึงเท่ากับเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานไปด้วย

3. เพื่อลดค่าใช้จ่าย การทำงานโดยไม่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ จำเป็นจะต้องใช้แรงงานคนค่อนข้างมาก ถ้าหากงานที่ต้องทำมีปริมาณมากขึ้น ก็ต้องเพิ่มแรงงานคนตามไปด้วย การนำคอมพิวเตอร์มาใช้จะทำให้ไม่ต้องเพิ่มแรงงานคนตามปริมาณงาน และในบางครั้งอาจลดแรงงานคนลงไปได้ด้วย

4. เพื่อช่วยในการประมวลผลข้อมูล โดยทั่วไปมักจะเกี่ยวข้องกับงานประจำ เช่น การจัดทำเอกสารธุรกิจ รายงานที่ต้องใช้อยู่เสมอ ดังนั้น บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือคอมพิวเตอร์ในงานประมวลผลข้อมูลจึงเท่ากับเป็นเครื่องจักรกล สำหรับหุ่นยนต์คนเท่านั้น ไม่สามารถช่วยให้เกิดอะไรได้มากไปกว่านี้ ยิ่งในเชิงของการแข่งขัน และการตัดสินใจของผู้บริหารแล้ว การประมวลผลข้อมูลยิ่ง ไม่สามารถช่วยได้มากนัก

นอกจากนี้มีวัตถุประสงค์ หรือประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวแล้ว สามารถกล่าวถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้ดังต่อไปนี้

1. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง สามารถส่งข่าวสารถึงกันได้ทั่วโลก มีแนวโน้มการขยายตัว และจำนวนผู้ใช้อย่างรวดเร็ว มีความเร็วในการส่งข่าวสารถึงกันได้มากกว่าส่งทางไปรษณีย์ปกติ

2. การสนทนาแบบเชื่อมต่อตรง ผู้ใช้งานบนเครือข่ายสามารถคุยกับคนอื่นในลักษณะโต้ตอบกันผ่านจอภาพ และแผงแป้นพิมพ์อักขระ การพูดคุยผ่านทางตัวหนังสือมีความชัดเจนและเข้าใจกันได้

3. การค้นหาข้อมูล คอมพิวเตอร์มีแฟ้มข้อมูลจำนวนมาก ข้อมูลเหล่านั้นเป็นข้อมูลที่สะสมและเก็บจากผู้ใช้งานหลายคน และมีบางส่วนที่ต้องการเผยแพร่โดยไม่คิดค่าเอกสารหนังสือ หรือแม้แต่โปรแกรมคอมพิวเตอร์จำนวนมากได้รับการจัดเก็บ และ เผยแพร่แก่ผู้สนใจที่อยู่ในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้งานทุกคนมีสิทธิ์ที่จะเข้าถึงข้อมูลที่เจ้าของอนุญาตให้สำเนา มีการจัดตั้งกลุ่มผู้สนใจเฉพาะด้านนี้มาก เมื่อมีกลุ่มก็มีการรวบรวมข้อมูล และเก็บไว้เผยแพร่ระหว่างกัน อินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งข้อมูลแหล่งใหญ่มาก

4. กระดานข่าว บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีการจัดตั้งกระดานข่าวมากกว่า 2000 กลุ่ม ทุกวันจะมีผู้ส่งข่าวสารกันผ่านกระดานข่าว ซึ่งกระดานข่าวส่วนใหญ่แบ่งตามกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้สนใจดนตรีก็มีการฝากเพลง หรือเรื่องราวเกี่ยวกับดนตรี กลุ่มวัฒนธรรม กลุ่มไทยกรู๊ป กลุ่มผู้สนใจจักรยาน เป็นต้น

5. เกมและนันทนาการ มีการเล่นเกมแบบเครือข่าย เกมที่รู้จักกันดี คือเกมเอ็มยูดี (multi user dungeon : MUD) เกมที่ผจญภัยต่าง ๆ ที่เล่นในเครือข่าย มีการสนทนาโต้ตอบกันในระยะห่างไกล

ขั้นตอนของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์แล้ว ควรมีขั้นตอนในการดำเนินงานตั้งแต่การศึกษาความเหมาะสม การวิเคราะห์

ระบบ การออกแบบระบบ การเขียนโปรแกรม การทดสอบระบบ และการเปลี่ยนระบบ กระบวนการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (โกสันต์ เทพสิทธิการกรณ์, 2547, น. 47-57)

(1) วิเคราะห์ปัญหา (problem analysis)

เป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์ปัญหาความต้องการใช้ระบบ ซึ่งต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น ต้องมีอะไร ปัญหาอะไร และมีข้อมูลอะไรที่ต้องการบ้าง

(2) ศึกษาความเป็นไปได้ (feasibility study)

หลังจากกำหนดเป้าหมายแล้ว ต้องศึกษาความเป็นไปได้ในการสร้างระบบสารสนเทศ ขึ้นใหม่ โดยศึกษาความเป็นไปได้ของฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่มีอยู่ว่าเพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่เพียงพอจะต้องจัดหาอุปกรณ์ หรือซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมและประหยัดค่าใช้จ่าย ได้สูงสุด รวมถึงการศึกษาความเป็นไปได้ของการปฏิบัติการ เช่น บุคลากรที่มีอยู่สามารถพัฒนา หรือใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้หรือไม่ ถ้าไม่ได้จะแก้ไขอย่างไร เช่น การจัดการฝึกอบรม หรือจัดหาบุคลากรเพิ่มเติม นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ทางเศรษฐศาสตร์ โดยศึกษาค่าใช้จ่ายในการออกแบบและพัฒนา โดยแบ่งค่าใช้จ่ายเป็นระยะสั้นและระยะยาว เช่น ระยะเวลาการออกแบบ และรวบรวมข้อมูล มีค่าใช้จ่ายเท่าไร ค่าใช้จ่ายในการด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์เริ่มต้นเท่าใด การบำรุงรักษาในแต่ละปีค่าใช้จ่ายเป็นเท่าใด ตลอดจนค่าใช้จ่ายในด้านบุคลากรและพัฒนาโปรแกรม โดยนำมาสรุปว่าคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ เป็นต้น

(3) การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ (user requirement analysis)

เป็นการศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้ทั้งของผู้บริหารและผู้ใช้ปฏิบัติงาน เพื่อออกแบบให้ตรงกับการใช้งาน โดยอาจมีวิธีการต่าง ๆ เช่น สอบถามจากผู้ใช้โดยตรง โดยสอบถามความต้องการของผู้บริหาร ความต้องการข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานแต่ละหน่วยงาน แล้วจัดบันทึกไว้ เป็นต้น การจัดทำแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลความต้องการใช้งานเป็นภาพโดยรวม การเก็บข้อมูลเพิ่มเติมที่ใช้อยู่ในระบบทั้งข้อมูลเอกสารและคอมพิวเตอร์ และนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดขอบเขตของฐานข้อมูล กำหนดโปรแกรมที่ประยุกต์ใช้ รูปแบบของรายงาน ตลอดจนฮาร์ดแวร์ที่ต้องใช้

(4) การออกแบบฐานข้อมูล (database design)

หลังจากทราบความต้องการต่าง ๆ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ต้องใช้แล้ว ก็ออกแบบฐานข้อมูลว่าจะต้องมีแฟ้ม หรือตารางเป็นอะไรบ้าง แต่ละแฟ้มเก็บข้อมูลอะไรบ้าง มีการประมวลผลอย่างไร ข้อมูลใดต้องนำไปคำนวณ รวมถึงการกำหนดความสัมพันธ์ของแต่ละข้อมูล ซึ่งในการออกแบบสามารถแยกเป็นรายละเอียด ดังต่อไปนี้ คือ

1) การออกแบบเป็นผังมโนภาพ (conceptual design) เป็นการออกแบบความสัมพันธ์ในระดับความคิด โดยใช้แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ต่างๆ

2) การออกแบบเชิงตรรกะ (logical design) เป็นการออกแบบฐานข้อมูลโดยการสร้างฐานข้อมูล และกำหนดความสัมพันธ์โดยไม่ต้องออกแบบแผนภาพไว้ก่อนแต่ต้องเข้าใจกระบวนการต่าง ๆ ของการใช้ฐานข้อมูลเป็นอย่างดี ตลอดจนกระบวนการของฐานข้อมูลที่ซับซ้อนให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจและใช้ได้ง่าย

3) การออกแบบเชิงกายภาพ (physical design) เป็นขั้นตอนการออกแบบในระดับปฏิบัติการ เช่น วิธีการจัดเก็บและสำรองข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล การค้นหาข้อมูล การเรียงลำดับข้อมูล การจัดทำแฟ้มบรรณานุกรม การกำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

(5) การออกแบบโปรแกรม (implementation)

เมื่อออกแบบระบบแล้ว ก็ต้องทำการออกแบบโปรแกรมเพื่อใช้งานต่อไป การออกแบบโปรแกรมจะกำหนดว่ามีโปรแกรมส่วนใดบ้าง แต่ละโปรแกรมทำหน้าที่อะไร มีความสัมพันธ์กันอย่างไร ออกแบบการรับข้อมูลบนจอภาพให้ใช้ได้ง่าย ตลอดจนออกแบบรายงานผลต่าง ๆ ให้ผู้พัฒนาโปรแกรมนำไปเขียนเป็นโปรแกรม ถ้าเป็นระบบใหญ่อาจต้องใช้ผู้เขียนโปรแกรมหลายคน ต้องแบ่งโครงสร้างให้แต่ละคนไปเขียน และทดสอบแล้วจึงนำโปรแกรมแต่ละส่วนมารวมเป็นโปรแกรม และทดสอบร่วมกันอีกครั้ง

(6) การเขียนโปรแกรม (programming)

เมื่อออกแบบระบบฐานข้อมูลและโปรแกรมเสร็จแล้วก็เริ่มเขียนโปรแกรม โปรแกรมที่ดีควรมีเมนูหลัก และเมนูย่อย ใช้ง่าย นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผู้ใช้โปรแกรมอาจขาดความชำนาญในการป้อนข้อมูล ทำให้เกิดความผิดพลาดได้ โปรแกรมที่ดีควรมีระบบตรวจสอบเงื่อนไข เพื่อให้ง่ายต่อการป้อนข้อมูล นอกจากนี้ในช่องรับข้อมูลแต่ละช่องควรมีคำอธิบายวิธีป้อนข้อมูลกำกับ เพื่อให้ผู้ใช้โปรแกรมป้อนข้อมูลได้ถูกต้อง ข้อมูลที่เป็นตัวเลขต้องกำหนดรูปแบบในการรับ และแสดงข้อมูลให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้ป้อนข้อความเข้าไปแทนตัวเลข

(7) การทดสอบและแก้ไขโปรแกรม (test and debugging)

ในการเขียนโปรแกรม และทดสอบโดยโปรแกรม มักไม่พบปัญหาต่าง ๆ แต่เมื่อนำโปรแกรมไปใช้งานจริงมักเกิดปัญหาในภายหลัง ดังนั้นควรทำการทดสอบโปรแกรมทุก ๆ ด้านโดยป้อนข้อมูลจริงเข้าไปในระบบจำนวนหนึ่งแล้วทำการทดสอบทุกเมนูที่มีในโปรแกรม ตรวจสอบความถูกต้องของตัวแปร ตรวจสอบความถูกต้องของผลลัพธ์ จากการคำนวณ ความถูกต้องของการแสดงผล ตลอดจนรายงานต่าง ๆ การทดสอบควรทำด้วยความละเอียดรอบคอบ โดยเฉพาะโปรแกรมที่ผู้ใช้เขียนหลายคน เพราะแต่ละคนอาจมีความเข้าใจไม่ตรงกัน การทดสอบ

ทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ฝ่ายพัฒนาระบบเป็นผู้ดำเนินการโดยใช้ข้อมูลทดสอบที่เตรียมเอาไว้ล่วงหน้าในขั้นก่อน สำหรับการทดสอบระบบนั้น จำเป็นจะต้องทำให้เหมือนการทำงานจริงมากที่สุด เพราะจะได้สังเกตเห็นปัญหาที่อาจเกิดได้

(8) การทำเอกสาร และคู่มือประกอบโปรแกรม (documentation)

การทำเอกสารมี 2 แบบ ได้แก่ คู่มือการใช้โปรแกรมสำหรับผู้ใช้ทั่วไป และเอกสารประกอบการเขียนโปรแกรมทั้งหมด สำหรับให้ผู้ดูแลระบบ และโปรแกรมเมอร์ ทำการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมภายหลัง

1) คู่มือการใช้โปรแกรม เป็นเอกสารสำหรับผู้ใช้โปรแกรม (user manual) อธิบายโครงสร้างข้อมูลอย่างง่าย ๆ ฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในการติดตั้งโปรแกรม การติดตั้งระบบภาษาไทย ลักษณะของข้อมูลรับเข้า และส่งออกเป็นอย่างไร การเข้าสู่ และออกจากโปรแกรม วิธีใช้โปรแกรมตามเมนูที่มีในโปรแกรม การสำรอง หรือถ่ายโอนข้อมูล ตลอดจนการทำสำเนาโปรแกรมต้นฉบับไว้ป้องกันการเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

2) เอกสารประกอบโปรแกรม บางโปรแกรมที่ติดตั้งในระบบ และใช้งานมาเป็นเวลานาน อาจต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงบางส่วนของโปรแกรมให้ตรงกับการใช้งานจริง การมีเอกสารประกอบโปรแกรมจะช่วยให้อุปกรณ์ปรับปรุงโปรแกรมได้ง่ายขึ้น เอกสารประกอบโปรแกรมมักมี 2 ส่วน คือ ส่วนที่เขียนอธิบายไว้ในโปรแกรม การเขียนคำอธิบายไว้ จึงเป็นเหมือนบันทึกช่วยจำในการเขียนโปรแกรม และเอกสารส่วนเทคนิคของโปรแกรม (technical document) เป็นเอกสารที่อธิบายการทำงานของโปรแกรมรายละเอียดของโปรแกรมย่อยแต่ละส่วน การส่งการทำงานจากเมนูเลือกของโปรแกรมไปยังโปรแกรมย่อย ตลอดจนผังงาน (flowchart) ของแต่ละโปรแกรมย่อย เพื่อให้ผู้พัฒนาโปรแกรมสามารถปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมได้ง่ายในภายหลัง

การพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ มีขั้นตอนต่าง ๆ ที่ชัดเจนไม่ว่าจะพัฒนาระบบงานประเภทใดก็ตาม ขั้นตอนเหล่านี้จะเหมือนกันหมด การใช้ขั้นตอนพัฒนาระบบงานเป็นเครื่องควบคุมการพัฒนาระบบ และซอฟต์แวร์เป็นแนวทางที่นิยมใช้กันมานานแล้ว แม้กระทั่งเวลานี้ก็ยังใช้กันอยู่มาก ปัญหาสำคัญของการใช้วิธีนี้ก็คือต้องใช้เวลานานกว่าจะพัฒนาเสร็จจนเป็นระบบที่ใช้งานได้ และเมื่อเสร็จแล้วก็ยังไม่แน่ว่าจะตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ มีหลายกรณีที่งานล้มเหลว ทำเสร็จแล้วไม่สามารถใช้งานได้

ปัจจุบันนี้มีผู้พยายามค้นหาแนวทางใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนาระบบงาน โดยไม่ยึดติดกับขั้นตอนนี้ เช่น ใช้วิธีการสร้างโปรแกรมโคดอัตโนมัติ วิธีนี้ผู้พัฒนากำหนดความต้องการของผู้ใช้โดยใช้ซอฟต์แวร์พิเศษ สำหรับสร้างลักษณะของรายงานให้ตรงกับผู้ใช้ระบบต้องการ สร้างฐานข้อมูลให้ตรงกับความต้องการ แล้วใช้ซอฟต์แวร์ประเภท program generator สร้างโปรแกรม

สำหรับงานประยุกต์นั้น วิธีนี้ช่วยให้การพัฒนาระบบงานเสร็จเร็วขึ้น และเชื่อว่าน่าจะตรงกับความต้องการของผู้ใช้เป็นอย่างดี การพัฒนาระบบโดยวิธีนี้เรียกว่า การทำต้นแบบ (blue print) การพัฒนาระบบโดยวิธีทำต้นแบบนี้เวลานั้นนิยมใช้กันมากขึ้น ทั้งในหมู่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์คอมพิวเตอร์ และผู้ใช้คอมพิวเตอร์ที่ต้องการได้ระบบ ไปใช้โดยรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม การเลือกวิธีนี้ไปใช้ ยังมีข้อเสียอยู่บ้าง เช่น ภาษารุ่นที่ 4 สำหรับใช้สร้างต้นแบบนี้มีราคาค่อนข้างแพง และยังไม่แพร่หลาย และโปรแกรมในระบบงานที่ผลิตได้โดยวิธีนี้มีประสิทธิภาพต่ำกว่าโปรแกรมที่นักโปรแกรมเขียนโดยใช้ภาษาเขียนโปรแกรมทั่วไป ดังนั้น เวลานำไปใช้งานจะเสียเวลาคอมพิวเตอร์มากขึ้น ยังไม่สามารถประยุกต์กับระบบงานที่มีความซับซ้อนมาก ๆ ได้

(9) การเปลี่ยนระบบ

เมื่อทุกอย่างได้ดำเนินการพร้อมแล้ว ก็มาถึงจุดที่จะเปลี่ยนระบบจากระบบเดิมมาเป็นระบบใหม่ได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีความรู้สึกันว่าทุกอย่างพร้อมแล้วก็ตาม ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าในเรื่องของโปรแกรมทุกโปรแกรมว่าได้ผ่านการตรวจสอบครบถ้วน โปรแกรมใดที่ต้องแก้ไข ก็ควรได้รับการแก้ไขเปลี่ยนแปลง และทดสอบเรียบร้อยแล้ว การจัดทำเอกสารกำกับระบบ และโปรแกรมเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จัดฝึกอบรมให้แก่ผู้ใช้เสร็จเรียบร้อยแล้ว การจัดเตรียมแบบฟอร์มเอกสารที่จะใช้กับระบบใหม่เสร็จแล้ว การทดสอบระบบเสร็จเรียบร้อยแล้ว และเมื่อทุกอย่างพร้อมแล้วก็มาถึงขั้นตอนการเปลี่ยนระบบจริง ๆ ซึ่งประกอบด้วย การเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในระบบใหม่มาจากระบบเก่า เรื่องนี้จำเป็นมาก เพราะระบบทุกระบบต้องใช้ข้อมูลพื้นฐานบางอย่าง ซึ่งมีใช้ก่อนแล้ว ถ้าข้อมูลนี้ไม่พร้อมก็เริ่มงานในระบบใหม่ไม่ได้ การเปลี่ยนแปลงระบบ คือการยกเลิกวิธีการทำงานแบบเดิมมาทำงานในระบบใหม่ วิธีการเปลี่ยนระบบมี 3 แบบ ดังนี้ คือ

1) การเปลี่ยนแปลงแบบทันที นั่นคือ เมื่อทุกอย่างพร้อมแล้วก็ยกเลิกวิธีการทำงานแบบเดิม และหันมาทำงานในระบบใหม่ทันที การเปลี่ยนระบบวิธีนี้จำเป็นจะต้องมีความมั่นใจในระบบใหม่สูงมาก และจะต้องทดสอบระบบใหม่มาอย่างดียิ่ง เพราะถ้าระบบใหม่เกิดขัดข้องแล้วงานทั้งหมดอาจจะงัก และเกิดความเสียหายได้

2) เปลี่ยนแบบทีละส่วน เพื่อป้องกันไม่ให้งานชะงัก เพราะระบบใหม่ขัดข้อง จึงอาจจะเลือกใช้วิธีเปลี่ยนระบบแบบค่อยเป็นค่อยไป คือ เลือกเปลี่ยนงานบางส่วนจากระบบเดิมมาเป็นระบบใหม่ก่อน เมื่อเห็นว่าทำงานได้ถูกต้องและคล่องตัวแล้วจึงเปลี่ยนส่วนอื่น ๆ ต่อไปจนหมดทั้งระบบ การเปลี่ยนโดยวิธีนี้ทำไม่ได้ง่ายนัก เพราะระบบใหม่มักจะไม่ตรง หรือเข้ากับระบบเก่าร้อยเปอร์เซ็นต์ อย่างไรก็ตาม ปัญหาจะมีน้อยกว่าการเปลี่ยนแบบทันที

3) การเปลี่ยนแปลงแบบขนาน วิธีนี้คือ การนำระบบใหม่มาใช้งานควบคู่กับระบบเก่า แล้วตรวจสอบว่าระบบใหม่ผลลัพธ์ถูกต้องตรงกับระบบเก่าหรือไม่ การทำงานแบบขนานกันนี้ใช้

เวลาจนกว่าจะเห็นว่าบุคลากรคุ้นเคยกับระบบใหม่ และทำงานได้ถูกต้อง แล้วจึงจะยกเลิกระบบเก่า วิธีนี้ดีตรงที่ถ้าระบบใหม่มีข้อผิดพลาดที่ไม่เคยพบมาก่อนในเวลาทดสอบระบบ ก็ยังแก้ไขปรับปรุงได้โดยไม่ทำให้งานต้องชะงัก เพราะระบบเก่ายังทำงานอยู่ อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงแบบนี้ต้องสิ้นเปลืองแรงงานมาก และบุคลากรในระบบอาจต้องทำงานหนักชั่วระยะเวลาหนึ่ง

ขั้นตอนของการพัฒนาระบบงานตั้งแต่ต้นจนจบ แต่ถึงแม้ว่าการพัฒนาระบบจะเสร็จสิ้นแล้ว และระบบใช้งานได้แล้ว ก็ไม่ได้หมายความว่างานจะสำเร็จเสร็จสิ้น เพราะไม่ว่าจะเป็นระบบใดก็ตาม ไม่ว่าจะทำงานจะรอบคอบเพียงใด เมื่อใช้งานไปแล้วก็จะมีเหตุผลให้ต้องแก้ไขปรับปรุงระบบงานใหม่อีก เช่น ผู้บริหารอาจต้องการรายงานบางอย่างเพิ่มเติม ผู้ปฏิบัติงานอาจพบว่ามิงานบางอย่างที่ซ้ำซ้อนไม่สะดวก สมควรแก้ไข ปรับปรุงหรือกฎหมายอาจบัญญัติขั้นตอนการทำงานใหม่ที่จำเป็นจะต้องเปลี่ยนแปลงโปรแกรมตามไปด้วยก็ได้ การเปลี่ยนแปลงนี้ ปกติผู้ใช้ระบบอาจทำได้เองถ้ามีความรู้ทางการเขียนโปรแกรมบ้าง และถ้างานนั้นไม่ซ้ำซ้อนมากจนถึงกับไปเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานในระบบ แต่ถ้าเป็นการแก้ไขที่ซับซ้อนมาก ฝ่ายผู้ใช้งานจำเป็นต้องให้ฝ่ายคอมพิวเตอร์ช่วยแก้ไขให้ การเปลี่ยนแปลงแก้ไขนี้จะดำเนินต่อไปเรื่อยจนถึงจุดที่ต้องคิดทำระบบใหม่ มาแทนที่ระบบเก่า เพราะระบบเก่าได้แก้ไขจนสับสนแล้ว หรือมีการเปลี่ยนเครื่องเปลี่ยนเทคโนโลยีกันใหม่ เมื่อถึงจุดนั้นก็เท่ากับกลับมาถึงขั้นตอนแรกของวัฏจักรพัฒนาระบบกันใหม่ แล้ววัฏจักรก็หมุนเวียนต่อเนื่องกันไปใหม่ไม่มีที่สิ้นสุด เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นระบบที่ช่วยให้ผู้บริหารของบริษัท และหน่วยงานสามารถเข้าใจสถานการณ์ และการดำเนินงานของบริษัท และหน่วยงานได้อย่างถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด สามารถมองเห็นปัญหาที่กำลังเกิดได้ อย่างถ่องแท้ ที่สำคัญคือสามารถคิดหาวิธีแก้ปัญหา และคาดคะเนผลที่จะเกิดขึ้นจากการแก้ปัญหา ด้วยวิธีนั้น ๆ ได้ ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้สามารถรับรู้ได้ว่า การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการใช้ในการปฏิบัติงานสามารถใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่

2.4.5 แนวคิดด้านความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการใช้งาน

เทคโนโลยีสารสนเทศกำลังเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน สังเกตได้จากการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในสำนักงาน การจัดทำระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ การใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ประกอบด้วยชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ แสดงว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ได้แพร่ไปทั่วทุกแห่ง เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการแข่งขันด้านธุรกิจ และการขยายตัวของบริษัท มีผลต่อการให้บริการขององค์กรหน่วยงานและการประกอบกิจการในแต่ละวัน

เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่งเกิดขึ้น และเริ่มเมื่อไม่นานมานี้เอง เมื่อราว พ.ศ. 2500 ซึ่งขณะนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่แพร่หลายนัก จะมีเพียงการใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อสื่อสาร

และเริ่มมีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยประมวลผลข้อมูลงานด้านสารสนเทศอื่น ๆ ส่วนใหญ่ยังคงเป็นงานภายในสำนักงาน

สำนักงานเป็นแหล่งที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด เช่น การยกเครื่องคอมพิวเตอร์ทำบัญชีเงินเดือน และบัญชีรายรับ-รายจ่าย การติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกหน่วยงาน ด้านการใช้เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสาร และการใช้ตู้ชุมสายโทรศัพท์ การจัดเตรียมเอกสารด้วยการใช้เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องถ่ายสำเนา และเครื่องคอมพิวเตอร์แนวโน้มของเทคโนโลยีสารสนเทศจะค่อยๆ กลายมาเป็นระบบรวม คือการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งทำงานพร้อมกันได้หลาย ๆ อย่าง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์นอกจากใช้ประมวลผลข้อมูลด้านบัญชีแล้ว ยังใช้งานจัดเตรียมเอกสารแทน เครื่องพิมพ์ดีด เป็นต้น

ปัจจุบัน ผู้บริหารงานในหน่วยงานมักจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ปฏิบัติงานเพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในงานต่าง ๆ ได้มากมาย เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงาน 3 ประการคือ ประสิทธิภาพของงาน (efficiency) ช่วยให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างเที่ยงตรง และรวดเร็ว เพื่อให้ได้ผลผลิต (productivity) ออกมาอย่างเต็มที่มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อให้ได้ประสิทธิผลสูงและประหยัด (economy) เป็นการประหยัดทั้งเวลาและแรงงานในการปฏิบัติงาน เพื่อการลงทุนน้อยแต่ได้ผลมากกว่าที่ลงทุนไป (ครรรชิต มาลัยวงศ์, 2545, น. 56)

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้การกระจายข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ในลักษณะการกระจายแบบทุกทิศทาง มีระบบตอบสนองอย่างรวดเร็ว สามารถสื่อสารแบบสองทิศทาง และในระยะเวลาที่ผู้ใช้ต้องการหรือเป็นผู้กำหนด ทำให้เศรษฐกิจ การเมือง และสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งสามารถอธิบายความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้คนในสังคมได้ดังต่อไปนี้ (จอห์น ไนซ์บิตต์ อ้างถึงใน บุญญลักษณ์ ตำนานจิตร, 2552, น. 18-20)

ประการที่หนึ่ง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ (Information Society) ซึ่งสังคมโลกเคยเปลี่ยนแปลงมาแล้วสองครั้ง จากสังคมแบบเร่ร่อนมาเป็นสังคมเกษตรที่รู้จักกับการเพาะปลูก และสร้างผลิตผลทางการเกษตร ทำให้มีการสร้างบ้านเรือนเป็นหลักแหล่ง ต่อมามีความจำเป็นต้องผลิตสินค้าให้ได้ปริมาณมากและต้นทุนถูก จึงต้องหันมาผลิตแบบอุตสาหกรรมเป็นฐาน ทำให้สภาพความเป็นอยู่ของมนุษย์เปลี่ยนแปลงมาเป็นสังคมเมืองหรือสังคมอุตสาหกรรม ปัจจุบันโลกก้าวสู่ยุค

สังคมสารสนเทศ และตามมาด้วยสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based Society) การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสนับสนุน

ประการที่สอง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลก ที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกผูกพันกับทุกประเทศ ความเชื่อมโยงของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์ ระบบเศรษฐกิจซึ่งแต่เดิมมีขอบเขตจำกัดภายในประเทศได้กระจายเป็นเศรษฐกิจโลก เกิดการหมุนเวียนแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งเครื่องมือสำคัญที่เอื้ออำนวยให้การดำเนินการดังกล่าวมีขอบเขตกว้างขวาง และเชื่อมโยงกันมากขึ้นคือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ประการที่สาม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพันกันหน่วยงานภายในเป็นแบบเครือข่าย (Network) เพราะการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรทำให้เกิดการทำงานเป็นกลุ่ม โครงสร้างขององค์กรเปลี่ยนแปลงไปจากองค์กรที่มีลำดับชั้นสายบังคับบัญชา กลายเป็นองค์กรเครือข่ายที่ลักษณะการบังคับบัญชาเป็นแนวราบมากขึ้น หน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กลง และเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย สถานะภาพขององค์กรเกิดการปรับเปลี่ยนไปตามกระแสของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การดำเนินธุรกิจจึงลดความสำคัญในเรื่องของขนาด แต่แข่งขันกันความเร็ว (Economy of Speed) โดยอาศัยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นตัวสนับสนุน

ประการที่สี่ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเทคโนโลยีแบบสุนทรียสัมผัสสามารถตอบสนองความต้องการการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ที่เลือกได้ เช่น หากเราต้องการชมภาพยนตร์ หรือ โทรทัศน์ เราต้องเปิดเครื่องรับโทรทัศน์ และไม่สามารถเลือกตามความต้องการได้ ถ้าสถานีส่งสัญญาณใดมาก็จะต้องชมตามนั้น หรือเมื่อต้องการฟังรายการวิทยุ ก็เปิดวิทยุจะมีเสียงดังขึ้นทันที หากไม่พอใจก็ทำได้เพียงเลือกสถานีใหม่ แต่ปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงในลักษณะ “ตามที่ต้องการ” หรือ “On Demand” มากขึ้น ๆ เช่น เมื่อต้องการชมภาพยนตร์หรือฟังเพลงก็สามารถเลือกชมและดูตามความสนใจ (TV/Radio on Demand) หรือหากต้องการศึกษาหาความรู้ก็มีบทเรียนออนไลน์หรืออีเลิร์นนิ่ง (e-Learning) ที่ผู้เรียนสามารถเลือกบทเรียนได้ตามอัธยาศัย

ประการที่ห้า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้เกิดสภาพการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา (Anywhere and Anytime) เมื่อการสื่อสารแบบสองทางก้าวหน้าและแพร่หลายขึ้น ทำให้การโต้ตอบผ่านเครือข่ายทำให้เสมือนมีปฏิสัมพันธ์ได้จริง เช่นการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม (TeleEducation) พาณิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ฯลฯ ซึ่งการดำเนินกิจกรรมลักษณะเช่นนี้ทำให้การทำงาน ขยายขอบเขตไปทุกหนทุกแห่ง และสามารถดำเนินการได้

ประการที่หก เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้เกิดการวางแผนการดำเนินงานระยะยาว และมีวิธีการตัดสินใจหรือทางเลือกได้ละเอียดขึ้น ในอดีตการตัดสินใจหาจมีหนทางให้เลือกน้อย เช่น มีคำตอบเดียว ใช่ และ ไม่ใช่ แต่ด้วยข้อมูลข่าวสารที่สนับสนุนการตัดสินใจ ทำให้กระบวนการคิดในการตัดสินใจเปลี่ยนไป ผู้ตัดสินใจมีทางเลือกมากขึ้น และมีความละเอียดอ่อนในการตัดสินใจขึ้นจากความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้คนในสังคมต้องเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต จะเห็นว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้งานมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความขีดความสามารถในการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นการรับส่งอีเมล (E-mail) การจัดทำเว็บไซต์ (Website) การทำธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (e-Business) เช่น การให้บริการของธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) การจัดซื้อจัดหาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) และระบบการชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร (e-Revenue) เป็นต้น

2.4.6 บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการศึกษา

เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาททางการศึกษาอย่างมากมาจากระบบการเรียนการสอนแบบดั้งเดิมที่เรียนในชั้นเรียนเพียงอย่างเดียว เปลี่ยนมาเป็นการเรียนโดยใช้เทคโนโลยีช่วยเสริมการเรียนรู้ เช่น ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน มีโปรแกรมนำเสนอ โปรแกรมเสริมการเรียนรู้ สืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การสอนทางไกล การจัดการเรียนการสอน ในยุคสารสนเทศแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ

1. การเรียนการสอนแบบซิงโครนัส เป็นระบบการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาทั่วไป มีการกำหนดตารางเรียนวันไหนเรียนวิชาอะไร ที่ห้องไหน โดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ช่วยในการเรียนการสอน แม้กระทั่งการสอนทางไกล จะมีการกำหนดว่าเวลาใดทำการสอนเรื่องใด

2. การเรียนการสอนแบบอะซิงโครนัส เป็นระบบการจัดการเรียนการสอนแบบ 7/42 คือผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตลอด 24 ชั่วโมงใน 7 วัน ไม่ต้องมีห้องเรียนจริง ไม่ต้องมีตารางเวลาเรียน บทเรียนและแบบทดสอบทั้งหมดจะบันทึกไว้ในฐานข้อมูลของเว็บ แต่ละวิชา ผู้เรียนสามารถคลิกเข้าไปเรียนได้ทุกเวลาที่ต้องการ โดยสถานศึกษาจะให้ชื่อผู้ใช้ (User Name) และรหัสผ่าน (Password) ของผู้เรียนแต่ละคน

ระบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์กร แบ่งออกเป็น 6 ประเภท (พิเศษศักดิ์ โคตรอาษา, 2542, น. 149-153) คือ

1. ระบบการประมวลผลทางธุรกิจ (Transaction Processing System:TPS)
2. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System:MIS)

3. ระบบช่วยตัดสินใจ (Decision Support System:DSS)
4. ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารระดับสูง (Executive Information System:EIS)
5. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation System:OAS)
6. ระบบผู้เชี่ยวชาญ(Artificial Intelligence/Expert System:AI/ES)

แยกเป็นรายละเอียดต่างๆ ได้ดังนี้

1.ระบบการประมวลผลทางธุรกิจ (Transaction Processing System: TPS) ระบบการประมวลผลทางธุรกิจ มักเป็นการประมวลผลแบบวันต่อวัน เช่น การรับ-จ่ายบิล ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง ระบบการรับ-จ่ายสินค้า เป็นต้น

2. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS) คือระบบที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่ต้องการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ให้ประโยชน์มากกว่าการช่วยงานแบบวันต่อวัน MIS จึงมีความสามารถในการคำนวณ และเปรียบเทียบข้อมูล ซึ่งมีความหมายต่อการจัดการและบริหารงานเป็นอย่างมาก ระบบนี้ยังสามารถสร้างสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัยอีกด้วย

3. ระบบช่วยตัดสินใจ (Decision Support System: DSS) หมายถึงระบบที่ทำหน้าที่จัดเตรียมสารสนเทศ เพื่อช่วยในการตัดสินใจ หากเป็นการใช้โดยผู้บริหารระดับสูง เรียกระบบนี้ว่า “ระบบสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อผู้บริหารระดับสูง” (Executive Support System: ESS) บางครั้งสารสนเทศที่ TPS และ MIS ไม่สามารถช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ จำเป็นต้องพัฒนาระบบช่วยตัดสินใจ DSS ขึ้นเพื่อช่วยในการตัดสินใจภายใต้ผลสรุปและการเปรียบเทียบข้อมูลจากแหล่งอื่น

4. ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารระดับสูง (Executive Information System: EIS) ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารระดับสูง คือ MIS ประเภทพิเศษที่ถูกพัฒนาสำหรับผู้บริหารระดับสูง โดยเฉพาะช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงที่ไม่คุ้นเคยกับเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้ง่ายขึ้น

5. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation System: OAS)ระบบสำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ใช้บุคลากรน้อยที่สุด โดยอาศัยเครื่องมือแบบอัตโนมัติ หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ใช้บุคลากรน้อยที่สุด โดยอาศัยเครื่องมือแบบอัตโนมัติและระบบสื่อสารเชื่อมโยงข่าวสารระหว่างเครื่องมือเหล่านั้นเข้าด้วยกัน OAS มีจุดมุ่งหมายให้เป็นระบบที่ไม่ใช้กระดาษส่งข่าวสารถึงกันด้วยข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange) แทน

6.ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Artificial Intelligence Expert System:AI/ES) ระบบผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ระบบที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์กลายเป็นผู้ชำนาญการในสาขาใดสาขาหนึ่ง คล้ายมนุษย์ ระบบนี้จะได้รับความรู้จากมนุษย์ผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้คอมพิวเตอร์สามารถวิเคราะห์เหตุผลเพื่อตัดสินใจ ความรู้ที่เก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์นี้ ประกอบด้วย ฐานความรู้ (Knowledge Base) และกฎวินิจฉัย (Inference Rule) ซึ่งเป็นความสามารถเฉพาะที่ทำให้ระบบคอมพิวเตอร์สามารถตัดสินใจเอง

รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์ (2549, น. 23-30) ได้กล่าว ระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะนอกจากจะทำให้ระบบสารสนเทศในการวางแผนการควบคุมการทำงานและประกอบการตัดสินใจอย่างถูกต้องแล้ว ยังนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงทางแนวคิดและสร้างทางเลือกใหม่ ระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้สามารถเป็นผู้นำในการดำเนินงานต่างๆ ได้ ดังนั้นทุกหน่วยงานจึงจำเป็นต้อง สร้าง จัดทำ และพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศขึ้น ซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพจะต้องมีความเที่ยงตรงตามเรื่องที่ต้องการ การเรียกใช้ได้สะดวกรวดเร็วและทันต่อเวลาตรงกับวัตถุประสงค์ ดังนั้นระบบสารสนเทศจึงมีประโยชน์ ดังนี้

1. เป็นประโยชน์ในการบริหารงาน การตัดสินใจสั่งการ และการวางแผนปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆ

2. ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งระดับที่สูงกว่าและต่ำกว่า เพื่อให้ระบบสารสนเทศเป็นมาตรฐานเดียวกันมีรายการข้อมูล มีแบบเสนอรายงานและวันสำรวจเป็นมาตรฐานสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ทุกระดับ ขจัดความซ้ำซ้อนในการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรงกับความต้องการทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้ ใช้ประโยชน์ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หน่วยงาน เช่น การจัดทำเอกสารแนะนำ โรงเรียน รายงานผลงานในรอบปี ตลอดจนการบริการข้อมูลสำหรับการวิจัยต่างๆ เช่น การวิจัยเพื่อแก้ปัญหาของหน่วยงาน หรือ องค์กร เป็นต้น

2.4.7 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

เทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประกอบด้วยงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายทรัพยากรสารสนเทศ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550)

งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) งานบริการห้องสมุดเสมือน ได้แก่ งานระบบเครือข่ายสารสนเทศงานบริการเทคโนโลยี งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และงานวิดีโอออนดีมานด์ (Video on Demand)

1.1 งานระบบเครือข่ายสารสนเทศ เป็นการควบคุมดูแลระบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ระบบฐานข้อมูลบรรณานุกรม ระบบฐานข้อมูลบทความวิทยานิพนธ์ออนไลน์ ฐานข้อมูลบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อการเรียนรู้ต่างๆ ที่ให้บริการออนไลน์ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต

1.2 งานบริการเทคโนโลยี เป็นงานควบคุมดูแลระบบเครือข่ายหลักซึ่งเป็น โครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัย งานบริหารจัดการการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย งานบัญชีรายชื่อผู้ใช้อินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งาน และงานบริการงานพิมพ์ งานสแกน ตลอดจนการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อจัดการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ

1.3 งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นงานควบคุมดูแลระบบและพัฒนาห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อจัดเก็บและสืบค้นสารสนเทศของห้องสมุด (Online Public Access Catalog) ได้แก่ การควบคุมการทำงานระบบตู้บัตรรายการออนไลน์ (Online Catalog) การพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ การพัฒนาเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์และดูแลระบบการจัดการงานพิมพ์

1.4 งานวิดีโอออนดีมานด์ (Video on Demand) ได้แก่ งานควบคุมดูแลระบบวิดีโอทัศน์ตามอัธยาศัย (Video on Demand : VOD) ครอบคลุมงานดูแลเครื่องแม่ข่ายวิดีโอ (VOD) แปลงสื่อวิดีโอเพื่อนำเข้าระบบวิดีโอ (VOD) ดูแลปรับปรุงฐานข้อมูลวิดีโอ (VOD) สำเนาสื่อวิดีโอ (VOD) ตลอดจนพัฒนาเว็บไซต์เพื่อการสืบค้นและเรียกดูสื่อวิดีโอ (VOD)

2) งานผลิตและพัฒนาวัสดุมีเดีย เป็นการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสื่อโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ เทปเสียง ซีดีรอม วีซีดี และซีดีให้บริการสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ ผลิตสื่อมัลติมีเดีย ผลิตสื่อวีดิทัศน์ สื่อเสียง ผลิตงานกราฟฟิกและภาพนิ่ง ผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยมีจุดมุ่งหมายในการผลิตเพื่อนำไปใช้เป็นการเรียนการสอนและสื่อประชาสัมพันธ์นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ฝึกอบรม ทำวิจัยเกี่ยวกับสื่อ และการจัดการความรู้ และให้บริการสำเนาสื่อโสตทัศนเพื่อการศึกษา และให้บริการห้องปฏิบัติการในการผลิตสื่อแก่นักศึกษาอาจารย์และบุคคลทั่วไป งานผลิตและพัฒนาวัสดุมีเดีย ประกอบด้วย งานบริการสื่อมัลติมีเดีย งานสื่อวีดิทัศน์ งานกราฟฟิกและภาพนิ่ง งานสื่อเสียง และงานผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

2.1 งานบริการสื่อ ได้แก่ งานบริการโสตทัศนวัสดุ และงานบริการโสตทัศนอุปกรณ์ งานบริการโสตทัศนวัสดุ หมายถึง งานให้บริการจัดหาและให้บริการ ยืม-คืนสื่อการเรียนการสอน เช่น วีดิทัศน์ วีซีดี ซีดีรอม ซีดี และเทปคาสเซต สำเนาสื่อโสตทัศนวัสดุงานบริการโสตทัศนอุปกรณ์ ได้แก่ การติดตั้งและควบคุมการใช้เครื่องมือโสตทัศนอุปกรณ์ เช่น เครื่องฉาย เครื่องเสียง ติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด ควบคุมการใช้เครื่องมือโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องประชุม

2.2 งานมัลติมีเดีย มีหน้าที่จัดทำ บทเรียนออนไลน์ ผลิตสื่อมัลติมีเดีย และพัฒนาเว็บไซต์เพื่อการเรียนการสอน

2.3 งานสื่อวีดิทัศน์ มีหน้าที่ถ่ายวีดิทัศน์ทั้งในห้องถ่ายทำและนอกสถานที่ ตัดต่อวีดิทัศน์การเรียนการสอน กิจกรรมของมหาวิทยาลัยและงานประชาสัมพันธ์

2.4 งานกราฟิกและภาพนิ่ง มีหน้าที่ถ่ายภาพการเรียนการสอนกิจกรรม และงานประชาสัมพันธ์ ส่วนงานกราฟิก ได้แก่ งานออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และทำป้ายโฆษณา

2.5 งานสื่อเสียง มีหน้าที่บันทึกเสียงตัดต่อเสียง เพื่องานการเรียนการสอนและเพื่อนำไปใช้ในการผลิตสื่อวีดิทัศน์

2.6 งานผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีหน้าที่ผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรวบรวมความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ ตำราของมหาวิทยาลัย ผลงานทางวิชาการหนังสือหายาก วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ และผลงานวิจัย โดยแปลงสิ่งพิมพ์เป็นสื่อดิจิทัลในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูลแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

3) งานเทคนิคและระบบเครือข่ายประกอบด้วยงานช่างเทคนิคงานระบบเครือข่าย งานการสอน การประชุมทางไกลผ่านระบบเครือข่ายวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference) งานพัฒนาเว็บไซต์และงานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์

3.1 งานช่างเทคนิค มีหน้าที่ในการสนับสนุนงานการใช้ระบบไอที (IT) ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งดูแลและซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในห้องปฏิบัติการประสานและดูแลให้บริษัทผู้ให้เช่าคอมพิวเตอร์ ในเรื่องของการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์

3.2 งานระบบเครือข่ายมีหน้าที่ในการจัดหาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดูแล แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยทั้งภายในและศูนย์การศึกษาให้พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา ดูแลรักษาระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับระบบเครือข่าย รวมทั้งมีการวางแผนและพัฒนาระบบและการบริการให้มีประสิทธิภาพ

3.3 งานการประชุมทางไกลผ่านระบบเครือข่ายวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference) มีหน้าที่ในการจัดหา ดูแลอุปกรณ์ และควบคุมระบบเครือข่ายวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference) รวมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เพื่อให้การสอนผ่านระบบเครือข่ายวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 งานพัฒนาเว็บไซต์ มีหน้าที่ดูแล และออกแบบเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งปรับปรุงข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3.5 งานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์ ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศต่างๆ เพื่อใช้ในมหาวิทยาลัย เชื่อมโยงระบบงานของหน่วยงานภายในและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการ

บริหารจัดการ (Management Information Systems : MIS) ของมหาวิทยาลัยเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้ปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่นักศึกษามูลค่า และเป็นเครื่องมือสำคัญที่สนับสนุนการบริหารจัดการด้านการเรียนการสอนรูปแบบต่างๆของมหาวิทยาลัยฯ ในปีการศึกษา 2550 ระบบเครือข่ายซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับการเชื่อมต่อใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ของมหาวิทยาลัยฯ มีดังนี้

1. ระบบเครือข่ายหลักที่เชื่อมต่อด้วยใยแก้วนำแสง (Fiber Optics)

เชื่อมส่วนสำคัญ 3 ส่วนหลัก คือ ห้องควบคุมไอที (IT Control) ศูนย์ข้อมูลกลาง (Data Center) และสำนักวิทยบริการฯ (Virtual Library) ด้วยอุปกรณ์สลับสัญญาณหลัก (Switching) เป็นมาตรฐานเครือข่ายความเร็ว 10 กิกะบิตต่อวินาที (Gbps.) เชื่อมต่อไปยังอาคารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยด้วยใยแก้วนำแสง (Fiber Optics) ความเร็วสูงแบบอีเธอร์เน็ต สวิตซิง (Ethernet Switching) ความเร็ว 1 กิกะบิตต่อวินาที (Gbps.)

2. ติดตั้งระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Network) เป็นเครือข่ายเสริมสำหรับให้บริการแก่นักศึกษามูลค่าและนักศึกษา โดยติดตั้งสถานีกระจายคลื่นความถี่วิทยุภายในมหาวิทยาลัยจำนวน 120 สถานี มีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมทั่วพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยฯ และติดตั้งที่ศูนย์การศึกษานอกมหาวิทยาลัยฯ ทุกศูนย์ เพื่อให้นักศึกษาอาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) และคอมพิวเตอร์มือถือ (Pocket PC) ใช้งานระบบเครือข่ายภายในแบบไร้สาย (Wireless Lan) เชื่อมต่อเข้าสู่เครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อค้นคว้าข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ ได้จากทุกส่วนของมหาวิทยาลัยฯ

3. การเชื่อมต่อเครือข่ายระหว่างศูนย์การศึกษา จากส่วนกลางจะเชื่อมต่อไปยังศูนย์การศึกษาทางไกลด้วยเครือข่ายวงจรรวมความเร็วสูงโดยใช้เทคโนโลยีเอ็มพีแอลเอส (Multi Protocol Label Switching : MPLS) เพื่อรับส่งข้อมูลระหว่างกัน ซึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีศูนย์การศึกษา 7 ศูนย์ จะใช้ความเร็ว 10 เมกะบิตต่อวินาที (Mbps.) และศูนย์การศึกษาทางไกลต่างจังหวัดใช้ความเร็ว 4 เมกะบิตต่อวินาที (Mbps.) หรือต่ำกว่าตามปริมาณการใช้งานของแต่ละศูนย์การศึกษา

4. ระบบงานอินเทอร์เน็ตและระบบสารสนเทศให้บริการงานอินเทอร์เน็ตและระบบต่างๆ ของมหาวิทยาลัยฯ เช่น โดเมนเนมเซิร์ฟเวอร์ (Domain Name Server : DNS) พร็อกซีเซิร์ฟเวอร์ (Proxy Server) เมล์เซิร์ฟเวอร์ (Mail Server) ดุสิตโฮสต์ (Dusit Host) ดุสิตเว็บ(Dusit Web) ระบบบุคลากร (Dusit Personnel) ดุสิตสตรีม (Dusit Stream) ดุสิตเอฟทีพี (DusitFTP) ดุสิตแอนติไวรัส (Dusit Antivirus) ดุสิตดีเอชซีพี (Dusit DHCP) ดุสิตอัปเดตวินโดวส์(Dusit Update Windows) ฯลฯ โดยเครื่องแม่ข่ายทั้งหมดติดตั้งรวมกันไว้ในห้องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ที่ห้องควบคุม

ไอที (IT Control) เนื่องจากการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัย ระบบสำรองต่างๆ และระบบมอนิเตอร์ (Monitor) ทำให้สะดวกในการบริหารจัดการ บำรุงรักษา และสามารถตรวจสอบแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

การติดตั้งโครงข่ายอินเทอร์เน็ตในปี พ.ศ. 2550 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต 2 ราย คือ บริษัท ซีเอสลોકอินโฟอินเทอร์เน็ตความเร็ว 20 เมกะบิตต่อวินาที (Mbps.) และเชื่อมกับระบบเครือข่ายเพื่อการศึกษา (Uninet) ของทบวงมหาวิทยาลัย โดยเชื่อมต่อด้วยความเร็ว 50 เมกะบิตต่อวินาที (Mbps.) การติดตั้งระบบเครือข่ายเชื่อมโยงสาธารณะ เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากรทุกประเภทของมหาวิทยาลัยที่ใช้บริการจากนอกมหาวิทยาลัยฯ โดยแบ่งได้ดังนี้

1. เชื่อมกับระบบเครือข่ายโทรศัพท์ขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยชนิดดิจิทัล (Digital) จำนวน 20 คู่สายด้วยประเภทความเร็วการส่งข้อมูลแบบอี 1 (E1) (มาตรฐาน E1 = 2.048 เมกะบิตต่อวินาที : Mbps.) รองรับการเรียกใช้งานผ่านโมเด็ม (Modem) จำนวน 600 คู่สายที่ความเร็ว 56 กิโลบิตต่อวินาที (Kbps.) ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

2. เชื่อมกับระบบโครงข่ายโทรศัพท์หมายเลข 1222 ขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อให้ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ที่อยู่ต่างจังหวัดสามารถเชื่อมต่อระบบเครือข่ายผ่านโมเด็ม (Modem) เข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ โดยเสียค่าใช้จ่ายครั้งละ 3 บาท เหมือนการใช้งานในเขตกรุงเทพฯ
3. เชื่อมกับเครือข่ายเสมือนส่วนตัว (Virtual Private Network : VPN) ของบริษัท คิวเน็ต (QNET) เพื่อให้ นักศึกษาหรือบุคลากรที่ใช้ระบบเครือข่ายอื่นๆ นอกมหาวิทยาลัยฯ สามารถเชื่อมต่อเข้ามายังระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยฯ เสมือนว่าใช้งานอยู่ภายในมหาวิทยาลัยฯ ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลต่างๆ ของมหาวิทยาลัยฯ ได้ เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการสอน

1. ระบบเครือข่ายวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference) เป็นระบบที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนทางไกลระหว่าง 15 ศูนย์การศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ การเชื่อมต่อสำหรับส่งข้อมูลระบบเครือข่ายวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference) นั้นใช้ช่องทางเดียวกับระบบการสื่อสารข้อมูลอินเทอร์เน็ตเป็นการใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยทำการควบคุมคุณภาพของสัญญาณ (Quality of Service) ให้กับระบบเครือข่ายวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference) ที่ขนาด 768 กิโลบิตต่อวินาที (Kbps.) ซึ่งเพียงพอต่อการให้บริการสัญญาณภาพที่มีคุณภาพ

2. ระบบไอพีเทเลโฟน (IP Telephone) เป็นระบบโทรศัพท์ภายในระหว่างศูนย์การศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ใช้ช่องทางร่วมกับระบบการสื่อสารข้อมูลอินเทอร์เน็ตและระบบเครือข่ายวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference) โดยทำการควบคุมคุณภาพของสัญญาณ

(Quality of Service) ให้กับระบบไอพีเทเลโฟน (IP Telephone) ทำให้ได้บริการสัญญาณเสียงที่มีคุณภาพ

3. ส่วนคิตอินเทอร์เน็ตบรอดแคสติ้ง (Suan Dusit Internet Broadcasting) นวัตกรรมทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่พัฒนาต่อจากวิดีโอออนดีมานด์ (Video on Demand) ของสำนักวิทยบริการฯ (Virtual Library) ในการเผยแพร่เนื้อหา ข่าวสารที่อยู่ในรูปแบบวิดีโอมาเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต ด้วยรูปแบบ การดำเนินงาน เช่นเดียวกับรูปแบบรายการโทรทัศน์ เพื่อให้ผู้สนใจในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะห่างไกลเพียงใด สามารถรับชมเนื้อหา ข่าวสารนั้นๆ ได้ ตามความต้องการ รูปแบบการเผยแพร่ใกล้เคียงกับสถานีโทรทัศน์ คือ สามารถมีได้ทั้งรายการสด รายการบันทึก และรายการตามความต้องการ (On Demand) หรือเรียกว่าอินเทอร์เน็ตทีวี (Internet TV) หรือบางครั้งก็เรียก ไอพีทีวี (IPTV) ระบบการส่งข้อมูลของอินเทอร์เน็ตบรอดแคสติ้ง มี 2 ระบบ ดังนี้

ไลฟ์บรอดแคสติ้ง (Live Broadcasting) เป็นการส่งข้อมูลในเวลาจริงๆขณะนั้น โดยแหล่งข้อมูลมีการถ่ายทอดสดภาพและเสียงอย่างไรที่ปลายทางก็มีข้อมูลเกี่ยวกับภาพและเสียงเหมือนกันไม่คิดเขียน หรือกล่าวได้ว่าเป็นการถ่ายทอดสดทางอินเทอร์เน็ต

ออนดีมานด์ บรอดแคสติ้ง (On-Demand Broadcasting) การส่งข้อมูลในรูปแบบนี้ไม่ได้เป็นการส่งข้อมูลในเวลาจริง แต่จะเป็นการส่งข้อมูลภาพ และเสียงเก็บไว้ในแหล่งข้อมูลหนึ่งก่อน พอมีคนล็อกอิน (log-in) เข้ามาก็จะส่งข้อมูลเหล่านี้ไปแสดงผลยังเครื่องปลายทางการส่งข้อมูลลักษณะนี้มักเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการ โฆษณาประชาสัมพันธ์หรือแสดงรายละเอียดตัวอย่างของแต่ละสถานีหรือแต่ละแหล่งที่เป็นต้นกำเนิดของการแพร่ภาพและเสียงรูปแบบและรายละเอียดของรายการที่จะนำเสนอ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายจึงมีการแบ่งช่องในการแพร่ภาพออกอากาศเป็น 3 ช่อง โดยมีรูปแบบและการนำเสนอของรายการดังต่อไปนี้

ช่อง 1 มีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ เพื่อให้ให้นักศึกษาได้รับชมภาพบรรยากาศของการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมประจำวันของเด็ก และสามารถนำรูปแบบไปใช้ในการปฏิบัติการจริง นำเสนอศักยภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยในการเชื่อมโยงแนวความคิดไปสู่การปฏิบัติการจริง และเพื่อให้ผู้ปกครองสามารถดูการพัฒนาทางวิชาการ และการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันได้ ซึ่งเป็นการนำเสนอด้านวิชาการและกิจกรรมของเด็กปฐมวัยนำเสนอโดยการนำภาพการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมประจำวันของเด็กปฐมวัย (Live)และนำเสนอเทปรายการสาระความรู้เกี่ยวกับการดูแลเด็ก

ช่อง 2 มีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ การจัดการเรียนการสอนผ่านระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) เพื่อถ่ายทอดการเรียนการสอนไปยังศูนย์การศึกษาต่าง ๆ มีการนำ

สัญญาณภาพและเสียงของการเรียนการสอนผ่านระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพมาทำการสตรีมมิ่งและแพร่ภาพผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังมีการนำเทปการเรียนการสอนมาจัดเก็บไว้ในเครื่องแม่ข่าย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาในการทบทวนการเรียนย้อนหลังได้

ช่อง 3 มีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ เพื่อนำเสนอเกี่ยวกับกิจกรรมและภาพบรรยากาศของกิจกรรม เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ตลอดจนบุคคลภายนอก ได้รับทราบว่าในวันหนึ่งๆ มหาวิทยาลัยมีกิจกรรมอะไรบ้าง และมีหน่วยงานใดมาเยี่ยมชมมหาวิทยาลัย เพื่อให้ นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ เกิดความภาคภูมิใจ และรับทราบข่าวการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย มีความยาวประมาณ 15-20 นาที เสนอเป็นภาพข่าว และมีเสียงบรรยายประกอบรายการ หรือจากการบันทึกรายการที่เป็นประโยชน์ทางวิชาการนำเสนอเป็นช่วงๆ ตามความสนใจ รวมทั้งนันทนาการ การไขข้อข้องใจ และสาระความบันเทิงรูปแบบต่าง ๆ

4.ระบบบริหารการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมาใช้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้จัดเตรียมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเข้ามาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานและการเรียนการสอน โดยแบ่งลักษณะการใช้งานออกเป็น 3 ประเภท คือ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร(MIS : Management Information Systems) ซึ่งประกอบด้วย ระบบบุคลากร ระบบงบประมาณระบบการเงิน ระบบพัสดุครุภัณฑ์ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา (EM : EducationManagement) เช่น ระบบทะเบียนประกอบด้วย การจัดหลักสูตร การจัดตารางสอน การลงทะเบียน การชำระเงิน การตรวจสอบผลการเรียนผ่านเว็บ เป็นต้น และเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการศึกษา (ITE : Information Technology for Education) เช่น การใช้ระบบวีดิโอคอนเฟอร์เรนซ์ (Video Conference) การจัดทำฐานข้อมูลออนไลน์ บทเรียนออนไลน์และการใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นคว้าหาความรู้ ซึ่งสามารถจำแนกออกได้ดังนี้

4.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS : Management InformationSystem) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารเป็นระบบสารสนเทศที่สร้างขึ้นเพื่อช่วยผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจ สารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่มักจะเป็นรายงานสรุปซึ่งได้จากสารสนเทศรวมจากหลายระบบงาน ได้แก่ ระบบบัญชี รับ-จ่าย ระบบเงินเดือน ระบบบุคลากรของมหาวิทยาลัย ระบบการบริหารงานงบประมาณ ระบบงานบริหารอาคารสถานที่ ระบบงานฐานข้อมูลบุคลากรและระบบพัสดุครุภัณฑ์ เป็นต้น

4.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา (EM : EducationManagement) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา (Education Management:) ได้แก่ ระบบการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบการจัดตารางสอน ตารางสอบ การลงทะเบียนเรียน การชำระเงิน และการตรวจสอบการชำระเงิน การขอสำเร็จการศึกษา และระบบศิษย์เก่า เป็นต้น

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา

4.2.1 ระบบรับสมัครนักศึกษา

4.2.2 ระบบจัดตารางเรียนตารางสอบ

4.2.3 ระบบลงทะเบียนนักศึกษา

4.2.4 ระบบการเงินทะเบียน

4.2.5 ระบบตัดเกรดนักศึกษา-สำหรับการใช้งานของอาจารย์

4.2.6 ระบบขอสำเร็จการศึกษา

4.2.7 ระบบเงินกู้มหาวิทยาลัย, เงินกู้รัฐบาล

4.2.8 ระบบการคิดเงินค่าสอนสำหรับอาจารย์

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา (กำลังพัฒนาระบบย่อยเพิ่มเติม)

4.2.9 ระบบบริหารหลักสูตร

4.2.10 ระบบเทียบโอน

4.2.11 ระบบบริการนักศึกษา

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา นักศึกษาสามารถเข้าไปใช้บริการได้จากเว็บไซต์ <http://regis.dusit.ac.th> หรือ <http://webregis.dusit.ac.th> นอกจากบริการทางเว็บไซต์แล้ว มหาวิทยาลัยได้มีบริการให้นักศึกษาและบุคลากรสามารถเรียกดูรายละเอียดการเงินของนักศึกษา รายวิชาที่จอง พิมพ์ใบแจ้งหนี้และพิมพ์ผลการเรียนได้จากตู้ E-ASM ซึ่งเป็นตู้ที่ใช้ระบบสัมผัส (Touch Screen) มีบริการติดตั้งอยู่ทุกศูนย์การศึกษา

เครือข่ายทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้จัดหาคอมพิวเตอร์ให้บริการการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยและศูนย์การศึกษานอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้น 5,609 เครื่อง ได้ก่อตั้ง สำนักวิทยบริการฯ (Virtual Library) ตั้งในปี พ.ศ. 2543 โดยมีลักษณะเป็นห้องสมุดไร้หนังสือมีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการจำนวน 600 เครื่องและมีฐานข้อมูลสำหรับสืบค้นข้อมูลทางวิชาการ ได้แก่

1. บริการสืบค้นฐานข้อมูลวารสาร บทความ หนังสือและกฤตภาคออนไลน์ในรูปแบบของบทคัดย่อ (Abstract) และเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ได้แก่ ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) และให้บริการกฤตภาคออนไลน์

(Clipping)

2. บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบสืบค้นรายการห้องสมุดออนไลน์ (Online Public Access Catalog : OPAC) ด้วยซอฟต์แวร์วีทีแอลเอส (Virginia TechLibrary Systems : VTLS) สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดทำฐานข้อมูลหนังสือ บทความจากวารสารรายชื่อวารสาร เพื่อให้บริการค้นหาหนังสือวารสารหรือบทความจากวารสารสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. บริการฐานข้อมูลโปรแกรมประยุกต์เพื่อการเรียนการสอน โดยมีบทเรียนออนไลน์จำนวน 407 รายวิชา มีโปรแกรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง (EnglishDiscoveries) สำหรับเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง จำนวน 1,383 คน

4. จัดทำและให้บริการฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวนทั้งสิ้น 1,186 เล่ม ฐานข้อมูลนี้เป็นการรวบรวมและเผยแพร่เอกสาร ตำราซึ่งเป็นผลงานทางวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏฯ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และภาคานิพนธ์ ของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตรวมทั้งหนังสือหายากที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์

5. มีหนังสือที่ให้บริการในมหาวิทยาลัย จำนวน 93,979 เล่ม หนังสือที่ศูนย์การศึกษาจำนวน 43,705 เล่ม รวม 137,684 เล่ม แบ่งเป็นวารสารบอกรับ จำนวน 154 ชื่อเรื่อง และวารสารบริจาค จำนวน 320 ชื่อเรื่อง

6. จัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูลภาพเคลื่อนไหวในระบบวิดีโอออนดีมานด์ (VDO on Demand) มีสื่อที่เปิดให้บริการอยู่ในปัจจุบันทั้งหมด 2,137 รายการ เกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนแบบดิจิทัล 1,208 รายการ

7. จัดทำและให้บริการสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบวีดิทัศน์ วิซีดี ซีดีรอม ซีดีและเทปคาสเซตเกี่ยวกับการเรียนการสอน สารคดี การประชุมสัมมนา และการศึกษา จำนวน รวมทั้งสิ้น 8,401 รายการ

ระบบรักษาความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ระบบรักษาความปลอดภัย เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทั้งหมดทุกเครื่องจะติดตั้งระบบป้องกันไวรัส และซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการที่จะตรวจสอบและอัปเดต (Update) เวอร์ชันจากเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ส่วนกลางจากห้องควบคุมไอที (IT Control) โดยอัตโนมัติทำให้สามารถป้องกันการโจมตีจากไวรัสต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และการติดต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตภายนอกของเครื่องทั้งหมดต้องผ่านทางพร็อกซีเซิร์ฟเวอร์ (Proxy Server) ซึ่งทำงานเป็นเสมือนไฟร์วอลล์ (Fire Wall) ของมหาวิทยาลัยฯ โดยจะเปิดให้บริการเฉพาะบริการที่อนุญาตเท่านั้น ส่วนของเครื่องแม่ข่ายในจุดสำคัญทั้ง 3 จุดคือ ห้องควบคุมไอที (IT Control) ศูนย์ข้อมูลกลาง (Data Center) และสำนักวิทยบริการฯ (Virtual Library) ก็จะติดตั้ง

ระบบรักษาความปลอดภัยและดูแลเรื่องความปลอดภัยในแต่ละส่วน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนเป็นอย่างดี

2. การติดตามตรวจสอบและประเมินความเสี่ยง โดยใช้โปรแกรมเอ็มอาร์ทีจี (MRTG) และซิสล็อก (Syslog) สำหรับตรวจสอบวิเคราะห์การทำงาน และการใช้งานระบบเครือข่ายอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อนำผลมาทำการวิเคราะห์วางแผน เพื่อพัฒนางานต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตยังจัดหาคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook Computer) เพื่อให้นักศึกษาและบุคลากรสามารถจัดระบบความคิด และใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด

จากแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตามวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาว่าผู้ใช้มีการใช้ประโยชน์จากระบบอย่างไรบ้าง ซึ่งจะช่วยให้การปรับปรุงเนื้อหาของข้อมูล ข่าวสาร การพัฒนาระบบและวิธีการใช้งานเป็นไปได้อย่างขึ้น และทำให้การสื่อสารภายในองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ทุกรูปแบบ การทำงานของบุคลากรก็จะมีประสิทธิภาพและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสื่อสาร

2.5.1 ความสำเร็จในการสื่อสาร

ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อการจัดการจัดการอาจพิจารณาได้ใน 3 มิติ คือ การมีประสิทธิภาพอันประกอบด้วย ความรวดเร็ว ความประหยัด และความสะดวก (สกว.และสุรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2549, น. 151)

2.5.2 ความหมาย

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพหมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในการสื่อสารเกิดขึ้นต่ำสุด เวลาที่เป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งที่ถูกบริหารใช้ไปกับการสื่อสาร เช่น การที่ผู้บริหารใช้วิธีการสื่อสาร โดยวิธีการพูดเป็นการส่วนตัวกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะเลือกเสียเวลามาก ผู้บริหารจึงใช้การส่งบันทึกข้อความให้กับพนักงานแต่ละคนแทนการพูดคุยกันตัวต่อตัว ใช้การประชุมเป็นกลุ่มแทนการพบปะเป็นการส่วนตัว สิ่งที่ถูกบริหารวิตกกังวลก็คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอาจไม่เกิดประสิทธิผลเสมอไปอย่างเช่น การส่งข้อมูลทางอีเมลในเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถประหยัดเวลาได้มาก แต่ไม่แน่ใจว่า ผู้รับข้อมูลจะได้ข้อมูลที่มีความหมายเดียวกันกับผู้ส่งข้อมูลและในทำนองเดียวกันการสื่อสารย่อมรู้ดีว่าจะใช้การสื่อสารอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ขณะเดียวกันก็ยังคงก่อให้เกิด

ประสิทธิภาพทางการสื่อสารอย่างมีเหตุผลสมควร ในกรณีที่จะต้องให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีภายในองค์กรที่ผู้บริหารเข้าไปเยี่ยมชี้แจงให้พนักงานเข้าใจอย่างแท้จริง แม้ว่าจะเสียค่าใช้จ่ายสูงมากก็จำเป็นต้องทำเพราะรู้ว่าการลงทุนเช่นนั้นก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางการสื่อสารคุ้มค่าใช้จ่ายที่เสียไป (เสนาะ ตีเขาว์, 2546, น. 269)

การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient Communication) จะเกิดขึ้น ณ ต้นทุนต่ำสุดในแง่ของการใช้ทรัพยากร เวลาจะเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งภายในกระบวนการติดต่อสื่อสาร (สมยศ นาวิกาน, 2543, น. 448)

การสื่อสารเพื่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือ การสื่อสารสองทาง (Two-way communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารทั้งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และการสื่อสารย้อนกลับจากผู้รับสารไปยังผู้ส่งสาร เพื่อให้ผู้ส่งสารได้เข้าใจว่า เรื่องราวสาระที่ตนสื่อสารออกไปนั้นเป็นที่รับรู้เข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งว่าอย่างไร การที่ผู้จัดการหรือหัวหน้างานเรียกพนักงานมาสั่งงาน บอกลำบากใจ เช่นนั้นเช่นนี้ พนักงานก็เฝ้ารับทราบคำสั่ง หรือซักถามในรายละเอียดวิธีการทำงานนั้นๆ เช่นนี้จึงเป็นการสื่อสารสองทาง ถ้าหากว่าผู้จัดการเรียกพนักงานมาสั่งงานแล้วไม่เปิดโอกาสให้พนักงานได้พูด ได้สื่อสารกลับมา พนักงานอาจไม่เข้าใจ ไม่กล้าถาม และปฏิบัติตามคำสั่งไปตามการคาดคะเนของตนเอง ซึ่งอาจส่งผลเสียหายแก่การทำงานนั้นๆ ได้ เพราะเป็นการสื่อสารทางเดียว คือ จากผู้จัดการไปยังพนักงานแต่ฝ่ายเดียว (อรรณ ปิณฑน์โอวาท, 2550, น. 64)

2.5.3 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ประกอบด้วย (สกว.และสุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2549, น. 154-161)

1) การบรรลุเป้าหมาย คือการที่ผลงานสามารถบรรลุไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้สำเร็จ
2) การขจัดปัญหาและความขัดแย้ง คือการขจัดปัญหาในการทำงานให้ราบรื่นเพื่อไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ นำไปสู่ความสำเร็จในเชิงประสิทธิผล

3) ความคิดสร้างสรรค์ คือ การยอมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ไปพนักงานซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อการจัดการ

4) ความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจในประชาคมต่างๆ แต่ละองค์กรมองความพึงพอใจไม่เหมือนกัน บางองค์กรพึงพอใจในสื่อที่ทันสมัยและเข้าถึงได้เช่นอินเทอร์เน็ต แต่กลับไม่ค่อยพอใจในข่าวสารที่ลงเนื่องจากมีความเคลงใจในเนื้อหาที่ลง

5) การมีข้อมูลสะท้อนกลับ คือสิ่งที่แสดงถึงประสิทธิผลของการสื่อสาร ทำให้ผู้บริหารรู้ว่า ข้อมูลที่ส่งไปนั้นมีความหมายตรงกับที่ตั้งใจหรือไม่ ข้อมูลสะท้อนกลับทำให้การสื่อสารเป็นการสื่อสาร 2 ทาง คือ ผู้ส่งข่าวจะทำหน้าที่เป็นผู้รับข่าวด้วย และผู้รับข่าวก็ทำหน้าที่ผู้ส่งข่าวด้วย หากข้อมูลสะท้อนกลับในทางบวกก็จะส่งเสริมให้ผู้ส่งข่าวดำเนินงานต่อไปเพราะการสื่อสารบรรลุ

เป้าหมาย แต่ถ้าข้อมูลสะท้อนกลับในทางลบผู้ส่งข่าวก็จะได้ปรับปรุงและแก้ไขเพราะเป็นสิ่งบ่งชี้ว่าการสื่อสารนั้นไม่ประสบผลที่ต้องการ การที่ไม่มีข้อมูลสะท้อนกลับก็จะทำให้ผู้บริหารไม่รู้ว่าการสื่อสารมีประสิทธิผลหรือไม่ (เสนาะ ดิยาวี, 2546, น. 272)

2.5.4 ลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพควรจะประกอบด้วยลักษณะ 5 ประการดังต่อไปนี้ (เสนาะ ดิยาวี, 2546, น. 196-198)

2.5.4.1 การเปิดเผย (Openness) การเปิดเผยประกอบด้วยลักษณะอย่างน้อย 3 ประการ คือ ประการแรกบุคคลจะต้องมีความเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูลทั้งหมดต่อบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งไม่ได้หมายความว่าเป็นอย่างเปิดเผยเรื่องส่วนตัวของเราให้กับบุคคลที่เราติดต่อสื่อสารด้วย แต่หมายถึงความเต็มใจที่เราจะเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อหรือเรื่องราวที่ทำการสื่อสารนั้น เพราะการเปิดเผยทุกอย่างบางครั้งก็ไม่จำเป็นหรือน่าสนใจหากเรื่องที่เปิดเผยนั้นไม่เกี่ยวกับหัวข้อของการสื่อสารระหว่างบุคคล ประการที่สองบุคคลผู้ทำการสื่อสารอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งได้รับข้อมูลจะต้องมีความเต็มใจที่จะแสดงปฏิกิริยาต่อข่าวสารที่เปิดเผยนั้นอย่างจริงใจและตรงไปตรงมา การนิ่งเฉย การไม่วิพากษ์วิจารณ์และการไม่มีความรู้สึกรับรู้ต่อข้อมูลนั้นจะทำให้การเปิดเผยของอีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งไร้ความสำคัญโดยสิ้นเชิง ทุกคนต้องการหรืออย่างน้อยก็หวังว่าจะได้เห็นปฏิกิริยาที่แสดงออกของอีกฝ่ายหนึ่งต่อข้อมูลที่ฝ่ายแรกเปิดเผยออกมา แม้การแสดงออกนั้นจะเป็นการไม่เห็นด้วยก็ยังดีกว่าไม่แสดงอะไรเลย ประการที่สามการเปิดเผย หมายถึง การยอมรับว่าความรู้สึกและความคิดที่เราแสดงออกนั้นเป็นของเราเองละเรายินดีรับผิชอบต่อข่าวสาร หรือข้อมูลที่เรเปิดเผยนั้น บางครั้งเรื่องหรือหัวข้อที่เราเปิดเผยไปนั้นก่อให้เกิดผลขึ้นมาก็เป็นหน้าที่ของผู้เปิดเผยที่จะต้องรับผิดชอบ โดยตรงไม่พยายามที่จะผลักความรับผิดชอบนั้นไปยังบุคคลอื่น

2.5.4.2 มีความรู้สึกร่วมด้วย (Empathy) หมายถึงมีความรู้สึกในทางเดียวกันกับบุคคลผู้นั้น เข้าใจเราดีใจด้วย เขาเสียใจเราก็เสียใจด้วย มีความยินดีที่เขาได้ประสบความสำเร็จและรู้สึกเสียใจด้วยเมื่อเขาประสบความทุกข์ยาก การที่เรารู้สึกอย่างเดียวกับที่คนอื่นรู้สึกเป็นการแสดงว่าเราเข้าใจสถานะของเขาดี เราเข้าใจสิ่งที่เขาเป็นหรือกำลังประสบอยู่ และเข้าใจในสิ่งที่เขากำลังจะกระทำต่อไป ซึ่งเป็นการแสดงว่าเราไม่ตัดสินเอาว่าสิ่งที่เขาเป็นอยู่ หรือความคิดเห็นของเขานั้นผิดหรือถูกการแสดงความรู้สึกของเรามีทัศนคติที่กว้างไกลจะช่วยส่งเสริมให้คนอยากที่จะติดต่อกับเราด้วย

2.5.4.3 ความรู้สึกสนับสนุน (Supportiveness) การแสดงความรู้สึกเห็นด้วยหรือมีแนวคิดในทางเดียวกันกับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งย่อมจะส่งเสริมความรู้สึกที่ดีต่อกัน เพราะการแสดงความรู้สึกเห็นใจอย่างเดียบบางครั้งก็ไม่อาจทำให้บรรยากาศของการสื่อสารดีขึ้น ตลอดจนการแสดง

ความเห็นหรือการวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงคัดค้าน หรือมีความเห็นตรงกันข้าม ดังนั้นลักษณะที่จะทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพจึงต้องอาศัยความรู้สึกในทางสนับสนุนหรือเห็นด้วยกับบุคคลที่เราสื่อสาร

2.5.4.4 ความรู้สึกในด้านดี (Positiveness) การรู้สึกในด้านดีจะก่อให้เกิดผล 3 ประการ คือ ประการแรกจะทำให้ตัวเองรู้สึกในทางดีแก่ตัวเอง คนที่มีความรู้สึกทางด้านร้ายหรือมองสิ่งต่างๆ ในแง่ร้ายก็จะมองตัวเองในด้านไม่ดีด้วย ผลของความรู้สึกไม่ดีจะตกกับตัวเอง ประการที่สองจะทำให้คนอื่นดีกับเราและเต็มใจที่จะติดต่อกับเราอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะบุคคลอื่นจะเกิดความรู้สึกในด้านดีอันจะส่งเสริมให้เขาเปิดเผยข้อความหรือข่าวต่อเราทั้งหมด ประการที่สามจะก่อให้เกิดผลดี โดยส่วนรวมแก่การสื่อสารระหว่างทั้งสอง เมื่อทั้งสองฝ่ายรู้สึกในด้านดีก็จะยินดีที่จะติดต่อสื่อสารต่างฝ่ายต่างรู้สึกว่าการสื่อสารนั้นเป็นความสุขและเป็นสิ่งที่สร้างความสบายใจ

2.5.4.6 ความเท่าเทียมกัน (Equality) เป็นเรื่องยากที่จะทำให้สิ่งต่างๆ เท่าเทียมกันเพราะคนเราก็ไม่ได้เหมือนกันทุกอย่างมีส่วนที่ดีกว่ากันบ้างและเลวกว่ากันบ้าง บางคนมีคุณสมบัติเด่นในบางด้านและมีความด้อยอยู่อีกด้านหนึ่ง ไม่มีใครที่ดีไปทุกอย่างหรือเสียไปทุกอย่าง และที่สำคัญไม่มีบุคคลไหนที่เหมือนกันทุกอย่าง ในแง่ของการสื่อสารผู้ที่มีความเท่าเทียมกันสามารถที่จะสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่ก็ไม่ได้แปลว่าคนที่ไม่เท่าเทียมกันจะสื่อสารกันไม่ได้ ความเท่าเทียมกันในแง่บุคลิกภาพจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากกว่า ถ้าทราบใจบุคคลทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกว่าคุณค่าของความเป็นมนุษย์เหมือนกัน และแต่ละฝ่ายต่างมีความสำคัญต่อการสื่อสาร หากจะระบุให้ชัดเจนไปอีกความเท่าเทียมกันในการสื่อสารก็คือ ความเท่าเทียมกันระหว่างการพูดกับการฟัง เช่น ถ้าฝ่ายหนึ่งพูดอยู่ตลอดเวลาขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งฟังตลอดเวลา อย่างนี้เรียกว่า ขาดลักษณะของความเท่าเทียมกันในการสื่อสาร นั่นคือต่างฝ่ายควรทำหน้าที่ทั้งรับและส่งข่าวสารในลักษณะของความเท่าเทียมกันซึ่งไม่ได้หมายความว่า การพูดจะต้องใช้เวลาให้เท่ากับการฟัง แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหน้าที่ที่กระทำในการสื่อสารว่าการพูดกับการฟังมีส่วนส่วนกันอย่างไร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งบุคคลที่สื่อสารควรทำหน้าที่ของตัวเองให้สมกับหน้าที่หรืองานอาชีพของตนเอง นักเรียนคงไม่อยากพูดให้เท่ากับฟัง ในขณะที่อาจารย์กำลังสอนอยู่ทำงานองเดียวกัน อาจารย์ก็ไม่อยากพูดกับพนักงานขายที่มาเสนอขายสินค้าในอัตราส่วนที่เท่าเทียมกัน หรือคนขับรถฝ่าฝืนกฎจราจรจะต้องพูดในลักษณะที่เท่าเทียมกันกับตำรวจจราจรแต่ละคนก็มีทางหรือบทบาทของตัวเองในเรื่องการสื่อสาร (เสนาะ ดิเขาว์, 2546, น. 196-198)

2.5.5 อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ (วิรัชสงวนวงศ์วาน, 2550, น. 135)

1) การกรองข้อมูลให้บิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง (Filtering) โดยอาจมีเจตนาเอาใจผู้บังคับบัญชา องค์กรที่มีสายการบังคับบัญชายาวต้องผ่านความเห็นจากหลายระดับ โอกาสที่ข่าวสารข้อมูลจะผิดเพี้ยนไปจากความจริงย่อมมากขึ้น การสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การใช้การส่ง e-mail จะแก้ปัญหานี้ได้มาก

2) การเลือกรับรู้ข่าวสาร (Selective Perception) คือการที่บุคคลเลือกรับหรือตีความข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างมีอคติ ตามความสนใจ ภูมิหลัง ประสบการณ์ และทัศนคติของตนเอง

3) อารมณ์ความรู้สึก (Emotions) อารมณ์ของผู้รับข่าวสารในขณะที่ได้รับข่าวสาร จะมีผลต่อการตีความข่าวสารที่ได้รับต่างกัน เช่น กำลังดีใจหรือเสียใจจะมีความรู้สึกต่อข่าวสารไม่เหมือนกัน

4) การได้รับข้อมูลข่าวสารมากเกินไป (Information Overload) ทำให้เกินความสามารถในการรับข่าวสาร ทำให้อาจต้องรับทราบเฉพาะบางข่าวสาร บางข้อมูลที่มีความสำคัญอาจถูกละเลยผ่านข้ามไปหรือข่าวสารถูกลืมเลือนไป ซึ่งอาจเป็นข้อมูลข่าวสารที่สำคัญต่อการตัดสินใจ

5) การต่อต้าน (Defensiveness) เมื่อผู้รับข่าวสารรู้สึกว่าการสื่อสารนั้นกระทบต่อตนในทางลบก็เกิดปฏิกิริยาต่อต้านไม่พยายามเข้าใจหรือรับรู้ข่าวสารนั้น ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสารได้

6) ปัญหาของภาษา (Language) การสื่อสารระหว่างผู้คนที่แม้จะเป็นชนชาติเดียวกันแต่แตกต่างกันที่วัน (Age) การศึกษา (Education) และวัฒนธรรม (Culture) ก็อาจมีทักษะและความเข้าใจในเรื่องภาษาต่างกัน ในองค์กรที่มีพนักงานจากหลากหลายชนชาติ หรือเชื้อชาติปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้มากขึ้น หรือในแต่ละฝ่ายหรือแผนกงานขององค์กรเดียวกันก็อาจมีการใช้ศัพท์เฉพาะ (Jargon) ที่เข้าใจกันเฉพาะในกลุ่มงานนั้น เมื่อติดต่อสื่อสารกับฝ่ายอื่นๆ ก็อาจเกิดปัญหาได้เช่นกัน

7) วัฒนธรรมประจำชาติ (National Culture) ของชนชาติต่างๆ ที่ติดต่อสื่อสารกันอาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจต่อกัน หากมิได้มีการศึกษาและทำความเข้าใจให้ถ่องแท้

2.5.6 หลักสำคัญของการสื่อสารในองค์กร (เสนาะ ดิเยาว์, 2546, น. 454-456)

2.5.6.1 การทำให้การสื่อสารนั้นง่าย ผู้ที่รู้ว่าตนเองกำลังทำอะไร และทำไมถึงทำเช่นนั้น มักจะสามารถใช้วิธีการสื่อสารได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและทำการสื่อสารด้วยความเชื่อมั่นและเหมาะสม ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มีความมั่นใจว่าตัวเองอาจจะพูดอะไรและทำไมถึงพูดเช่นนั้น ย่อมจะใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่เข้าใจยาก การใช้คำที่เข้าใจยากจะเสียเวลาในการเลือกคำมา

ใช้ให้เหมาะสมกับความต้องการที่พูดหรือเขียน ดังนั้นการจะเขียนหรือพูดจะต้องเข้าใจเนื้อหาและสาระของเรื่องที่จะสื่อสารนั้นจึงจะทำให้การสื่อสารนั้นง่าย

2.5.6.2 การทำให้การสื่อสารนั้นก่อให้เกิดผลจริงในทางปฏิบัติ การสื่อสารจะสะท้อนให้เห็นถึงตัวบุคคลผู้ทำการสื่อสาร ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารองค์กร การพิจารณาถึงผลที่จะเกิดขึ้นจริงในทางปฏิบัติการใช้วิธีการสื่อสารจะต้องใช้ได้จริงและเกิดผลตามที่ต้องการ การสื่อสารจะต้องมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน บทบาทและหน้าที่ของตนและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรนั้น การพิจารณาถึงผลที่เกิดขึ้นจะทำให้การสื่อสารเกิดขึ้นอย่างมีระบบสัมพันธ์กับกิจกรรมอย่างอื่นขององค์กร ถ้าผู้บริหารไม่มีความชัดเจนในเรื่องที่ตนเองต้องการสื่อสารหรือทำไมจึงต้องสื่อสารแล้ว ผู้บริหารก็ต้องพิจารณาถึงผลที่เกิดขึ้นจริงต่อองค์กรเป็นสำคัญ แนวทางที่จะช่วยให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในเรื่องดังกล่าว จะต้องถามตนเองดังนี้

- 1) จำเป็นต้องมีการสื่อสารหรือไม่ในฐานะที่ตนเองมีหน้าที่และบทบาทในตำแหน่งงานนั้น
- 2) ผู้บังคับบัญชาเห็นด้วยกับการสื่อสารหรือไม่
- 3) มีข้อมูลที่จะสนับสนุนการสื่อสารนั้นเพียงใด
- 4) ผลกระทบของการสื่อสารนั้นมีต่อองค์กรอย่างไร ไม่ใช่มีต่อผู้เกี่ยวข้องกับการสื่อสารนั้นเท่านั้น
- 5) ผลที่เกิดจากการสื่อสารทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเป็นอย่างไร

2.5.6.3 การลดการต่อต้านความกำกวมและความไม่แน่นอนของผู้รับข้อมูลนั้น ข่าวสารใดก็ตามหากไม่ชัดเจนจะทำให้ผู้รับข่าวสารนั้นเกิดความสับสน ขัดแย้ง ต่อต้านและความไม่พอใจ เพราะคนทุกคนมีความหวังในข่าวสารนั้นเกิดความสับสน ขัดแย้ง ต่อต้านและความไม่พอใจ เพราะคนทุกคนมีความคาดหวังในข่าวสารหรือในสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งอยู่แล้ว ถ้าเกิดความไม่ชัดเจนในข่าวสารและสถานการณ์นั้นแล้วความไม่แน่ใจจะเกิดขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลที่ไม่แน่นอนชัดเจนอาจก่อให้เกิดข่าวลือและข่าวบิดเบือนจากความเป็นจริง

2.5.6.4 การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ส่งข่าวนั้น ผู้พูดหรือผู้เขียนข้อความที่ชัดเจนและมีสาระจะส่งเสริมความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้เกิดขึ้น ผู้รับข่าวจะไม่เพียงอ่านข้อความบรรทัดต่อบรรทัดเท่านั้นแต่จะแปลความหมายและเจตนาของผู้ส่งข่าวว่าเป็นอย่างไร จะได้รับรู้ข่าวสารนั้นมีวัตถุประสงค์ที่แท้จริงอย่างไร

2.5.6.5 การบอกข้อมูล การสื่อสารเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเสนอข้อมูลไม่ว่าจะเป็นการเขียนจดหมาย การบันทึกข้อความ การเขียนรายงาน หรือการออกคำสั่งด้วยวาจาที่ตามผู้เขียนหรือผู้ออกคำสั่งนั้นมีวัตถุประสงค์ให้ผู้อ่านหรือผู้รับคำสั่งเข้าใจความหมายของข้อมูลนั้นการบอกข้อมูล

นั้นมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความชัดเจน คำว่าข้อมูลถูกต้อง หมายถึงความทันสมัย มีข้อเท็จจริงสนับสนุนและภาษาที่ใช้กะทัดรัด อธิบายข้อความได้ครบ ความสมบูรณ์ของข้อมูลหมายถึงจำนวนและการครอบคลุมของข้อมูล โดยมีข้อมูลเพียงพอที่สนับสนุนความเข้าใจของผู้รับข้อมูล มีข้อมูลไม่มากเกินไปและน้อยเกินไป มีการเสนอข้อมูลตรงปัญหาหรือประเด็นที่ต้องการ ความชัดเจนของข้อมูลหมายถึง ข้อมูลนั้นผู้รับเข้าใจตรงกับผู้ส่งข้อมูล โดยข้อความสั้นและชัดเจน ใช้ภาษาเหมาะสมกับผู้รับ ใช้สำนวนไม่สูงหรือต่ำไป ทำให้เห็นแนวความคิดได้ชัด การยกตัวอย่างประกอบทำให้เห็นแนวความคิดได้ชัด การยกตัวอย่างประกอบทำให้เห็นปัญหาหรือประเด็นของข้อมูล

2.5.7 การบอกความคิดเห็น การสื่อสารจะทำให้ผู้รับข้อมูลยอมรับความคิดและกระทำตามความคิดของผู้ส่งข้อมูล การทำให้บุคคลอื่นยอมรับความคิดเห็นมีลักษณะ 3 ประการคือ

1) จูงใจให้บุคคลกรทำตาม หลักสำคัญของการจูงใจบุคคล คือการทำให้บุคคลเกิดอารมณ์และความรู้สึกที่จะกระทำตามมากกว่าจะใช้เหตุผล

2) ความน่าเชื่อถือของผู้ให้ข้อมูล การสร้างให้ผู้รับข้อมูลเกิดความไว้วางใจและยอมรับความรู้ความสามารถของผู้ให้ข้อมูล จะทำให้การยอมรับความคิดเห็น ไม่ว่าความน่าเชื่อถือนั้นจะเกิดจากตำแหน่ง หน้าที่การงาน การศึกษาหรือสถานภาพใดๆ ก็ตาม

3) ความมีเหตุผล การจูงใจให้คนคล้อยตามความคิดเห็นมีอยู่หลายปัจจัย แต่ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ เหตุผล การแสดงเหตุผลจะช่วยทำให้ข้อมูลนั้นเป็นที่ยอมรับและเห็นตาม

2.5.8 การแก้ปัญหา ปัจจุบันผู้บังคับบัญชาใช้เวลาในการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาของพนักงานมากกว่ากิจกรรมอย่างอื่น พนักงานที่สาย ขาดงานบ่อย ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งหรือไร้ประสิทธิภาพเหล่านี้ทำให้ผู้บังคับบัญชาเสียเวลามากและเป็นงานที่จำเป็นที่จะต้องแก้ไขโดยด่วน ความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับคุณสมบัติ 3 ประการ ของบุคคลผู้เกี่ยวข้องกับการสื่อสารคือ

1) การใช้มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสารมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมและความรู้สึกคน ดังนั้นการใช้มนุษยสัมพันธ์จะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

2) การสร้างความเหมาะสมในการใช้การสื่อสาร หากเป็นการสื่อสารด้วยวาจา การรักษาระดับเสียงให้เหมาะสมจะทำให้บุคคลยอมรับแม้ว่าจะเป็นเรื่องร้าย หากเป็นการเขียนก็จะต้องเลือกใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมที่จะไม่กระทบความรู้สึกของคน ดังนั้นการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมจะทำให้การแก้ปัญหาได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย

3) การเสนอแนะความคิดเห็นด้วยความระมัดระวัง การทำให้คนอื่นยอมรับความคิดเห็นจะเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้แก้ปัญหาได้ แต่การเสนอความคิดเห็นก็อาจกระทบกระเทือน

ความรู้สึกของคนได้ ดังนั้น จึงต้องเลือกจังหวะเวลาที่เหมาะสมในการเสนอความคิดเห็น (เสนาะ ตีเขาวี, 2546, น. 454-456)

2.5.9 สภาพ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษา

จากการวิเคราะห์ของสำนักงานปฏิรูปการศึกษา (สปศ.) เกี่ยวกับปัญหาการจัดการศึกษาไทยด้านสื่อและเทคโนโลยีปัจจุบัน นั่นคือแม้จะมีเทคโนโลยีต่างๆ พัฒนาไปอย่างรวดเร็วแต่สื่อต่างๆกลับมีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนรู้ที่น้อยมากและไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ (สุรศักดิ์ ปาเส, 2545, น. 22 - 28)

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2536, น. 2-3) ได้กล่าวถึงปัญหาของระบบข้อมูลสารสนเทศทุกระดับของหน่วยงานในสังกัดดังนี้

1. หน่วยงานทุกระดับยังขาดแผนปฏิบัติงานการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นระบบเดียวกัน

2. ขาดการติดตามและประเมินผล

3. บุคลากรส่วนใหญ่ ยังขาดความรู้และทักษะในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบและให้ได้คุณสมบัติที่ดีของข้อมูล

4. การจัดการกระทำกับข้อมูล ยังขาดอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยส่วนสมเจตน์ แก้วกันใจ (2545, น. 29) ได้สรุปปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานในระบบข้อมูลสารสนเทศ คือ

1. ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย

2. บุคลากรไม่เพียงพอ ไม่มีความรู้ความสามารถ

3. งบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอ

4. ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ ขาดการร่วมมือในหมู่คณะ

5. ขาดการติดตามและประเมินผล

สมชาย เทพแสง(2547, น. 58 - 59) กล่าวถึงอุปสรรคและปัญหาที่ใช้เทคโนโลยีไม่ประสบผลสำเร็จในสถานศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ขาดผู้นำที่เหมาะสม โดยเฉพาะผู้นำยังไม่เปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ในการบริหารและการจัดการยังไม่กระจายอำนาจ ยังมองเห็นว่าเทคโนโลยีเป็นเรื่องไกลตัว ยุ่งยากในการปฏิบัติ ซึ่งผู้นำยุคใหม่ต้องถือว่า เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ห้าที่ส่งเสริมให้ชีวิตมีคุณภาพอยู่ที่ดีขึ้น รวมทั้งช่วยส่งเสริมการจัดการคุณภาพให้ประสบผลสำเร็จ

2. ขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ ธุรกิจ เอกชน ชุมชน และประชาชน จึงต้องมีการวางแผนระยะยาวออกเป็นกฎหมายยกเว้นภาษีแก่ผู้บริจาค ให้การยกของเชิดชูแก่ผู้สนับสนุน

การศึกษาหรือหาผู้สนับสนุนให้โรงเรียนแต่ละโรงเรียน โดยเน้นโรงเรียนขนาดเล็กที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ก่อนเป็นอันดับแรก

3. ขาดผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ ขาดผู้ที่มีความรู้ในการผลิตสื่อการสอนด้านคอมพิวเตอร์ ขาดผู้แนะนำและนิเทศงานในการใช้เทคโนโลยี ทำให้ไม่สามารถนำมาใช้ได้อย่างเต็มที่จึงต้องฝึกอบรมครูทุกคนเพื่อสามารถผลิตสื่อการสอนและสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้โดยถือเป็นมาตรฐานของครูคุณภาพด้านหนึ่ง

4. ขาดงบประมาณในการสนับสนุน โรงเรียนส่วนใหญ่มุ่งเน้นการก่อสร้างมากกว่าการพัฒนาสื่อการสอน เพราะอาคารสิ่งก่อสร้างเป็นเป็นอนุสาวรีย์ของผู้บริหารที่มองเห็นภาพลักษณ์ชัดเจนที่สุด จนละเลยการพัฒนาสื่อการสอน โดยเฉพาะเทคโนโลยี ซึ่งผู้นำการศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้มีประสบการณ์มาทางด้านนี้ จึงไม่ค่อยสนใจและให้การสนับสนุนเท่าที่ควร

5. มีการอบรมมากแต่การให้ศึกษาน้อย จะเห็นว่าการพัฒนาครูหรือบุคลากร แต่ละปีมีมากมาย แต่อบรมแล้วก็ผ่านไป โดยมีได้เจาะลึกถึงประโยชน์ที่ได้รับ จึงควรเน้นการให้ศึกษามากกว่าการอบรม โดยที่ผู้เข้ารับการอบรมจะต้องเรียนรู้อย่างจริงจัง และนำมาใช้ประโยชน์ได้โดยเฉพาะการใช้คอมพิวเตอร์ในการเรียนการสอน ผู้บริหารจะต้องดูแลประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

6. การทำงานไม่ต่อเนื่องการทำงานแบบไฟไหม้ฟางคงต้องขจัดทิ้งไปโดยหันมาใช้วงจรคุณภาพ (PDCA) ทุกระดับชั้น โดยเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นนอกจากนี้ พิเชษฐ คุรงค์เวโรจน์ และคณะ (2543, น. 14 – 15) ซึ่งได้นำเสนอผลงานวิจัยเอกสารเรื่อง นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของประเทศไทยได้กล่าวถึงสภาพปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ดังนี้

1. ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โอกาสและการเข้าถึงยังไม่เท่าเทียมกัน กิจกรรมด้านโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อ การให้ข่าวสารข้อมูลมากกว่าการพัฒนาการเรียนรู้ของคน

2. ปัญหาด้านการพัฒนาเครือข่ายมีลักษณะต่างคนต่างทำ ทำให้เกิดความสิ้นเปลืองและใช้งานไม่คุ้มค่ากับการลงทุน

3. ปัญหาด้านหลักสูตรและสื่อเพื่อการศึกษา หลักสูตรการศึกษาให้ความสำคัญกับวิชาพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษน้อย การผลิตและพัฒนาสื่อเพื่อการศึกษาที่มีคุณภาพยังมีน้อยและกระจายไม่กว้างขวาง

4. ปัญหาด้านบุคลากร ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีความรู้และทักษะในด้านนี้มีน้อยการผลิตบุคลากรด้านนี้มีได้เน้นการเป็นผู้ผลิต ขาดแคลนช่างเทคนิคและบัณฑิตในสาขานี้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ การสร้างผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย และอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านนี้ยังมีน้อย

5. ปัญหาด้านการลงทุนของรัฐส่วนใหญ่เน้นการวางระบบและสร้างฮาร์ดแวร์ แต่มีการเตรียมด้านซอฟต์แวร์และบุคลากรน้อยมาก

จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสื่อสารดังกล่าว ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตามวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาว่าผู้ใช้มีการใช้ประโยชน์จากระบบจะช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรและมีประสิทธิภาพและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ชัชฎาภรณ์ สุขสวัสดิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ต่อการสื่อสารในองค์กรโดยใช้ระบบอินทราเน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 30-34 ปี มีอายุงาน 1-5 ปี มีระดับงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ และมีความชำนาญในการใช้งานบางส่วน ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินทราเน็ตพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้บริการระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ย 30 นาทีต่อครั้ง และมีความถี่ในการใช้บริการระบบอินทราเน็ตโดยเฉลี่ย 5 ครั้งต่อสัปดาห์ และใช้บริการ Outlook on web เป็นส่วนใหญ่ ในส่วนของการใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ตพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ตโดยรวมในระดับสูง โดยด้านที่มีการใช้ประโยชน์มากที่สุดคือ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ ส่วนด้านที่มีการใช้ประโยชน์น้อยที่สุดคือ เพื่อความบันเทิงและผ่อนคลายความเครียด ในส่วนของความพึงพอใจจากระบบอินทราเน็ตพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจจากระบบอินทราเน็ตโดยรวมในระดับสูง โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เพื่อความบันเทิงและผ่อนคลายความเครียด ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ อายุงาน ระดับงาน และความสามารถในการใช้งานระบบอินทราเน็ตต่างกัน จะมีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน และผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุงาน ความสามารถในการใช้งานระบบอินทราเน็ตต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการระบบ

อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีอายุและระดับงานต่างกัน มีความถี่ในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี อายุ อายุงาน ระดับงาน และความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต่างกันจะมีการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันจะมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตกับการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตพบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวก แต่ความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ตกับความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตนั้นมีความสัมพันธ์กันในทางบวก และในส่วนของข้อเสนอแนะที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าควรมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารภายในระบบให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพิ่มเติมข่าวสารด้านอื่นๆ จัดระเบียบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและจัดทำเป็นภาษาไทย รวมถึงให้ความรู้และคำแนะนำในการใช้บริการระบบ

วัลย์วิภา ปัญจมะวัต (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการสื่อสารในองค์กร พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานระหว่าง 21-25 ปี และมีตำแหน่งงานอยู่ในระดับ 7-9 ในด้านการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน พนักงานรับทราบแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กรในระดับมาก โดยรับทราบจาก อีเมล / อินเทอร์เน็ต / อินเทอร์เน็ต มากที่สุด โดยแหล่งข้อมูลที่มีความถูกต้องชัดเจนมากที่สุดคือ อีเมล / อินเทอร์เน็ต / อินเทอร์เน็ต เช่นกัน สำหรับการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาใช้กับพนักงาน และการติดต่อสื่อสารที่พนักงานใช้กับผู้บังคับบัญชาพบว่า มีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการใช้การสื่อสารตามลำดับสายการบังคับบัญชามากที่สุด สำหรับการติดต่อสื่อสารที่ใช้กับเพื่อนร่วมงานพบว่า มีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการใช้การสื่อสารจากการพูดคุยเป็นการส่วนตัวและอธิบายงานด้วยตนเองมากที่สุด สำหรับการติดต่อสื่อสารที่ใช้กับหน่วยงานอื่นพบว่า มีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการใช้การสื่อสารจากโทรศัพท์มากที่สุด ด้านความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พนักงานมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน (แบบแนวนอน) มากที่สุด รองลงมาพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบการสื่อสารจากหัวหน้าสั่งลงมาถึงลูกน้อง (แบบบนลงล่าง) รูปแบบการสื่อสารจากลูกน้องสู่หัวหน้า (แบบล่างขึ้นบน) และรูปแบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน (แบบแนวไขว้) ตามลำดับ ด้านความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงาน และความมั่นคงในงาน ในขณะที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายขององค์กรน้อยที่สุด

ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านภูมิหลังพนักงานที่มีภูมิหลังประชากรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน การศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ส่วนเพศและอายุที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด

พรรณปพร โต้ะวิเศษกุล (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของหน่วยงานบริการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า (1) การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดเป็นการสื่อสารส่วนบุคคล มีประสิทธิภาพในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย การสื่อสารสองทางและการเข้าใจความหมายตรงกันตามลำดับ การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดเป็นการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ขาดประสิทธิภาพในเรื่องการเปิดเผยในการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา สื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อที่มีการเข้าถึงมากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ (2) ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรส่วนใหญ่เกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชาสื่อสารมายังพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพียงฝ่ายเดียว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ทราบช่องทางการสื่อสาร ไม่กล้าสื่อสารหรือแสดงความคิดเห็นใดๆมายังผู้บังคับบัญชา ปัญหาเกิดขึ้นจากตัวพนักงานเองที่ขาดความใส่ใจในการติดตามข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ และพนักงานบางคนยังไม่มีความรู้ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เท่าที่ควร

ทิพยาภา น้อยสกุล (2553) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1-3 ปี ส่วนสถานภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างบรรจุเป็นข้าราชการมากที่สุด ในส่วนของพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรด้านวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร พบว่า ผ่านทางหนังสือเวียน บันทึกข้อความและหนังสือ

คำสั่งมีเป็นประจำ/บ่อยๆ ส่วนวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจา พบว่า ผ่านทางการพบปะพูดคุย เป็นรายบุคคล การพูดคุยทางโทรศัพท์ภายในและการพบปะพูดคุยเป็นกลุ่ม มีเป็นประจำ/บ่อยๆ ส่วนด้านความสนใจประเภทของข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากที่สุด สำหรับด้านการรับข่าวสารพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับข่าวสารผ่านทางหนังสือเวียน / บันทึก / คำสั่ง / จดหมายมากที่สุด ในส่วนของรูปแบบการสื่อสารในองค์กร พบว่า มีรูปแบบการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด รองลงมา มีรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนและมีรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างน้อยที่สุด

ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงานแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการทำงานและสถานภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง และรูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรของบุคลากรกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรของบุคลากรกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

มาลี สุขหทัยนิรันดร์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในเทศบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในเทศบาลตำบลสันป่าตองเป็นแบบทางเดียว มีทั้งการติดต่อสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน และการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน หรือตามแนวราบ เป็นการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ และเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่ เทศบาลสันป่าตอง มักมีปัญหาในการติดต่อสื่อสารคือ นักบริหารระดับสำนักกองที่รับทราบนโยบาย ข้อราชการ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติจากผู้บริหารเทศบาลมาแล้ว ไม่นำมาแจ้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในสำนัก กอง ทำให้การรายงานผลตามนโยบาย คำสั่ง แนวทางปฏิบัติไม่ถูกต้อง เป็นสาเหตุให้ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นที่พอใจ ส่วนทางด้าน การติดต่อสื่อสารระหว่างสำนัก กอง ในการขอข้อมูลข่าวสารเพื่อการปฏิบัติราชการ การรายงานที่เกี่ยวข้องกัน บางครั้งไม่ได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลข่าวสาร หรือให้แต่ล่าช้า จึงทำให้การรายงานไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการในที่สุด เพื่อให้การติดต่อสื่อสารของเทศบาลตำบลสัน

ปาดต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงควรคงรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบเดิมที่มีอยู่แล้ว แต่เพิ่มการติดต่อสื่อสารแต่ละแบบเป็นแบบสองทาง คือ เป็นการสื่อสารทำความเข้าใจ โดยมีการโต้ตอบระหว่างผู้รับสาร และผู้ส่งสาร รวมไปถึงให้มีการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการรอบทิศทาง ไม่ว่าจะเป็นการประสานงานกันเองระหว่างหน่วยงาน การประสานงานระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในเทศบาลตามหลักการสื่อสารที่ดี 7 ข้อ

สว่างค์ บุญปลูก (2550) ได้วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการศึกษาของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลของการวิจัย พบว่าอาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ส่วนมากมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการจัดการศึกษาทั้ง 5 ด้าน คือ ในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นการสอนโดยการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับถ่ายทอดคำสอน ด้านงานทะเบียน สารบรรณ เป็นระบบที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานด้านเอกสารหรือจัดการเอกสาร การใช้คอมพิวเตอร์ในด้านการศึกษาทางไกล โดยใช้วิธีถ่ายทอดเนื้อหาสาระโดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ตด้านบริหาร เป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับกิจกรรมการบริหารของสถาบันด้านห้องสมุด ห้องปฏิบัติการโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการศึกษา 5 ด้าน พบว่ามีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันตามวุฒิทางการศึกษา ประเภทของอาจารย์และคณะที่สังกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รุ่งรัชณี รุ่งมณี (2552) ได้วิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ผลของการวิจัย พบว่า 1.บุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 56.00 มีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 41.78 การศึกษาสำเร็จปริญญาตรี ร้อยละ 61.33 กลุ่มผู้ใช้งานเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 72.00 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 5 ปี ขึ้นไปร้อยละ 70.67 2. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในอนาคตเป็นอันดับแรก รองลงมา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ด้านปัญหา และอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ด้านลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ด้านลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ด้านความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ตามลำดับ 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่มีอายุ การศึกษาต่างกัน มีลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการปฏิบัติงานใน

ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคคลกรกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีเพศ กลุ่มผู้ใช้งาน และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน มีลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

พบรัก เข้มฉิม (2548) ได้วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต ผลของการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีพฤติกรรมการใช้ระดับมากอันดับแรก คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ และมีพฤติกรรมการใช้ระดับปานกลาง คือ ด้านเครื่องมือที่ใช้ และด้านระยะเวลาที่ใช้ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักศึกษาเพศต่างกันมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเครื่องมือที่ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาชั้นปีที่ศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระยะเวลาที่ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาสถานที่เรียนต่างกันมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเครื่องมือที่ใช้ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ด้านระยะเวลาที่ใช้ และด้านประโยชน์ที่ได้รับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศิริผล เกิดศรีทอง (2549) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการดำเนินการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย รังสิต จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา ค้นคว้า แนวทางการดำเนินการและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่พัฒนาขึ้นโดยผ่านการตรวจสอบด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่มและผู้เชี่ยวชาญ มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินการและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย รังสิต จังหวัดปทุมธานี สรุปได้ดังนี้ 1) แนวทางการดำเนินการ โรงเรียนควรจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงประสิทธิภาพฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้ทันสมัยมีฐานข้อมูลครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน พัฒนาระบบเครือข่ายใช้งานได้ดี มีประสิทธิภาพ จัดให้มีการบริการสื่อการเรียนรู้ที่สามารถใช้ได้ทั้งในและนอกโรงเรียน และมีการประเมินผลในทุก ๆ ด้าน 2) แนวทางการใช้ โรงเรียนควรสนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการพัฒนาการเรียนรู้ ใช้ในการบริหารงานโรงเรียนให้ครอบคลุมตามโครงสร้างการบริหาร ส่งเสริมให้ครูผลิตสื่อการเรียนรู้และจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ วิทยุ และคลังโปรแกรมบทเรียน การค้นหาความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้บริการต่างๆ ทั้งในระบบอินเทอร์เน็ตและระบบอินเทอร์เน็ท

2.6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Shigemitsu (2004) ศึกษาเรื่อง The Use of Information Communication Technologies in English Language Learning in Japan เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการเรียนภาษาอังกฤษในญี่ปุ่น โดยศึกษาว่า ICT มีอิทธิพลต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในห้องเรียนภาษาต่างชาติของโรงเรียนมัธยมในญี่ปุ่น ผลการศึกษารูปได้ว่าการใช้ ICT ในห้องเรียนภาษาอังกฤษ เช่น การประชุมทางไกลผ่านระบบออนไลน์ และการนำเสนอผ่านสื่อมัลติมีเดีย ทำให้ผู้เรียนเกิดการโต้ตอบสื่อสารมากกว่าห้องเรียนภาษาที่ไม่ได้นำ ICT เข้ามาใช้

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัษราชภัฏสวนดุสิต อาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการศึกษา โดยใช้การวิจัยแบบสำรวจ (Survey) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีจำนวนทั้งหมด 2,477 คน (อ้างอิงข้อมูลจากกองบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต)

กลุ่มตัวอย่าง คือ อาศัยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2545, น. 195) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 345 คน และอาศัยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานที่สังกัด โดยจำแนกเป็น

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ สังกัดสถาบัน สำนัก และคณะ ตามลำดับ

บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์นอกเขตที่ตั้ง ได้แก่ รางน้ำ ระนอง 2 ตรัง นครนายก พิษณุโลก สุพรรณบุรี ลำปาง และหัวหิน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สายงานในการปฏิบัติหน้าที่ ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัย และสังกัดหน่วยงาน เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่แสดงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร (สื่อที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ) ได้แก่ ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต ซึ่งจำแนกประเภทสื่อออกเป็นสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นทางการ ได้แก่ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา <http://www.dusit.ac.th> ระบบ e-mail ของมหาวิทยาลัย <http://sdumail.susit.ac.th> ระบบบริหารการศึกษา <http://webregis.dusit.ac.th> ระบบบริหารงานสารบรรณ <http://eoffice.dusit.ac.th> และระบบบริหารจัดการบุคลากร <http://personnel.dusit.ac.th> ส่วนสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ เป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดต่อสื่อสารในองค์กร ได้แก่ ความรวดเร็ว, ความประหยัด และความสะดวก เป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3.3 ลักษณะเครื่องมือ

1) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวิธีการสร้างเครื่องมือของ Likert ชนิด 5 ตัวเลือก โดยมีเกณฑ์คะแนนดังนี้ (ธีรวิภา เอกกะกุล, 2550, หน้า 156)

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 5 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก |
| 3 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง |
| 2 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย |
| 1 | หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

2) ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมาย ทั้งรายข้อ รายด้าน และ โดยรวม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (ธีรวิภา เอกกะกุล, 2550, หน้า 156)

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 | หมายถึง มีระดับมากที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 | หมายถึง มีระดับมาก |
| คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 | หมายถึง มีระดับปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 | หมายถึง มีระดับน้อย |
| คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 | หมายถึง มีระดับน้อยที่สุด |

3) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ให้ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องเกี่ยวกับเนื้อหาของเครื่องมือ

5) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับองค์กรที่มีลักษณะเดียวกันที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach's (ธีรวิทย์ เอกะกุล, 2550, น. 182) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .941

6) นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

1) ข้อมูลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการในตอนต้นที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2) ข้อมูลที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ในตอนที่ 2 และ 3 เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) นำข้อมูลที่ได้จากข้อที่ 1 และ 2 มาทดสอบสมมติฐาน

4) กรณีการทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวนแล้วพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็น มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะใช้วิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe' Method)

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติทดสอบ t-Test, One-way ANOVA และในกรณีการทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวนแล้วพบว่า การเปรียบเทียบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะใช้วิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe' Method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 345 ชุด ได้รับกลับคืนอย่างสมบูรณ์จำนวน 345 ชุด ขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

- 4.1 สถานภาพของบุคลากร
- 4.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 4.3 ประสิทธิภาพของการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารในองค์กร
- 4.4 การทดสอบสมมติฐาน
- 4.5 ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

4.1 สถานภาพของบุคลากร

สถานภาพของบุคลากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 267 คน (ร้อยละ 77.4) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 172 คน (ร้อยละ 49.9) มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 157 คน (ร้อยละ 45.5) มีสถานภาพตำแหน่งงานเป็นบุคลากรอัตราจ้าง จำนวน 166 คน (ร้อยละ 48.1) ปฏิบัติงานในสายสนับสนุน จำนวน 192 คน (ร้อยละ 55.7) มีระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยระหว่างต่ำกว่าถึง 6 ปี จำนวน 200 คน (ร้อยละ 58) และสังกัดหน่วยงานคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 43 คน (ร้อยละ 12.5) ศูนย์การศึกษานอกสถาบัน จำนวน 41 คน (ร้อยละ 11.9) และคณะวิทยาการจัดการจำนวน 40 คน (ร้อยละ 11.6) รongลงมาตามลำดับรายละเอียดตามตารางที่

4.1

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของบุคลากร

สถานภาพของบุคลากร	จำนวน (n = 345)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	78	22.6
- หญิง	267	77.4
2. อายุ		
- 21 - 30 ปี	96	27.8
- 31 - 40 ปี	172	49.9
- 41 - 50 ปี	53	15.4
- 51 - 60 ปี	19	5.5
- 60 ปี ขึ้นไป	5	1.4
3. ระดับการศึกษา		
- ปวส / อนุปริญญา / หรือเทียบเท่า	13	3.8
- ปริญญาตรี	134	38.8
- ปริญญาโท	157	45.5
- ปริญญาเอก	41	11.9
4. ตำแหน่งงาน		
- ข้าราชการ	21	6.1
- พนักงานมหาวิทยาลัย	129	37.4
- พนักงานราชการ	8	2.3
- อัตรากำลัง	166	48.1
- ลูกจ้างประจำ	21	6.1
5. ปฏิบัติหน้าที่		
- สายสนับสนุน	192	55.7
- สายวิชาการ	144	41.7
- สายบริหาร	9	2.6

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพของบุคลากร	จำนวน (n = 345)	ร้อยละ
6. ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัย		
- ต่ำกว่า - 6 ปี	200	58
- 7 – 12 ปี	111	32.2
- 13 – 18 ปี	30	8.7
- 19 – 24 ปี	4	1.2
7. สังกัดหน่วยงาน		
- สำนักงานอธิการบดี	36	10.4
- สถาบันวิจัยและพัฒนา	14	4.1
- คณะครุศาสตร์	17	4.9
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	18	5.2
- คณะวิทยาการจัดการ	40	11.6
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	43	12.5
- คณะพยาบาลศาสตร์	17	4.9
- สำนักวิทยบริการ	12	3.5
- บัณฑิตวิทยาลัย	6	1.7
- สำนักกิจการพิเศษ	7	2
- โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ	18	5.2
- โรงเรียนการเรือน	18	5.2
- ศูนย์การศึกษาออกสถาบัน	41	11.9
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	33	9.6
- โรงเรียนสาธิตละอออุทิศ	5	1.4
- สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม	20	5.8
- อื่นๆ ได้แก่ กองคลัง และสวนดุสิตโพล	20	5.8

4.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ การใช้งานในระบบฐานข้อมูล การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ความพึงพอใจสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต

ลักษณะการใช้งานในระบบฐานข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการใช้งานระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 1. การใช้งานฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (<http://eoffice.dusit.ac.th>) (ค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05) อันดับที่ 2. การใช้งานฐานข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (<http://www.dusit.ac.th>) (ค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) และอันดับที่ 3. การใช้งานฐานข้อมูลระบบบริหารการศึกษา (<http://webregis.dusit.ac.th>) (ค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.22)

ระดับการใช้งานระดับปานกลาง ได้แก่ อันดับที่ 1. การใช้งานฐานข้อมูลของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (<http://personnel.dusit.ac.th>) (ค่าเฉลี่ย 3.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02) อันดับที่ 2. การใช้งานฐานข้อมูลวารสาร บทความ หนังสือ กฤตภาคออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 2.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08) และอันดับที่ 3. การใช้งานฐานข้อมูลโปรแกรมประยุกต์เพื่อการเรียนการสอน (ค่าเฉลี่ย 2.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.14) รายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของลักษณะการใช้งานในระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ลักษณะการใช้ในระบบฐานข้อมูล	\bar{X}	S.D.	ระดับการใช้	อันดับ
1. ฐานข้อมูลของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (http://personnel.dusit.ac.th)	3.03	1.02	ปานกลาง	4
2. ฐานข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต(http://www.dusit.ac.th)	3.78	0.88	มาก	2
3. ฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (http://eoffice.dusit.ac.th)	3.85	1.05	มาก	1
4. ฐานข้อมูลระบบบริหารการศึกษา (http://webregis.dusit.ac.th)	3.48	1.22	มาก	3
5. ฐานข้อมูลวารสาร บทความ หนังสือ กฤตภาคออนไลน์	2.82	1.08	ปานกลาง	5
6. ฐานข้อมูลโปรแกรมประยุกต์เพื่อการเรียนการสอน	2.59	1.14	น้อย	6
รวม	3.25	0.69	ปานกลาง	

ลักษณะการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย .73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการใช้งานระดับมาก คือ การใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Network) (ค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15)

ระดับการใช้งานระดับปานกลาง ได้แก่ อันดับที่ 1. การใช้งานระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ e-mail (<http://sdumail.dusit.ac.th>) (ค่าเฉลี่ย 2.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.35) และอันดับที่ 2. การใช้งานระบบการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ e-learning (ค่าเฉลี่ย 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13)

ส่วนระดับการใช้งานระดับน้อย ได้แก่ อันดับที่ 1. การใช้งานระบบ การเชื่อมต่อเครือข่ายเสมือนส่วนตัว (Virtual Private Network : VPN) (ค่าเฉลี่ย 2.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.22) อันดับที่ 2. การใช้งานระบบไอพีเทเลโฟน (IP Telephone) (ค่าเฉลี่ย 2.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.26) อันดับที่ 3. การใช้งานระบบสวนดุสิตอินเทอร์เน็ตบรอดแคสติ้ง (Suan Dusit Internet Broadcasting) (ค่าเฉลี่ย 2.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15) และอันดับที่ 4. การใช้งานระบบเครือข่ายวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference) (ค่าเฉลี่ย 2.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.18) รายละเอียดตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของลักษณะการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ลักษณะการใช้งานในการสื่อสาร ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	\bar{X}	S.D.	ระดับการใช้	อันดับ
1. ระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ e-mail (http://sdumail.dusit.ac.th)	2.76	1.35	ปานกลาง	2
2. ระบบการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ e-learning	2.68	1.13	ปานกลาง	3
3. ระบบเครือข่ายวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference)	2.33	1.18	น้อย	7
4. ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Network)	3.74	1.15	มาก	1
5. ระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายเสมือนส่วนตัว (Virtual Private Network : VPN)	2.57	1.22	น้อย	4
6. ระบบไอพีเทเลโฟน (IP Telephone)	2.54	1.26	น้อย	5
7. ระบบสวนดุสิตอินเทอร์เน็ตบอร์ดแคสติ้ง (Suan Dusit Internet Broadcasting)	2.53	1.15	น้อย	6
รวม	2.73	0.91	ปานกลาง	

ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) ซึ่งประกอบไปด้วย อันดับที่ 1. ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานรวดเร็วและมีระบบยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) อันดับที่ 2. ใช้เพื่อช่วยในการติดตามประเมินผลการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89) อันดับที่ 3. ใช้เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารในด้านการบริหารงานหรือปฏิบัติงานภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96) อันดับที่ 4. ใช้เพื่อช่วยการตัดสินใจในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83) อันดับที่ 5. ใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์และข้อมูลในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99) และอันดับที่ 6. ใช้เพื่อลดต้นทุนการผลิต และความซ้ำซ้อนในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) รายละเอียดตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์ และข้อมูลในการให้บริการ	3.77	0.99	มาก	5
2. ใช้เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารในด้านการบริหารงานหรือปฏิบัติงานภายในองค์กร	3.84	0.96	มาก	3
3. ใช้เพื่อลดต้นทุนการผลิต และความซ้ำซ้อนในการทำงาน	3.7	0.88	มาก	6
4. ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานรวดเร็วและมีระบบยิ่งขึ้น	4.03	0.88	มาก	1
5. ใช้เพื่อช่วยการตัดสินใจในการทำงาน	3.81	0.83	มาก	4
6. ใช้เพื่อช่วยในการติดตามประเมินผลการทำงาน	3.85	0.89	มาก	2
รวม	3.83	0.71	มาก	

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) ดังมีรายละเอียดประกอบไปด้วย ระดับความคิดเห็นระดับมาก คือ ระบบฐานข้อมูลยังไม่ครอบคลุมงานที่ปฏิบัติมี (ค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84) ส่วนระดับความคิดเห็นระดับปานกลางได้แก่ อันดับที่ 1. การอบรมหรือสัมมนาเกี่ยวกับการใช้งานของระบบต่างๆ ยังไม่ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) อันดับที่ 2. การนำเข้าข้อมูลของระบบต่างๆ ยังไม่เป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85) อันดับที่ 3. กรณีเกิดการขัดข้องของระบบเครือข่ายใช้เวลาในการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89) อันดับที่ 4. คู่มือการใช้งานระบบต่างๆ ไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) อันดับที่ 5. อุปกรณ์สำหรับใช้เสริมเพื่อเพิ่มความสามารถของเครื่องมือเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) อันดับ ที่ 6. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายภายในยังไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86) อันดับที่ 7. ช่องทางการเข้าถึงระบบต่างๆ ไม่สะดวกต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85) อันดับที่ 8. บุคลากรขาดความสนใจและใช้ ICT อย่างคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85) และอันดับที่ 9. ผู้บริหารขาดความสนใจและสนับสนุนการใช้ ICT อย่างคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91) รายละเอียดตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ระบบฐานข้อมูลยังไม่ครอบคลุมงานที่ปฏิบัติ	3.43	0.84	มาก	1
2. การนำเข้าข้อมูลของระบบต่างๆ ยังไม่เป็นปัจจุบัน	3.35	0.85	ปานกลาง	3
3. ช่องทางการเข้าถึงระบบต่างๆ ไม่สะดวกต่อการใช้งาน	3.19	0.85	ปานกลาง	8
4. คู่มือการใช้งานระบบต่างๆ ไม่ชัดเจน	3.27	0.78	ปานกลาง	5
5. การอบรมหรือสัมมนาเกี่ยวกับการใช้งานของระบบต่างๆ ยังไม่ทั่วถึง	3.37	0.88	ปานกลาง	2
6. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายภายในยังไม่ดี	3.20	0.86	ปานกลาง	7
7. อุปกรณ์สำหรับใช้เสริมเพื่อเพิ่มความสามารถของเครื่องมือเพียงพอ	3.24	0.88	ปานกลาง	6
8. กรณีเกิดการขัดข้องของระบบเครือข่ายใช้เวลาในการแก้ไข	3.33	0.89	ปานกลาง	4
9. ผู้บริหารขาดความสนใจและสนับสนุนการใช้ ICT อย่างคุ้มค่า	3	0.91	ปานกลาง	10
10. บุคลากรขาดความสนใจและใช้ ICT อย่างคุ้มค่า	3.17	0.85	ปานกลาง	9
รวม	3.25	0.61	ปานกลาง	

ความพึงพอใจในสภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53) ในส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ อันดับที่ 1. ผู้บริหารให้ความสนใจและสนับสนุนการใช้ IT (ค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79) อันดับที่ 2. ระบบฐานข้อมูลเป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์การใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) อันดับที่ 3. รายการใน Web Site (<http://www.dusit.ac.th>) ของมหาวิทยาลัยเพียงพอต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64) อันดับที่ 4. ข้อมูลใน Web Site (<http://www.dusit.ac.th>) ของมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์การใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) อันดับที่ 5. ระบบฐานข้อมูลเข้าใช้ได้สะดวกและมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) อันดับที่ 6. ข้อมูลใน Web Site (<http://www.dusit.ac.th>) ของมหาวิทยาลัยเข้าใช้โดยสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72) อันดับที่ 7. ระบบฐานข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79) และอันดับที่ 8. มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73)

ส่วนระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ อันดับที่ 1. มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81) อันดับที่ 2. การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายต่างๆ ไม่มีปัญหาในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหากเกิดการขัดข้องในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93) และคู่มือปฏิบัติการ สามารถใช้งานและดูแลรักษาระบบปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) อันดับที่ 3. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.03) อันดับที่ 4. การบริการแก้ไขหากเกิดการขัดข้องในการใช้งานเป็นไปโดยสะดวก และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79) และอันดับที่ 5. ความรวดเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เรียกใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00) รายละเอียดตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร

ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ระบบฐานข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.43	0.79	มาก	8
2. ระบบฐานข้อมูลเข้าใช้ได้สะดวกและมีความรวดเร็ว	3.48	0.73	มาก	5
3. ระบบฐานข้อมูลเป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ การใช้งาน	3.64	0.70	มาก	2
4. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงาน	3.29	1.03	ปานกลาง	11
5. ความรวดเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เรียกใช้งาน	3.18	1.00	ปานกลาง	13
6. การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายต่างๆ ไม่มีปัญหาในการใช้งาน	3.3	0.88	ปานกลาง	10
7. มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหากเกิดการขัดข้องในการใช้งาน	3.3	0.93	ปานกลาง	10
8. การบริการแก้ไขหากเกิดการขัดข้องในการใช้งานเป็นไปโดยสะดวก และรวดเร็ว	3.27	0.79	ปานกลาง	12
9. มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเพียงพอ	3.42	0.73	มาก	7
10. รายการใน Web Site (http://www.dusit.ac.th) ของมหาวิทยาลัยเพียงพอต่อการใช้งาน	3.54	0.64	มาก	3
11. ข้อมูลใน Web Site (http://www.dusit.ac.th) ของมหาวิทยาลัยเข้าใช้โดยสะดวกและรวดเร็ว	3.47	0.72	มาก	6
12. ข้อมูลใน Web Site (http://www.dusit.ac.th) ของมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์การใช้งาน	3.53	0.71	มาก	4
13. ผู้บริหารให้ความสนใจและสนับสนุนการใช้ IT	3.66	0.79	มาก	1
14. มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้	3.33	0.81	ปานกลาง	9
15. คู่มือปฏิบัติการ สามารถใช้งานและดูแลรักษาระบบปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์	3.3	0.78	ปานกลาง	10
รวม	3.4	0.53	ปานกลาง	

ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการโดยรวมระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับความต้องการระดับมากทุกด้าน ได้แก่ อันดับที่ 1. เพิ่มระบบเครือข่ายภายใน Wireless ให้รองรับการใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ ทุกๆ พื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94) อันดับที่ 2. เพิ่มช่องทางการเข้าถึงระบบต่างๆ ได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93) อันดับที่ 3. เพิ่มช่องทางให้มีการบริการฝากข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของหน่วยงานผ่าน Web Site ได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82) อันดับที่ 4. เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยของระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93) อันดับที่ 5. จัดอบรมสัมมนาเพิ่มความรู้ความชำนาญในการใช้เกี่ยวกับ ICT (ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97) อันดับที่ 6. จัดทำคู่มือการใช้ระบบต่างๆ แจกจ่ายให้กับ User (ค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96) อันดับที่ 7. เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบต่อพ่วง (ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94) และอันดับที่ 8. มีช่องทางแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92) รายละเอียดตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารใน
อนาคต

ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารในอนาคต	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ต้องการ	อันดับ
1. เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบต่อพ่วง	3.81	0.94	มาก	7
2. เพิ่มระบบเครือข่ายภายใน Wireless ให้รองรับ การใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ ทุกๆพื้นที่ ภายในมหาวิทยาลัย	4.17	0.94	มาก	1
3. เพิ่มช่องทางการเข้าถึงระบบต่างๆ ได้สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น	4.05	0.93	มาก	2
4. เพิ่มช่องทางให้มีการบริการฝากข่าว ประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของหน่วยงานผ่าน Web Site ได้มากขึ้น	4.03	0.82	มาก	3
5. เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยของระบบ	3.94	0.93	มาก	4
6. จัดทำคู่มือการใช้ระบบต่างๆ แจกจ่ายให้กับ User	3.83	0.96	มาก	6
7. จัดอบรมสัมมนาเพิ่มความรู้ความชำนาญในการ ใช้เกี่ยวกับ ICT	3.84	0.97	มาก	5
8. มีช่องทางแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะใน การใช้	3.75	0.92	มาก	8
รวม	3.92	0.79	มาก	

4.3 ประสิทธิภาพการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ประสิทธิภาพการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัด และด้านความสะดวก

ในด้านความรวดเร็วผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากได้แก่ อันดับที่ 1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา <http://www.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72) อันดับที่ 2. Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) อันดับที่ 3. ระบบบริหารการศึกษา <http://webregis.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) อันดับที่ 4. ระบบบริหารงานสารบรรณ <http://eoffice.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87) และอันดับที่ 5. ระบบบริหารจัดการบุคลากร <http://personnel.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85)

ส่วนความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ ระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย <http://sdumail.susit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91) รายละเอียดตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของประสิทธิภาพของสื่อ ICT ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ด้านความรวดเร็ว

ประสิทธิภาพของสื่อ ICT ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรด้านความรวดเร็ว	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา http://www.dusit.ac.th	3.85	0.72	มาก	1
2. ระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย http://sdumail.susit.ac.th	3.3	0.91	ปานกลาง	6
3. ระบบบริหารการศึกษา http://webregis.dusit.ac.th	3.76	0.78	มาก	3
4. ระบบบริหารงานสารบรรณ http://eoffice.dusit.ac.th	3.69	0.87	มาก	4
5. ระบบบริหารจัดการบุคลากร http://personnel.dusit.ac.th	3.45	0.85	มาก	5
6. Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ	3.80	0.76	มาก	2
รวม	3.63	0.55	มาก	

ในด้านความประหยัคผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นระดับมากทุกด้าน ได้แก่ อันดับที่ 1. Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81) อันดับที่ 2. ระบบบริหาร การศึกษา <http://webregis.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) อันดับที่ 3. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา <http://www.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.847) อันดับที่ 4. ระบบบริหารงาน สารบรรณ <http://eoffice.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92) อันดับที่ 5. ระบบ บริหารจัดการบุคลากร <http://personnel.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85) และอันดับที่ 6. ระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย <http://sdumail.susit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89) รายละเอียดตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของประสิทธิภาพของสื่อ ICT ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ด้านความประหยัด

ประสิทธิภาพของสื่อ ICT ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ในองค์กรด้านความประหยัด	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	อันดับ
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา http://www.dusit.ac.th	3.81	0.84	มาก	3
2. ระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย http://sdumail.susit.ac.th	3.48	0.89	มาก	6
3. ระบบบริหารการศึกษา http://webregis.dusit.ac.th	3.88	0.73	มาก	2
4. ระบบบริหารงานสารบรรณ http://eoffice.dusit.ac.th	3.75	0.92	มาก	4
5. ระบบบริหารจัดการบุคลากร http://personnel.dusit.ac.th	3.57	0.85	มาก	5
6. Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ	3.95	0.81	มาก	1
รวม	3.74	0.57	มาก	

ในด้านความสะดวกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีระดับความคิดเห็นระดับมากทุกด้าน ได้แก่ อันดับที่ 1. Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84) อันดับที่ 2. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา <http://www.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77) อันดับที่ 3. ระบบบริหารการศึกษา <http://webregis.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81) อันดับที่ 4. ระบบบริหารงานสารบรรณ <http://eoffice.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84) อันดับที่ 5. ระบบบริหารจัดการบุคลากร <http://personnel.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) และอันดับที่ 6. ระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย <http://sdumail.susit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94) รายละเอียดตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของประสิทธิภาพของสื่อ ICT ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ด้านความสะดวก

ประสิทธิภาพของสื่อ ICT ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ในองค์กรด้านความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	อันดับ
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา http://www.dusit.ac.th	3.93	0.77	มาก	2
2. ระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย http://sdumail.susit.ac.th	3.46	0.94	มาก	6
3. ระบบบริหารการศึกษา http://webregis.dusit.ac.th	3.85	0.81	มาก	3
4. ระบบบริหารงานสารบรรณ http://eoffice.dusit.ac.th	3.8	0.84	มาก	4
5. ระบบบริหารจัดการบุคลากร http://personnel.dusit.ac.th	3.55	0.88	มาก	5
6. Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ	4.04	0.84	มาก	1
รวม	3.77	0.61	มาก	

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยทดสอบสมมติฐานว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน และบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งมีผลการวิจัยตามตาราง ดังนี้

สมมติฐานหลัก (H_0) : บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานรอง (H_1) : บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติทดสอบที (t-test) จากตารางที่ 4.11 พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศมีระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ($t = 4.17$, $p = .042$) ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร ($t = 5.42$, $p = .020$) ในด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ($t = 5.21$, $p = .023$) และในด้านความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต ($t = 4.12$, $p = .043$)

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบระดับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร
จำแนกตามเพศ

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	เพศ	n (345)	ระดับการใช้งาน			
			\bar{X}	S.D.	t	p
1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	ผู้ชาย	78	3.36	0.65	3.24	.072
	ผู้หญิง	267	3.22	0.69		
2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์	ผู้ชาย	78	2.81	0.80	4.17	.042
	ผู้หญิง	267	2.71	0.94		
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารในองค์กร	ผู้ชาย	78	3.99	0.61	5.42	.020
	ผู้หญิง	267	3.78	0.73		
4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ผู้ชาย	78	3.20	0.64	0.07	.785
	ผู้หญิง	267	3.27	0.61		
5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ผู้ชาย	78	3.45	0.47	5.21	.023
	ผู้หญิง	267	3.39	0.55		
6. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ การสื่อสารในอนาคต	ผู้ชาย	78	3.89	0.96	4.12	.043
	ผู้หญิง	267	3.93	0.74		

อายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) มีระดับการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65) มีระดับความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40) และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61)

อายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป มีระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18) มีระดับการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72) มีระดับความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.17) และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42)

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามอายุแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ($F = 3.880, p = .004$) และในด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ($F = 3.686, p = .006$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามอายุของบุคลากร

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	อายุ									
	21 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		51 – 60 ปี		60 ปีขึ้นไป	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	3.22	0.73	3.26	0.67	3.38	0.63	2.97	0.78	3.30	0.18
2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์	3.03	0.97	2.59	0.92	2.72	0.61	2.55	0.97	2.74	0.81
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารในองค์กร	3.87	0.62	3.84	0.75	3.67	0.69	3.75	0.79	4.43	0.40
4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	3.28	0.66	3.29	0.59	3.13	0.58	3.16	0.65	3.16	0.72
5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสาร สนเทศเพื่อการสื่อสาร	3.53	0.56	3.37	0.51	3.26	0.56	3.31	0.40	3.88	0.17
6. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ สื่อสารในอนาคต	3.93	0.63	3.98	0.75	3.65	1.16	4.05	0.61	4.12	0.42

ตารางที่ 4.13 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามอายุของบุคลากร

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	2.519	4	.630	1.327	.259
	ภายในกลุ่ม	161.36	340	.475		
	รวม	163.87	344			
2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	12.677	4	3.169	3.880	.004
	ภายในกลุ่ม	277.70	340	.817		
	รวม	290.38	344			
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.447	4	.862	1.713	.147
	ภายในกลุ่ม	171.08	340	.503		
	รวม	174.52	344			
4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.340	4	.335	.873	.480
	ภายในกลุ่ม	130.44	340	.384		
	รวม	131.78	344			
5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.149	4	1.037	3.686	.006
	ภายในกลุ่ม	95.683	340	.281		
	รวม	99.831	344			
6. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	5.070	4	1.268	2.010	.093
	ภายในกลุ่ม	214.40	340	.631		
	รวม	219.47	344			

ตารางที่ 4.14 พบว่า มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ รายคู่ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุรายคู่ คือ อายุระหว่าง 21 - 30 ปี กับอายุระหว่าง 31-40 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.15 พบว่า ไม่มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามอายุรายคู่ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม

อายุ	— X	21 - 30 ปี	31- 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป
		3.03	2.59	2.72	2.55	2.74
21 - 30 ปี	3.03		.44103*	.31065	.47932	.29286
31- 40 ปี	2.59			-.13038	.03829	-.14817
41 - 50 ปี	2.72				.16868	-.01779
51 - 60 ปี	2.55					.18647
60 ปี ขึ้นไป	2.74					

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามอายุของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม

อายุ	— X	21 - 30 ปี	31- 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป
		3.53	3.37	3.26	3.31	3.88
21 - 30 ปี	3.53		.16059	.27348	.27348	.27348
31- 40 ปี	3.37			.11289	.11289	.11289
41 - 50 ปี	3.26				-.05038	-.05038
51 - 60 ปี	3.31					-.56421
60 ปี ขึ้นไป	3.88					

จากตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถานภาพบุคคล มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา ดังต่อไปนี้

ปวส / อนุปริญญา / หรือเทียบเท่า มีระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41) มีระดับการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) มีระดับความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24) และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45)

ปริญญาตรี มีระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) มีระดับการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) มีระดับความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76)

ปริญญาโท มีระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) มีระดับการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62) มีระดับความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49) และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88)

ปริญญาเอก มีระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) มีระดับการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) มีระดับความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65) และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65)

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการใช้งานในระบบฐานข้อมูล ($F = 3.587, p = .014$) การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ($F = 3.716, p = .012$) ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ ($F = 3.194, p = .024$) และในด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ($F = 4.033, p = .008$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับการศึกษา							
	ปวส / อนุปริญญา / หรือเทียบเท่า		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	3.80	0.41	3.25	0.67	3.18	0.70	3.34	0.69
2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.28	1.04	2.85	1.06	2.58	0.73	2.74	0.91
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ การสื่อสารในองค์กร	4.05	0.48	3.94	0.63	3.77	0.71	3.61	0.91
4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	3.30	0.67	3.31	0.61	3.19	0.62	3.28	0.57
5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสาร	3.74	0.24	3.48	0.54	3.34	0.49	3.31	0.65
6. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ สื่อสารในอนาคต	4.15	0.45	3.89	0.76	3.91	0.88	4	0.65

ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	5.013	3	1.671	3.587	.014
	ภายในกลุ่ม	158.86	341	.466		
	รวม	163.87	344			
2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	9.193	3	3.064	3.716	.012
	ภายในกลุ่ม	281.19	341	.825		
	รวม	290.38	344			
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4.770	3	1.590	3.194	.024
	ภายในกลุ่ม	169.75	341	.498		
	รวม	174.52	344			
4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.213	3	.404	1.056	.368
	ภายในกลุ่ม	130.57	341	.383		
	รวม	131.78	344			
5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.421	3	1.140	4.033	.008
	ภายในกลุ่ม	96.410	341	.283		
	รวม	99.831	344			
6. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	1.032	3	.344	.537	.657
	ภายในกลุ่ม	218.44	341	.641		
	รวม	219.47	344			

ตารางที่ 4.18 พบว่า มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษารายคู่ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานฐานข้อมูล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ระหว่าง ปวส / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า กับปริญญาโท

ตารางที่ 4.19 พบว่า ไม่มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษารายคู่ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.20 พบว่า ไม่มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษารายคู่ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.21 พบว่า ไม่มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษารายคู่ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4. 18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในระบบฐานข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม

ระดับการศึกษา	— X	ปวส / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.80	3.25	3.18	3.34
ปวส / อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	3.80		.55023	.61979*	.46216
ปริญญาตรี	3.25			.06956	-.08807
ปริญญาโท	3.18				-.15763
ปริญญาเอก	3.34				

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม

ระดับการศึกษา	— X	ปวส / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.28	2.85	2.58	2.74
ปวส / อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	3.28		.43070	.69609	.54007
ปริญญาตรี	2.85			.26538	.10937
ปริญญาโท	2.58				-.15602
ปริญญาเอก	2.74				

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม

ระดับการศึกษา	— X	ปวส / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		4.05	3.94	3.77	3.61
ปวส / อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	4.05		.10725	.27634	.43746
ปริญญาตรี	3.94			.16908	.33021
ปริญญาโท	3.77				.16113
ปริญญาเอก	3.61				

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม

ระดับการศึกษา	— X	ปวส / อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.74	3.48	3.34	3.31
ปวส / อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	3.74		.26215	.40732	.43815
ปริญญาตรี	3.48			.14517	.17600
ปริญญาโท	3.34				.03083
ปริญญาเอก	3.31				

จากตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถานภาพบุคคลมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งางของบุคลากร ดังต่อไปนี้

ข้าราชการ มีระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65) มีระดับการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) มีระดับความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35) และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75)

พนักงานมหาวิทยาลัย มีระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) มีระดับการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก

3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72) และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารใน
อนาคตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71)

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายใน
องค์กร จำแนกตามตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร
ภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงานของบุคลากร

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	ตำแหน่งงาน									
	ข้าราชการ		พนักงาน มหาวิทยาลัย		พนักงานราชการ		อัตราจ้าง		ลูกจ้างประจำ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	3.43	0.65	3.19	0.68	2.85	0.82	3.31	0.63	3.16	1.04
2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์	2.91	0.94	2.59	0.73	2.69	0.90	2.82	0.98	2.76	1.26
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารในองค์กร	3.79	0.79	3.84	0.66	3.89	0.67	3.79	0.72	4.06	0.81
4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	3.28	0.67	3.29	0.55	3.07	0.67	3.19	0.63	3.56	0.69
5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสาร สนเทศเพื่อการสื่อสาร	3.25	0.35	3.39	0.53	3.66	0.61	3.43	0.53	3.41	0.72
6. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ สื่อสารในอนาคต	4.07	0.75	3.93	0.92	4.06	0.72	3.85	0.70	4.24	0.71

ตารางที่ 4.23 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงานของบุคลากร

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3.246	4	.812	1.718	.146
	ภายในกลุ่ม	160.63	340	.472		
	รวม	163.87	344			
2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	4.341	4	1.085	1.290	.274
	ภายในกลุ่ม	286.04	340	.841		
	รวม	290.38	344			
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.465	4	.366	.720	.579
	ภายในกลุ่ม	173.06	340	.509		
	รวม	174.52	344			
4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.151	4	.788	2.082	.083
	ภายในกลุ่ม	128.63	340	.378		
	รวม	131.78	344			
5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.137	4	.284	.979	.419
	ภายในกลุ่ม	98.694	340	.290		
	รวม	99.831	344			
6. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	3.484	4	.871	1.371	.244
	ภายในกลุ่ม	215.99	340	.635		
	รวม	219.47	344			

จากตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถานภาพบุคคลมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรดังต่อไปนี้

สายสนับสนุน มีระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) มีระดับการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) มีระดับความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52) และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65)

สายวิชาการ มีระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) มีระดับการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63) มีระดับความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52) และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95)

สายบริหาร มีระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22) มีระดับการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53) มีระดับความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35) และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70)

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรแตกต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ($F = 4.905, p = .008$) ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร ($F = 12.96, p = .000$) และในด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ($F = 12.02, p = .000$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4. 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	การปฏิบัติหน้าที่					
	สายสนับสนุน		สายวิชาการ		สายบริหาร	
	X	S.D.	X	S.D.	X	S.D.
1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	3.24	0.70	3.28	0.68	3.14	0.22
2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.85	0.94	2.62	0.84	2.11	1.02
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร	3.96	0.61	3.62	0.78	4.40	0.62
4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	3.28	0.61	3.21	0.63	3.22	0.53
5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	3.52	0.52	3.24	0.52	3.62	0.35
6. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต	3.96	0.65	3.85	0.95	4.29	0.70

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	.224	2	.112	.234	.791
	ภายในกลุ่ม	163.65	342	.479		
	รวม	163.87	344			
2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	8.098	2	4.049	4.905	.008
	ภายในกลุ่ม	282.28	342	.825		
	รวม	290.38	344			
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	12.299	2	6.150	12.96	.000
	ภายในกลุ่ม	162.22	342	.474		
	รวม	174.52	344			
4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.402	2	.201	.523	.593
	ภายในกลุ่ม	131.38	342	.384		
	รวม	131.78	344			
5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	6.558	2	3.279	12.02	.000
	ภายในกลุ่ม	93.274	342	.273		
	รวม	99.831	344			
6. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	2.293	2	1.146	1.805	.166
	ภายในกลุ่ม	217.18	342	.635		
	รวม	219.47	344			

ตารางที่ 4.26 พบว่า ไม่มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามสายการปฏิบัติหน้าที่รายคู่ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.27 พบว่า มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามสายการปฏิบัติหน้าที่รายคู่ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามสายการปฏิบัติหน้าที่รายคู่ ดังนี้ ระหว่างสายสนับสนุน กับสายวิชาการ และระหว่างสายวิชาการ กับสายบริหาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.28 พบว่า มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามสายการปฏิบัติหน้าที่รายคู่ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามสายการปฏิบัติหน้าที่รายคู่ คือ ระหว่างสายสนับสนุน กับสายวิชาการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม

การปฏิบัติหน้าที่	— X	สายสนับสนุน	สายวิชาการ	สายบริหาร
		2.85	2.62	2.11
สายสนับสนุน	2.85		.23313	.74306
สายวิชาการ	2.62			.50992
สายบริหาร	2.11			

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม

การปฏิบัติหน้าที่	— X	สายสนับสนุน	สายวิชาการ	สายบริหาร
		3.96	3.62	4.10
สายสนับสนุน	3.96		.33507*	-.44734
สายวิชาการ	3.62			-.78241*
สายบริหาร	4.40			

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม

การปฏิบัติหน้าที่	— X	สายสนับสนุน	สายวิชาการ	สายบริหาร
		3.52	3.24	3.62
สายสนับสนุน	3.52		.27315*	-.10139
สายวิชาการ	3.24			-.37454
สายบริหาร	3.62			

จากตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถานภาพบุคคลมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยดังต่อไปนี้

ต่ำกว่า - 6 ปี มีระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66) มีระดับการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63) มีระดับความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52) และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75)

7 - 12 ปี มีระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65) มีระดับการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) มีระดับความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52) และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89)

13 - 18 ปี มีระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93) มีระดับการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) มีระดับความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75)

19 - 24 ปี มีระดับการใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31) มีระดับการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37) มีระดับความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64)

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ($F = 3.043, p = .029$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยของบุคลากร

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัย							
	ต่ำกว่า - 6 ปี		7 - 12 ปี		13 - 18 ปี		19 - 24 ปี	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	3.23	0.66	3.22	0.65	3.48	0.93	3.37	0.31
2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.83	0.95	2.54	0.82	2.84	0.95	2.17	0.37
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร	3.80	0.76	3.83	0.61	4.02	0.75	3.75	0.31
4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	3.25	0.63	3.26	0.54	3.26	0.76	3.22	0.37
5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	3.40	0.52	3.37	0.52	3.56	0.67	3.40	0.48
6. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต	3.88	0.75	3.99	0.89	4.04	0.75	3.71	0.64

ตารางที่ 4.30 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยของบุคลากร

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	1.767	3	.589	1.239	.295
	ภายในกลุ่ม	162.11	341	.475		
	รวม	163.87	344			
2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	7.572	3	2.524	3.043	.029
	ภายในกลุ่ม	282.81	341	.829		
	รวม	290.38	344			
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.341	3	.447	.880	.451
	ภายในกลุ่ม	173.18	341	.508		
	รวม	174.52	344			
4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.016	3	.005	.014	.998
	ภายในกลุ่ม	131.77	341	.386		
	รวม	131.78	344			
5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.810	3	.270	.930	.426
	ภายในกลุ่ม	99.021	341	.290		
	รวม	99.831	344			
6. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	1.493	3	.498	.778	.507
	ภายในกลุ่ม	217.98	341	.639		
	รวม	219.47	344			

ตารางที่ 4.31 พบว่า ไม่มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยรายคู่ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม

ระยะเวลาที่ทำงาน ในมหาวิทยาลัย	— X	ต่ำกว่า – 6 ปี	7 – 12 ปี	13 - 18 ปี	19 – 24 ปี
		2.83	2.54	2.84	2.17
ต่ำกว่า – 6 ปี	2.83		.28959	-.00500	.65929
7 – 12 ปี	2.54			-.29459	.36969
13 - 18 ปี	2.84				.66429
19 – 24 ปี	2.17				

จากตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถานภาพบุคคลมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามสังกัดหน่วยงานมีการใช้งานดังต่อไปนี้

1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล

สำนักงานอธิการบดีมีการใช้งานมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74)

คณะครุศาสตร์มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67)

คณะวิทยาการจัดการมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76)

คณะพยาบาลศาสตร์มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62)

สำนักวิทยบริการมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49)

บัณฑิตวิทยาลัยมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06)

สำนักกิจการพิเศษมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78)

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45)

โรงเรียนการเรือนมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72)

ศูนย์การศึกษานอกสถาบันมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41)

สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรมมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.14)

อื่นๆ มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05)

2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานอธิการบดีมีการใช้งานมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84)

คณะครุศาสตร์มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86)

คณะวิทยาการจัดการมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88)

คณะพยาบาลศาสตร์มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66)

สำนักวิทยบริการมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.12)

บัณฑิตวิทยาลัยมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.26)

สำนักกิจการพิเศษมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.32)

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79)

โรงเรียนการเรือนมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57)

ศูนย์การศึกษานอกสถาบันมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95)

สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรมมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23)

อื่นๆ มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94)

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร

สำนักงานอธิการบดีมีการใช้งานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61)

คณะครุศาสตร์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92)

คณะวิทยาการจัดการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91)

คณะพยาบาลศาสตร์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87)

สำนักวิทยบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35)

บัณฑิตวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73)

สำนักกิจการพิเศษ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64)

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47)

โรงเรียนการเรือน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43)

ศูนย์การศึกษาออกสถาบัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41)

สถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00)

อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65)

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร

สำนักงานอธิการบดีมีการใช้งานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58)

คณะครุศาสตร์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74)

คณะวิทยาการจัดการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69)

คณะพยาบาลศาสตร์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44)

สำนักวิทยบริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43)

บัณฑิตวิทยาลัยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78)

สำนักกิจการพิเศษมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.5 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85)

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59)

โรงเรียนการเรือนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67)

ศูนย์การศึกษาออกสถาบันมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60)

สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.04)

อื่นๆ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56)

5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร

สำนักงานอธิการบดีมีการใช้งานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55)

คณะครุศาสตร์มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.26)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50)

คณะวิทยาการจัดการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50)

คณะพยาบาลศาสตร์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41)

สำนักวิทยบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.10)

บัณฑิตวิทยาลัยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88)

สำนักกิจการพิเศษมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56)

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57)

โรงเรียนการเรือนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55)

ศูนย์การศึกษาออกสถาบันมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43)

สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00)

อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52)

6. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต

สำนักงานอธิการบดีมีการใช้งานมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66)

คณะครุศาสตร์มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.16)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82)

คณะวิทยาการจัดการมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79)

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75)

คณะพยาบาลศาสตร์มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60)

สำนักวิทยบริการมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82)

บัณฑิตวิทยาลัยมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.85)

สำนักกิจการพิเศษมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91)

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.22)

โรงเรียนการเรือนมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84)

ศูนย์การศึกษานอกสถาบันมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49)

สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรมมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00)

อื่นๆ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56)

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามสังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นในด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร รายละเอียดดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามสังกัดของบุคลากร

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	สังกัด											
	สนอ.		สถาบันวิจัย		ครุศาสตร์		มนส		วจก.		คณะวิทยาฯ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	3.13	0.53	3.16	0.74	3.51	0.44	3.06	0.67	3.12	0.60	3.34	0.76
2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	2.52	0.89	2.34	0.84	2.68	0.83	2.59	0.86	2.48	0.85	3.01	0.88
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร	3.82	0.57	4.21	0.61	3.98	0.65	3.62	0.92	3.47	0.90	3.66	0.91
4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	3.20	0.47	2.86	0.58	3.28	0.55	2.87	0.74	3.34	0.61	3.21	0.69
5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	3.45	0.52	3.60	0.55	3.41	0.50	3.32	0.39	3.03	0.53	3.22	0.50
6. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต	3.93	0.55	4.04	0.66	3.50	1.16	3.94	0.82	3.95	0.79	3.95	0.75

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	สังกัด											
	คณะพยาบาลฯ		สำนักวิทยบริการ		บัณฑิตวิทยาลัย		สำนักกิจการพิเศษ		รร.การท่งเที้ยว		รร.การเรื่อน	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	2.73	0.62	3	0.49	3.75	1.06	3.61	0.78	3.50	0.45	3.41	0.72
2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์	1.93	0.66	3.19	1.12	3.14	1.26	2.34	1.32	2.88	0.79	2.81	0.57
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร	3.58	0.87	4.05	0.35	3.94	0.73	4.23	0.64	3.76	0.47	3.81	0.43
4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	3.23	0.44	3.52	0.43	3.80	0.78	3.35	0.85	3.22	0.59	3.29	0.67
5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	3.16	0.41	3.04	0.10	3.61	0.88	3.69	0.56	3.52	0.57	3.39	0.55
6. ความต้องการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต	4.22	0.60	4.38	0.82	2.85	1.85	4.26	0.91	3.90	1.22	3.97	0.84

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	สังกัด							
	ศูนย์การศึกษา		สำนักส่งเสริมวิชาการ		สถาบันภาษา		อื่นๆ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	3.46	0.60	3.52	0.41	3.43	0.14	2.61	1.05
2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.25	0.79	2.50	0.95	3.08	0.23	2.95	0.94
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ การสื่อสารในองค์กร	3.91	0.52	4.25	.041	4.16	0.00	3.73	0.65
4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	3.37	0.64	3.19	0.60	3.52	0.04	3.29	0.56
5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสาร	3.71	0.39	3.80	0.43	3.46	0.00	3.30	0.52
6. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ สื่อสารในอนาคต	3.71	0.49	4.08	0.57	4.62	0.00	3.73	0.56

ตารางที่ 4.33 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามสังกัดของบุคลากร

การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
1. การใช้งานในระบบฐานข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	25.353	15	1.690	4.014	.000
	ภายในกลุ่ม	138.52	329	.421		
	รวม	163.87	344			
2. การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	40.200	15	2.680	3.524	.000
	ภายในกลุ่ม	250.18	329	.760		
	รวม	290.38	344			
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	19.341	15	1.289	2.734	.001
	ภายในกลุ่ม	155.18	329	.472		
	รวม	174.52	344			
4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	9.207	15	.614	1.647	.060
	ภายในกลุ่ม	122.58	329	.373		
	รวม	131.78	344			
5. ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	20.647	15	1.376	5.719	.000
	ภายในกลุ่ม	79.185	329	.241		
	รวม	99.831	344			
6. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต	ระหว่างกลุ่ม	21.005	15	1.400	2.321	.004
	ภายในกลุ่ม	198.46	329	.603		
	รวม	219.47	344			

ตารางที่ 4.34 พบว่า ไม่มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามสังกัดหน่วยงานรายคู่ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในระบบฐานข้อมูล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.35 พบว่า ไม่มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามสังกัดหน่วยงานรายคู่ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.36 พบว่า ไม่มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตามสังกัดหน่วยงานรายคู่ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.37 พบว่า ไม่มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตามสังกัดหน่วยงานรายคู่ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.38 พบว่า ไม่มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพส่วนบุคคลจำแนกตามสังกัดหน่วยงานรายคู่ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในระบบฐานข้อมูล จำแนกตามสังกัดของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม

สังกัด	— X	สนอ	วิจัย	ครู	มนส	วจก	วิทย	พยาบาล	วิทยบริการ	บัณฑิต	สำนักกิจพิเศษ	ร.ท่องเที่ยว	ร.การเรือน	ศูนย์การศึกษา	สำนักส่งเสริมวิชาการ	ภาษา	อื่นๆ
		3.13	3.16	3.51	3.06	3.12	3.34	2.73	3	3.75	3.61	3.50	3.41	3.46	3.52	3.43	2.61
สนอ	3.13		-.03241	-.38535	.06944	.00926	-.20683	.39897	.13426	-.61574	-.48479	-.37500	-.28241	-.33322	-.38594	-.29907	.51759
วิจัย	3.16			-.35294	.10185	.04167	-.17442	.43137	.16667	-.58333	-.45238	-.34259	-.25000	-.30081	-.35354	-.26667	.55000
ครู	3.51				.45479	.39461	.17852	.78431	.51961	-.23039	-.09944	.01035	.10294	.05213	-.00059	.08627	.90294
มนส	3.06					-.06019	-.27627	.32952	.06481	-.68519	-.55423	-.44444	-.35185	-.40266	-.45539	-.36852	.44815
วจก	3.12						-.21609	.38971	.12500	-.62500	-.49405	-.38426	-.29167	-.34248	-.39520	-.30833	.50833
วิทย	3.34							.60579	.34109	-.40891	-.27796	-.16817	-.07558	-.12639	-.17912	-.09225	.72442
พยาบาล	2.73								-.26471	-1.0147	-.88375	-.77397	-.68137	-.73219	-.78491	-.69804	.11863
วิทยบริการ	3									-.75000	-.61905	-.50926	-.41667	-.46748	-.52020	-.43333	.38333
บัณฑิต	3.75										.13095	.24074	.33333	.28252	.22980	.31667	1.13333
สำนักกิจพิเศษ	3.61											.10979	.20238	.15157	.09885	.18571	1.00238
ร.ท่องเที่ยว	3.50												.09259	.04178	-.01094	.07593	.89259
ร.การเรือน	3.41													-.05081	-.10354	-.01667	.80000
ศูนย์การศึกษา	3.46														-.05272	.03415	.85081
สำนักส่งเสริมวิชาการ	3.52															.08687	.90354
ภาษา	3.43																.81667
อื่นๆ	2.61																

ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสังกัดของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม

สังกัด	— X	สนอ	วิจัย	ครุ	มนส	วจก	วิทย์	พยาบาล	วิทยบริการ	บัณฑิต	สำนักกิจพิเศษ	ร.ร.ท่องเที่ยว	ร.ร.การเรือน	ศูนย์การศึกษา	สำนักส่งเสริมวิชาการ	ภาษา	อื่นๆ
		2.52	2.34	2.68	2.59	2.48	3.01	1.93	3.19	3.14	2.34	2.88	2.81	3.25	2.50	3.08	2.95
สนอ	2.52		.17687	-.15686	-.07143	.03810	-.48948	.59104	-.66667	-.61905	.17687	-.36508	-.29365	-.72706	.02165	-.56190	-.42619
วิจัย	2.34			-.33373	-.24830	-.13878	-.66635	.41417	-.84354	-.79592	.00000	-.54195	-.47052	-.90393	-.15523	-.73878	-.60306
ครุ	2.68				.08543	.19496	-.33262	.74790	-.50980	-.46218	.33373	-.20822	-.13679	-.57020	.17851	-.40504	-.26933
มนส	2.59					.10952	-.41805	.66246	-.59524	-.54762	.24830	-.29365	-.22222	-.65563	.09307	-.49048	-.35476
วจก	2.48						-.52757	.55294	-.70476	-.65714	.13878	-.40317	-.33175	-.76516	-.01645	-.60000	-.46429
วิทย์	3.01							1.08052	-.17719	-.12957	.66635	.12440	.19583	-.23758	.51112	-.07243	.06329
พยาบาล	1.93								-1.257	-1.210	-.4141	-.9561	-.8846	-1.3181	-.5693	-1.152	-1.017
วิทยบริการ	3.19									.04762	.84354	.30159	.37302	-.06039	.68831	.10476	.24048
บัณฑิต	3.14										.79592	.25397	.32540	-.10801	.64069	.05714	.19286
สำนักกิจพิเศษ	2.34											-.5419	-.4705	-.9039	-.1552	-.7387	-.6030
ร.ร.ท่องเที่ยว	2.88												.07143	-.36198	.38672	-.19683	-.06111
ร.ร.การเรือน	2.81													-.43341	.31530	-.26825	-.13254
ศูนย์การศึกษา	3.25														.74871	.16516	.30087
สำนักส่งเสริมวิชาการ	2.50															-.58355	-.44784
ภาษา	3.08																.13571
อื่นๆ	2.95																

ตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร จำแนกตามสังกัดของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม

สังกัด	— X	สนอ	วิจัย	ครู	มนส	วจก	วิทย์	พยาบาล	วิทยบริการ	บัณฑิต	สำนักกิจพิเศษ	ร.ท่องเที่ยว	ร.การเรือน	ศูนย์การศึกษา	สำนักส่งเสริมวิชาการ	ภาษา	อื่นๆ
		3.82	4.21	3.98	3.62	3.47	3.66	3.58	4.05	3.94	4.23	3.76	3.81	3.91	4.25	4.16	3.73
สนอ	3.82		-.39021	-.15632	.19444	.35324	.15741	.23584	-.23148	-.12037	-.41402	.05556	.00926	-.09056	-.42845	-.34259	.09074
วิจัย	4.21			.23389	.58466	.74345	.54762	.62605	.15873	.26984	-.02381	.44577	.39947	.29965	-.03824	.04762	.48095
ครู	3.98				.35076	.50956	.31373	.39216	-.07516	.03595	-.25770	.21187	.16558	.06576	-.27213	-.18627	.24706
มนส	3.62					.15880	-.03704	.04139	-.42593	-.31481	-.60847	-.13889	-.18519	-.28500	-.62290	-.53704	-.10370
วจก	3.47						-.19583	-.11740	-.5847	-.4736	-.7672	-.2976	-.3439	-.4438	-.7816	-.6958	-.2625
วิทย์	3.66							.07843	-.38889	-.27778	-.57143	-.10185	-.14815	-.24797	-.58586	-.50000	-.06667
พยาบาล	3.58								-.46732	-.35621	-.64986	-.1802	-.2265	-.3264	-.6642	-.5784	-.1451
วิทยบริการ	4.05									.11111	-.18254	.28704	.24074	.14092	-.19697	-.11111	.32222
บัณฑิต	3.94										-.29365	.17593	.12963	.02981	-.30808	-.22222	.21111
สำนักกิจพิเศษ	4.23											.46958	.42328	.32346	-.01443	.07143	.50476
ร.ท่องเที่ยว	3.76												-.04630	-.14612	-.48401	-.39815	.03519
ร.การเรือน	3.81													-.09982	-.43771	-.35185	.08148
ศูนย์การศึกษา	3.91														-.33789	-.25203	.18130
สำนักส่งเสริมวิชาการ	4.25															.08586	.51919
ภาษา	4.16																-.43333
อื่นๆ	3.73																

ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร จำแนกตามสังกัดของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม

สังกัด	— X	สนอ	วิจัย	ครู	มนส	วจก	วิทย์	พยาบาล	วิทยบริการ	บัณฑิต	สำนักกิจพิเศษ	ร.ร.ท่องเที่ยว	ร.ร.การเรือน	ศูนย์การศึกษา	สำนักส่งเสริมวิชาการ	ภาษา	อื่นๆ
		3.45	3.60	3.41	3.32	3.03	3.22	3.16	3.04	3.61	3.69	3.52	3.39	3.71	3.80	3.46	3.30
สนอ	3.45		-.14735	.04564	.13148	.41907	.23570	.29662	.41296	-.15370	-.23783	-.06852	.06481	-.25316	-.34865	-.00926	.15741
วิจัย	3.60			.19300	.27884	.56643	.38306	.44398	.56032	-.00635	-.09048	.07884	.21217	-.10581	-.20130	.13810	.30476
ครู	3.41				.08584	.37343	.19006	.25098	.36732	-.19935	-.28347	-.11416	.01917	-.29880	-.39430	-.05490	.11176
มนส	3.32					.28759	.10422	.16514	.28148	-.28519	-.36931	-.20000	-.06667	-.38464	-.48013	-.14074	.02593
วจก	3.03						-.18337	-.12245	-.00611	-.57278	-.65690	-.48759	-.35426	-.67224	-.76773	-.42833	-.26167
วิทย์	3.22							.06092	.17726	-.38941	-.47353	-.30422	-.17089	-.48886	-.58436	-.24496	-.07829
พยาบาล	3.16								.11634	-.45033	-.53445	-.36514	-.23181	-.54978	-.64528	-.30588	-.13922
วิทยบริการ	3.04									-.56667	-.65079	-.48148	-.34815	-.66612	-.76162	-.42222	-.25556
บัณฑิต	3.61										-.08413	.08519	.21852	-.09946	-.19495	.14444	.31111
สำนักกิจพิเศษ	3.69											.16931	.30265	-.01533	-.11082	.22857	.39524
ร.ร.ท่องเที่ยว	3.52												.13333	-.18464	-.28013	.05926	.22593
ร.ร.การเรือน	3.39													-.31798	-.41347	-.07407	.09259
ศูนย์การศึกษา	3.71														-.09549	.24390	.41057
สำนักส่งเสริมวิชาการ	3.80															.33939	.50606
ภาษา	3.46																.16667
อื่นๆ	3.30																

ตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารในอนาคต จำแนกตามสังกัดของบุคลากร ด้วยวิธี Scheffe' Method เนื่องจาก N เท่ากันทุกกลุ่ม

สังกัด	— X	สนอ	วิจัย	ครู	มนส	วจก	วิทย์	พยาบาล	วิทยบริการ	บัณฑิต	สำนักกิจพิเศษ	รร.ท่องเที่ยว	รร.การเรือน	ศูนย์การศึกษา	สำนักส่งเสริมวิชาการ	ภาษา	อื่นๆ
		3.93	4.04	3.50	3.94	3.95	3.95	4.22	4.38	2.85	4.26	3.90	3.97	3.71	4.08	4.62	3.73
สนอ	3.93		.01124	-.13862	-.14352	.20648	.04059	-.06019	-.40741	-.19907	-.13161	.17130	.43981	-.01547	-.27736	-.39352	.23148
วิจัย	4.04			-.14986	-.15476	.19524	.02935	-.07143	-.41865	-.21032	-.14286	.16005	.42857	-.02671	-.28860	-.40476	.22024
ครู	3.50				-.00490	.34510	.17921	.07843	-.26879	-.06046	.00700	.30991	.57843	.12315	-.13874	-.25490	.37010
มนส	3.94					.35000	.18411	.08333	-.26389	-.05556	.01190	.31481	.58333	.12805	-.13384	-.25000	.37500
วจก	3.95						-.16589	-.26667	-.61389	-.40556	-.33810	-.03519	.23333	-.22195	-.48384	-.60000	.02500
วิทย์	3.95							-.10078	-.44800	-.23966	-.17220	.13071	.39922	-.05606	-.31795	-.43411	.19089
พยาบาล	4.22								-.34722	-.13889	-.07143	.23148	.50000	.04472	-.21717	-.33333	.29167
วิทยบริการ	4.38									.20833	.27579	.57870	.84722	.39194	.13005	.01389	.63889
บัณฑิต	2.85										.06746	.37037	.63889	.18360	-.07828	-.19444	.43056
สำนักกิจพิเศษ	4.26											.30291	.57143	.11614	-.14574	-.26190	.36310
รร.ท่องเที่ยว	3.90												.26852	-.18677	-.44865	-.56481	.06019
รร.การเรือน	3.97													-.4552	-.7171	-.8333	-.2083
ศูนย์การศึกษา	3.71														-.26189	-.37805	.24695
สำนักส่งเสริมวิชาการ	4.08															-.11616	.50884
ภาษา	4.62																.62500
อื่นๆ	3.73																

4.5 ข้อเสนอแนะที่ได้จากคำถามปลายเปิด

4.5.1 ปัญหาที่พบในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร

- 1) คอมพิวเตอร์ที่เปลี่ยนตามอายุการใช้งานยังเปลี่ยนไม่ทั่วถึงไม่ครอบคลุมองค์กร
- 2) ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Network) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ล่มบ่อยมาก และการเข้าถึง web ได้ช้า ระบบอินเทอร์เน็ตล่าช้าในบางครั้ง Internet ระบบล่มทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน เครือข่ายไร้สาย (Wireless Network) ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำให้เวลาทำงานหรือค้นข้อมูลในการสอนทำได้ไม่เต็มที่
- 3) คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อบุคลากร และบางรุ่นศักยภาพ ไม่สามารถรองรับการใช้งานในปัจจุบันทำให้ไหลดข้อมูลช้า
- 4) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีปัญหาทางด้านวัสดุอุปกรณ์ทางฮาร์ดแวร์เพื่อการสื่อสารองค์กร ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และการบริหารจัดการปัญหาทางด้านฮาร์ดแวร์ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ปัญหาเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะทาง (specification) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ปัญหาเกี่ยวกับไวรัสคอมพิวเตอร์ ปัญหาหน่วยเก็บข้อมูลสำรอง
- 5) บุคลากรไม่ตระหนักถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีกับงาน/ใช้ไม่เป็น/เทคโนโลยีทุกอย่างไม่ต้องสนองความต้องการของผู้ใช้
- 6) การใช้ระบบบริหารงานสารบรรณ ยังคงต้องพิมพ์นำมาเก็บไว้เป็นหลักฐาน ทำให้การใช้ทรัพยากรกระดาษยังคงต้องมีอยู่ บุคลากรบางคนในบางหน่วยงานไม่เปิดระบบบริหารงานสารบรรณเพื่อตรวจสอบข้อมูล
- 7) อาจารย์ที่ไม่สนใจเปิด E office จะเป็นปัญหา เรื่องการสื่อสารข้อมูลข่าวสารเพราะจะอ้างว่าใช้งานไม่สะดวก และไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน
- 8) ใช้กับเบรเซอร์กูเกิ้ล บางครั้งยังมีปัญหาบ้างเล็กน้อย เช่น โหลดข้อความไม่ขึ้น ในระบบ e-office
- 9) เลือกใช้ ICT เพียงบางช่องทาง website ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน บางครั้งมีข้อผิดพลาด ข้อมูลในWebsite ควรเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการวางแผนด้านการศึกษาได้ดีกว่านี้

4.5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร

- 1) การกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรต้องกำหนดนโยบายให้บุคลากรรับรู้และต้องปฏิบัติทั้งองค์กร เพื่อเป็นแนวทางและกรอบปฏิบัติงานได้ชัดเจนในการจัดทำและพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2) ก่อนนำระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จะต้องมีการวางแผนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องแบ่งภาระงานและวางแผนกำลังคนให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากรที่จะต้องรับผิดชอบ เพื่อให้การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถพัฒนาในองค์กรได้ตามเป้าหมาย ไม่เกิดการหยุดชะงักจากภาระซ้ำซ้อนในงาน

3) ผู้บริหารต้องสนับสนุนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานในสายปฏิบัติการมากขึ้น และผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำทางวิสัยทัศน์และการปฏิบัติงานในการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์เพื่องานบริการด้านต่างๆ ขององค์กร

4) จัดให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมในการจัดทำข้อมูลต่างๆ ให้กับบุคลากรที่จะมาใช้ระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้มีความรู้ความสามารถและมีศักยภาพในการจัดทำข้อมูล

5) ต้องจัดการบริหารจัดการข้อมูลให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยการนำระบบสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารจัดการ จัดเก็บ เข้าถึง สืบค้นและเผยแพร่ภายในองค์กร

6) เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น เนื่องจากข้อมูลการวิจัยพบว่าระบบอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นในการสื่อสารภายในองค์กร โดยเฉพาะระบบฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (<http://eoffice.dusit.ac.th>) และฐานข้อมูลระบบบริหารการศึกษา (<http://webregis.dusit.ac.th>) ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่มีความสำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

7) ควรเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ในการจัดทำข้อมูล การเปลี่ยนแปลงข้อมูลและการดูแลระบบให้มากขึ้น เพื่อจะได้สามารถนำเสนอข้อมูลองค์กรในรูปแบบต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

8) จัดทำคู่มือและวิธีใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการใช้งานและการทำงานให้แก่บุคลากรที่มีภาระงานในหน่วยงานที่ต้องใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการสื่อสารและทำงานให้สามารถศึกษาระบบการทำงานจากคู่มือได้ แม้ว่าจะได้รับการอบรมไปแล้วก็ยังสามารถศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเองจากคู่มือของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้นๆ ได้อีกด้วย

9) เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาการสื่อสารในส่วนของสื่อเว็บไซต์ให้เป็นเครื่องมือที่สามารถตอบสนองการสื่อสารแต่ละฝ่ายมากขึ้น ควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ ส่งเสริมการใช้ ICT ที่ถูกวิธีและเอื้อต่อการทำงาน

10) ควรมีการพัฒนาการสื่อสารองค์กรโดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรให้มากขึ้นโดยการพัฒนาตามเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามแบบสากล

11) ปรับปรุงระบบออนไลน์ให้มีความสะดวกครอบคลุมพื้นที่ ตรวจสอบ link ในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยมี link ที่ไม่ทำงาน ปรับปรุงข้อมูลเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ปรับปรุงการจัดหมวดหมู่ link ในการเข้าถึงหน้า Web page ต่างๆ ควรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ ด้วย และแต่ละหน่วยงานควรมีหน้าสรุปว่ามีข้อมูลใหม่ update อะไรบ้างเพราะคงไม่มีใครจะอ่านทุกหน้า page

12) ควรเพิ่มระบบเครือข่ายไร้สาย(Wireless Network)ให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ให้ปรับปรุงการจัดการปัญหาและขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้นักถึงผู้ใช้งานระบบให้มากๆ ควรรวมระบบฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (<http://eoffice.dusit.ac.th>) และฐานข้อมูลระบบบริหารการศึกษา (<http://webregis.dusit.ac.th>) ใช้ในระบบเดียวกัน และ login ครั้งเดียว

13) ต้องทำให้ปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานให้ดีขึ้นกว่าเดิม และสามารถเข้าใช้งานในทุกที่ของคณะ เพื่อใช้ในการค้นคว้าข้อมูล ปรับปรุงระบบ E-officeให้ดีขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากหลุดบ่อยและไม่สามารถจะทำงานสำคัญหรือเร่งด่วนได้ทันเวลา

14) หน้าเว็บสวยงาม แต่ประโยชน์การค้นหาใช้งานค่อนข้างยุ่งยาก เพราะซับซ้อนในการสืบค้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาวชิราวุธราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต เพื่อเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน และเพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 345 คน จากบุคลากรทั้งหมด 2,477 คน ตามวิธีการของ ทาโร ยามาเน่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติทดสอบที และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สถานภาพของบุคลากร

สถานภาพของบุคลากร ส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศหญิงร้อยละ 77.40 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 49.90 ระดับการศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 45.50 สถานภาพตำแหน่งงานเป็นบุคลากรอัตราจ้าง ร้อยละ 48.10 ปฏิบัติงานในสายสนับสนุน ร้อยละ 55.70 ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยระหว่างต่ำกว่าถึง 6 ปี ร้อยละ 58 และ สังกัดหน่วยงานคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 12.50 ศูนย์การศึกษานอกสถาบัน ร้อยละ 11.90 และคณะวิทยาการจัดการ จำนวน ร้อยละ 11.60

5.1.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ การใช้งานในระบบฐานข้อมูล การใช้งานในกาสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ความพึงพอใจสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1.2.1 ลักษณะการใช้งานในระบบฐานข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การใช้งานในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้งานฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (<http://eoffice.dusit.ac.th>) (ค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05) รองลงมา การใช้งานฐานข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (<http://www.dusit.ac.th>) (ค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) และ การใช้งานฐานข้อมูลระบบบริหารการศึกษา (<http://webregis.dusit.ac.th>) (ค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.22) ตามลำดับ การใช้งานระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ การใช้งานฐานข้อมูลของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (<http://personnel.dusit.ac.th>) (ค่าเฉลี่ย 3.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02) รองลงมา การใช้งานฐานข้อมูลวารสาร บทความ หนังสือ กฤตภาคออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 2.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08) และ การใช้งานฐานข้อมูลโปรแกรมประยุกต์เพื่อการเรียนการสอน (ค่าเฉลี่ย 2.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามลำดับ

5.1.2.2 ลักษณะการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย .73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การใช้งานระดับมาก คือ การใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Network) (ค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15) การใช้งานระดับปานกลาง อันดับแรก คือ การใช้งานระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ e-mail (<http://sdumail.dusit.ac.th>) (ค่าเฉลี่ย 2.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.35) และ รองลงมา การใช้งานระบบการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ e-learning (ค่าเฉลี่ย 2.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13) การใช้งานระดับน้อย 4 อันดับ ได้แก่ การใช้งานระบบ การเชื่อมต่อเครือข่ายเสมือนส่วนตัว (Virtual Private Network : VPN) (ค่าเฉลี่ย 2.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.22) รองลงมา การใช้งานระบบ ไอพีเทเลโฟน (IP Telephone) (ค่าเฉลี่ย 2.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.26) การใช้งานระบบสวนดุสิตอินเทอร์เน็ตบรอดแคสติ้ง (Suan Dusit Internet Broadcasting) (ค่าเฉลี่ย 2.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15) และ การใช้งานระบบเครือข่ายวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ (VDO Conference) (ค่าเฉลี่ย 2.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.18) ตามลำดับ

5.1.2.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงตามลำดับดังนี้ ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานรวดเร็วและมีระบบยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) รองลงมา คือ ใช้เพื่อช่วยในการติดตามประเมินผลการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89) ใช้เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารในด้านการบริหารงานหรือปฏิบัติงานภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96) ใช้เพื่อช่วยการตัดสินใจในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83) ใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์

และข้อมูลในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99) และ ใช้เพื่อลดต้นทุนผลผลิต และความซ้ำซ้อนในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) ตามลำดับ

5.1.2.4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ระบบฐานข้อมูลยังไม่ครอบคลุมงานที่ปฏิบัติมี (ค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84) อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การอบรมหรือสัมมนาเกี่ยวกับการใช้งานของระบบต่างๆ ยังไม่ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) รองลงมา การนำเข้าข้อมูลของระบบต่างๆ ยังไม่เป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85) กรณีเกิดการขัดข้องของระบบเครือข่ายใช้เวลาในการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89) คู่มือการใช้งานระบบต่างๆ ไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) อุปกรณ์สำหรับใช้เสริมเพื่อเพิ่มความสามารถของเครื่องมือเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายภายในยังไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86) ช่องทางการเข้าถึงระบบต่างๆ ไม่สะดวกต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85) บุคลากรขาดความสนใจและใช้ ICT อย่างคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85) และ ผู้บริหารขาดความสนใจและสนับสนุนการใช้ ICT อย่างคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91) ตามลำดับ

5.1.2.5 ความพึงพอใจในสภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารให้ความสนใจและสนับสนุนการใช้ IT (ค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79) รองลงมา ระบบฐานข้อมูลเป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์การใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) รายการใน Web Site (<http://www.dusit.ac.th>) ของมหาวิทยาลัยเพียงพอต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64) ข้อมูลใน Web Site (<http://www.dusit.ac.th>) ของมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์การใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) ระบบฐานข้อมูลเข้าใช้ได้สะดวกและมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) ข้อมูลใน Web Site (<http://www.dusit.ac.th>) ของมหาวิทยาลัยเข้าใช้โดยสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72) ระบบฐานข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79) และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) ตามลำดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81)

รองลงมา การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายต่างๆ ไม่มีปัญหาในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหากเกิดการขัดข้องในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93) คู่มือปฏิบัติการ สามารถใช้งานและดูแลรักษาระบบปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.03) การบริการแก้ไขหากเกิดการขัดข้องในการใช้งานเป็นไปโดยสะดวก และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79) และ ความรวดเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เรียกใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00) ตามลำดับ

5.1.2.6 ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต ระดับความต้องการโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความต้องการระดับมากทุกข้อเรียงตามลำดับ ดังนี้ เพิ่มระบบเครือข่ายภายใน Wireless ให้รองรับการใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพทุกๆ พื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94) รองลงมา เพิ่มช่องทางการเข้าถึงระบบต่างๆ ได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93) เพิ่มช่องทางให้มีการบริการฝากข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของหน่วยงานผ่าน Web Site ได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82) เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยของระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93) จัดอบรมสัมมนาเพิ่มความรู้ความชำนาญในการใช้เกี่ยวกับ ICT (ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97) จัดทำคู่มือการใช้ระบบต่างๆ แจกจ่ายให้กับ User (ค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96) เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบต่อพ่วง (ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94) และมีช่องทางแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92) ตามลำดับ

5.1.3 การเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

สมมติฐาน : บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ดังนี้

5.1.3..1 เพศ พบว่า ระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร ด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และด้านความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต

ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า อายุต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เมื่อจำแนกรายกลุ่มพบว่า อายุระหว่าง 21-30 ปี กับ อายุระหว่าง 31-40 ปี การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3.3 ระดับการศึกษา พบว่า ปวส / อนุปริญญา / หรือเทียบเท่า การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

ปริญญาตรี การใช้งานในระบบฐานข้อมูล และ การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

ปริญญาโท การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

ปริญญาเอก การใช้งานในระบบฐานข้อมูล และการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน การใช้งานในระบบฐานข้อมูล การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร และ ความพึงพอใจในสภาพการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เมื่อจำแนกรายกลุ่มพบว่า ระดับการศึกษา ระหว่าง ปวส/อนุปริญญาหรือเทียบเท่า กับ ปริญญาโท มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการใช้งานในระบบฐานข้อมูล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3.4 ตำแหน่งงาน พบว่า ข้าราชการ การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และความพึงพอใจในสภาพการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

พนักงานมหาวิทยาลัย การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และความพึงพอใจในสภาพการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

พนักงานราชการ การใช้งานในระบบฐานข้อมูล และ การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในสภาพการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

อัตราจ้าง การใช้งานในระบบฐานข้อมูล และการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

ลูกจ้างประจำ การใช้งานในระบบฐานข้อมูล และ การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต อยู่ในระดับมาก

ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3.5 สายการปฏิบัติหน้าที่ พบว่า สายสนับสนุน การใช้งานในระบบฐานข้อมูล และการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

สายวิชาการ การใช้งานในระบบฐานข้อมูล และ การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

สายบริหาร การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจ

ในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับมาก และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมากที่สุด

ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร และความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เมื่อจำแนกรายกลุ่ม พบว่าด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร ระหว่างสายสนับสนุน กับสายวิชาการ และระหว่างสายวิชาการ กับสายบริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ระหว่างสายสนับสนุน กับสายวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3.6 ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัย พบว่า ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยต่ำกว่า - 6 ปี การใช้งานในระบบฐานข้อมูล และการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

7 - 12 ปี การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

13 - 18 ปี การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

19 - 24 ปี การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่เมื่อจำแนกรายคู่พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

5.1.3.7 สังกัดหน่วยงานในมหาวิทยาลัย พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรรายด้าน เป็นดังนี้

1) การใช้งานระบบฐานข้อมูล พบว่า การใช้งานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คณะครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สำนักกิจการพิเศษ โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ โรงเรียนการเรือน ศูนย์การศึกษานอกสถาบัน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และ สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม

การใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัยและพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะพยาบาลศาสตร์ สำนักวิทยบริการ และอื่นๆ

2) การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักวิทยบริการ บัณฑิตวิทยาลัย โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ โรงเรียนการเรือน สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม และอื่นๆ

การใช้งานอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัยและพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะพยาบาลศาสตร์ สำนักกิจการพิเศษ และ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถาบันวิจัยและพัฒนา คณะครุศาสตร์ สำนักกิจการพิเศษ และ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะพยาบาลศาสตร์ สำนักวิทยบริการ บัณฑิตวิทยาลัย โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ โรงเรียนการเรือน ศูนย์การศึกษาออกสถาบัน สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม และอื่นๆ

4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สำนักวิทยบริการ บัณฑิตวิทยาลัย และ สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม

ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัยและพัฒนา คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะพยาบาลศาสตร์ สำนักกิจการพิเศษ โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ โรงเรียนการเรือน ศูนย์การศึกษาออกสถาบัน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และอื่นๆ

5) ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัยและพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สำนักกิจการพิเศษ โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ ศูนย์การศึกษาออกสถาบัน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และ สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะพยาบาลศาสตร์ สำนักวิทยบริการ โรงเรียนการเรือน และอื่นๆ

6) ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต พบว่า ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ สำนักวิทยบริการ สำนักกิจการพิเศษ สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม

ความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัยและพัฒนา คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ โรงเรียนการเรือน ศูนย์การศึกษาออกสถาบัน และอื่นๆ ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัย ความต้องการอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว(One-way ANOVA) พบว่า สังกัดหน่วยงานต่างกัน การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นในด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร แต่เมื่อพิจารณารายคู่แล้วพบว่าไม่แตกต่างกัน

5.4.3 ประสิทธิภาพการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ประสิทธิภาพการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหยัด และด้านความสะดวก

5.1.4.1 ด้านความรวดเร็ว ระดับความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา <http://www.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72) รองลงมา Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) ระบบบริหารการศึกษา <http://webregis.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) ระบบบริหารงานสารบรรณ <http://eoffice.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87) และ ระบบบริหารจัดการบุคลากร <http://personnel.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85) ตามลำดับ ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย <http://sdumail.susit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91)

5.1.4.2 ด้านความประหยัด ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81) รองลงมา ระบบบริหารการศึกษา <http://webregis.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา <http://www.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.847) อันดับที่ 4. ระบบบริหารงานสารบรรณ <http://eoffice.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92) ระบบบริหารจัดการบุคลากร <http://personnel.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85) และ ระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย <http://sdumail.susit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89) ตามลำดับ

5.1.4.3 ด้านความสะดวก ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84) รองลงมา ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา <http://www.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77) ระบบบริหารการศึกษา <http://webregis.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81) ระบบบริหารงานสารบรรณ <http://eoffice.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84) ระบบบริหารจัดการบุคลากร <http://personnel.dusit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) และระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย <http://sdumail.susit.ac.th> (ค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94) ตามลำดับ

5.1.5 ข้อเสนอแนะที่ได้จากคำถามปลายเปิด

5.1.5.1 ปัญหาที่พบในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรคอมพิวเตอร์ที่เปลี่ยนตามอายุการใช้งานยังเปลี่ยนไม่ทั่วถึงไม่ครอบคลุมองค์กร

1) ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Network) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ล้มบ่อยมาก และการเข้าถึง web ได้ช้า ระบบอินเทอร์เน็ตล่าช้าในบางครั้ง Internet ระบบล่มทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน เครือข่ายไร้สาย (Wireless Network) ยังไม่ครอบคลุม ทุกพื้นที่ ทำให้เวลาทำงานหรือค้นข้อมูลในการสอนทำได้ไม่เต็มที่

2) คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อบุคลากร และบางรุ่นศักยภาพ ไม่สามารถรองรับการใช้งานในปัจจุบันทำให้ไหลดข้อมูลช้า

3) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีปัญหาทางด้านวัสดุอุปกรณ์ทางฮาร์ดแวร์เพื่อการสื่อสารองค์กร ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และการบริหารจัดการปัญหาทางด้านฮาร์ดแวร์ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ปัญหาเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะทาง (specification) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ปัญหาเกี่ยวกับไวรัสคอมพิวเตอร์ ปัญหาหน่วยเก็บข้อมูลสำรอง

4) บุคลากรไม่ตระหนักถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีกับงาน/ใช้ไม่เป็น/เทคโนโลยีทุกอย่างไม่ต้องสนองความต้องการของผู้ใช้

5) การใช้ระบบบริหารงานสารบรรณ ยังคงต้องพิมพ์นำมาเก็บไว้เป็นหลักฐาน ทำให้การใช้ทรัพยากรกระดาษยังคงต้องมีอยู่ บุคลากรบางคนในบางหน่วยงาน ไม่เปิดระบบบริหารงานสารบรรณเพื่อตรวจสอบข้อมูล

6) อาจารย์ที่ไม่สนใจเปิด E office จะเป็นปัญหา เรื่องการสื่อสารข้อมูลข่าวสารเพราะจะอ้างว่าใช้งานไม่สะดวก และไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน

7) ใช้กับเบราเซอร์กูเกิ้ล บางครั้งยังมีปัญหาบ้างเล็กน้อย เช่น โหลดข้อความไม่ขึ้น ในระบบ e-office

8) เลือกใช้ ICT เพียงบางช่องทาง website ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน บางครั้งมีข้อผิดพลาด ข้อมูลใน Website ควรเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการวางแผนด้านการศึกษได้ดีกว่านี้

5.1.5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร

1) การกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรต้องกำหนดนโยบายให้บุคลากรรับรู้และต้องปฏิบัติทั้งองค์กร เพื่อเป็นแนวทางและกรอบปฏิบัติงานได้ชัดเจนในการจัดทำและพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2) ก่อนนำระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จะต้องมีการวางแผนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องแบ่งภาระงานและวางแผนกำลังคนให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากรที่จะต้องรับผิดชอบ เพื่อให้การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถพัฒนาในองค์กรได้ตามเป้าหมาย ไม่เกิดการหยุดชะงักจากภาระซ้ำซ้อนในงาน

3) ผู้บริหารต้องสนับสนุนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานในสายปฏิบัติการมากขึ้น และผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำทางวิสัยทัศน์และการปฏิบัติงานในการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์เพื่องานบริการด้านต่างๆ ขององค์กร

4) จัดให้มีการจัดอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมในการจัดทำข้อมูลต่างๆ ให้กับบุคลากรที่จะมาใช้ระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้มีความรู้ความสามารถและมีศักยภาพในการจัดทำข้อมูล

5) ต้องจัดการบริหารจัดการข้อมูลให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยการนำระบบสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหาร จัดเก็บ เข้าถึง สืบค้นและเผยแพร่ภายในองค์กร

6) เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น เนื่องจากข้อมูลการวิจัยพบว่าระบบอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นในการสื่อสารภายในองค์กร โดยเฉพาะระบบฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (<http://eoffice.dusit.ac.th>) และฐานข้อมูลระบบบริหารการศึกษา (<http://webregis.dusit.ac.th>) ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่มีความสำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

7) ควรเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ในการจัดทำข้อมูล การเปลี่ยนแปลงข้อมูล และการดูแลระบบให้มากขึ้น เพื่อจะได้สามารถนำเสนอข้อมูลองค์กรในรูปแบบต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

8) จัดทำคู่มือและวิธีใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการใช้งานและการทำงานให้แก่บุคลากรที่มีภาระงานในหน่วยงานที่ต้องใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการสื่อสารและทำงานให้สามารถศึกษาระบบการทำงาน

จากคู่มือได้ แม้ว่าได้รับการอบรมไปแล้วก็ยังสามารถศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเองจากคู่มือของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้นๆ ได้อีกด้วย

9) เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาการสื่อสารในส่วนของสื่อ Web site ให้เป็นเครื่องมือที่สามารถตอบสนองการสื่อสารแต่ละฝ่ายมากขึ้น ควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ ส่งเสริมการใช้ICT ที่ถูกวิธีและเอื้อต่อการทำงาน

10) ควรมีการพัฒนาการสื่อสารองค์กรโดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรให้มากขึ้นโดยการพัฒนาตามเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามแบบสากล

11) ปรับปรุงระบบออนไลน์ให้มีความสะดวกครอบคลุมพื้นที่ ตรวจสอบ link ใน Web site มหาวิทยาลัยมี link ที่ไม่ทำงาน ปรับปรุงข้อมูล Web site ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ปรับปรุงการจัดหมวดหมู่ link ในการเข้าถึงหน้า Web page ต่างๆ ควรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ ด้วย และแต่ละหน่วยงานควรมีหน้าสรุปว่ามีข้อมูลใหม่ update อะไรบ้างเพราะคงไม่มีใครจะอ่านทุกหน้า page

12) ควรเพิ่มระบบเครือข่ายไร้สาย(Wireless Network)ให้รวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ให้ปรับปรุงการจัดการปัญหาและขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้นึกถึงผู้ใช้งานระบบให้มากๆ ควรรวมระบบฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (<http://eoffice.dusit.ac.th>) และฐานข้อมูลระบบบริหารการศึกษา (<http://webregis.dusit.ac.th>) ใช้ในระบบเดียวกัน และlogin ครั้งเดียว

13) ต้องทำให้ปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานให้ดีขึ้นกว่าเดิม และสามารถเข้าใช้งานในทุกที่ของคณะ เพื่อใช้ในการค้นคว้าข้อมูล ปรับปรุงระบบ E-officeให้ดีขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากหลุดบ่อยและไม่สามารถจะทำงานสำคัญหรือเร่งด่วนได้ทันเวลา

14) หน้า Web สวยงาม แต่ประโยชน์การค้นหาใช้งานค่อนข้างยุ่งยาก เพราะซับซ้อนในการสืบค้น

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

5.2.1.1 การใช้งานในระบบฐานข้อมูล พบว่า บุคลากรมีการใช้งานระดับมาก ได้แก่ การใช้งานฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (<http://eoffice.dusit.ac.th>) การใช้งานฐานข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (<http://www.dusit.ac.th>) และ การใช้งานฐานข้อมูลระบบบริหาร

การศึกษา (<http://webregis.dusit.ac.th>) เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้กำหนดช่องทางการสื่อสารแบบทางการ ที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องใช้ คือ ฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (<http://eoffice.dusit.ac.th>) และฐานข้อมูลระบบบริหารการศึกษา (<http://webregis.dusit.ac.th>) พบว่ามีการใช้งานอยู่ในระดับมาก ส่วนการใช้งานฐานข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (<http://www.dusit.ac.th>) เป็นช่องทางที่สื่อสารกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัยที่บุคลากรใช้ในการติดตามกิจกรรมและข้อมูลข่าวสารต่างๆของหน่วยงานภายใน และยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลและส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานและบุคคล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดังกล่าวทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพันกัน หน่วยงานภายในเป็นแบบเครือข่าย (Network) (จอห์น ไนซ์บิตต์ อ้างถึงใน บุญญลักษณ์ ตำนานจิตร, 2552, น. 18-20)

งานฐานข้อมูลของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (<http://personnel.dusit.ac.th>) การใช้งานฐานข้อมูลวารสาร บทความ หนังสือ กฤตภาคออนไลน์ และการใช้งานฐานข้อมูลโปรแกรมประยุกต์เพื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากระบบการเชื่อมต่อฐานข้อมูลของบุคลากรยังไม่สมบูรณ์และบุคลากรยังไม่เห็นประโยชน์ในการใช้ สำหรับ ฐานข้อมูลวารสาร บทความ หนังสือ กฤตภาคออนไลน์ และการใช้งานฐานข้อมูลโปรแกรมประยุกต์เพื่อการเรียนการสอน อาจเป็นเพราะเป็นฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องเฉพาะกับสายวิชาการ และยังไม่มากเท่าที่ควรจากลักษณะงาน เช่น ทำงานวิจัยจึงจะใช้ฐานข้อมูลวารสาร บทความ หนังสือ และ การเรียนการสอน อาจเตรียมการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแบบอื่นๆที่เตรียมเอง

5.2.1.2 ลักษณะการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า บุคลากรใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Network) อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทำให้เกิดสภาพการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา (Anywhere and Anytime) การสื่อสารแบบสองทางทำให้การโต้ตอบผ่านเครือข่ายทำให้เสมือนมีปฏิสัมพันธ์ได้จริง เช่นการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) การดำเนินกิจกรรมลักษณะเช่นนี้ทำให้การทำงาน ขยายขอบเขตไปทุกหนทุกแห่ง และสามารถดำเนินการได้ (จอห์น ไนซ์บิตต์ อ้างถึงใน บุญญลักษณ์ ตำนานจิตร, 2552, น. 18-20)

มีการใช้งานระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายเสมือนส่วนตัว (Virtual Private Network : VPN) การใช้งานระบบไอพีเทเลโฟน (IP Telephone) การใช้งานระบบสวนดุสิตอินเทอร์เน็ตบรอดแคสติ้ง (Suan Dusit Internet Broadcasting) และ การใช้งานระบบเครือข่ายวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference) อยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากลักษณะงาน และการใช้ประโยชน์ไม่ตรงตามที่ต้องการ ซึ่งส่วนมากจะเป็นสายวิชาการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สวงค์ บุญปลูก (2550) ได้วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการศึกษาของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลของการวิจัย พบว่าอาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ส่วนมากมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการจัดการศึกษาทั้ง 5 ด้าน คือ ในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นการสอนโดยการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับถ่ายทอดคำสอน ด้านงานทะเบียนสารบรรณ เป็นระบบที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการงานด้านเอกสารหรือจัดการเอกสาร การใช้คอมพิวเตอร์ในด้านการศึกษาทางไกล โดยใช้วิธีถ่ายทอดเนื้อหาสาระโดยไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ตด้านบริหาร เป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับกิจกรรมการบริหารของสถาบันด้านห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล

5.2.1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรบุคลากร มีความคิดเห็นว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้นสามารถก่อให้เกิด การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานรวดเร็ว และมีระบบยิ่งขึ้น สามารถใช้เพื่อช่วยในการติดตามประเมินผลการทำงาน สามารถ ใช้เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารในด้านการบริหารงานหรือปฏิบัติงานภายในองค์กร สามารถใช้เพื่อช่วยการตัดสินใจในการ สามารถใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์และข้อมูลในการให้บริการ และสามารถ ใช้เพื่อลดต้นทุนการผลิต และความซ้ำซ้อนในการทำงาน

สอดคล้องกับแนวคิดของ Lawrence A. Wenner (1985, pp. 175-184) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากการบริโภคข่าวสาร ว่าการใช้ข่าวสารนั้นเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูลเพื่อการอ้างอิง (Orientational Gratification) เพื่อเป็นแรงเสริมในความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคม ซึ่งแสดงออกมาจากการติดตามข่าวสาร (Surveillance) หรือการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decisional Utility) นอกจากนั้นการใช้สื่อสามารถเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคม (Social Gratification) ซึ่งรับรู้จากข่าวสารกับเครือข่ายส่วนบุคคลของปัจเจกชน เช่น การนำข้อมูลไปใช้สนทนากับผู้อื่น หรือใช้เพื่อการจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน และ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ McCombs and Becker (1979, pp. 50-52) ที่กล่าวว่า

มนุษย์มีเหตุผลในการเลือกใช้สื่อหรือเปิดรับสื่อมวลชนแตกต่างกัน ทำให้มนุษย์เลือกที่จะใช้สื่อแต่ละประเภทต่างกัน และบุคคลใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการ ได้แก่ ความต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการสังเกตการณ์ และติดตามความเคลื่อนไหวจากสื่อ เพื่อให้รู้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อความทันสมัย รู้ว่าอะไรมีความสำคัญ และควรจะเรียนรู้ เพื่อความต้องการช่วยตัดสินใจ (Decision) โดยเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน การรับสิ่งต่างๆ จะทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนเองต่อสภาวะหรือเหตุการณ์รอบๆ ตัวได้ และเพื่อต้องการเสริมความคิดเห็น หรือการสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว (Reinforcement)

นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชฎาภรณ์ สุขสวัสดิ์ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ต่อการสื่อสารในองค์กรโดยใช้ระบบอินทราเน็ต พบว่า การใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ตกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ตโดยรวมในระดับสูง โดยด้านที่มีการใช้ประโยชน์มากที่สุดคือ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ ส่วนด้านที่มีการใช้ประโยชน์น้อยที่สุดคือ เพื่อความบันเทิงและผ่อนคลายความเครียด ในส่วนของความพึงพอใจจากระบบอินทราเน็ตพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจจากระบบอินทราเน็ตโดยรวมในระดับสูง โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เพื่อความบันเทิงและผ่อนคลายความเครียด

5.2.1.4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารบุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับมาก คือ ระบบฐานข้อมูลยังไม่ครอบคลุมงานที่ปฏิบัติ รองลงมา ได้แก่ การอบรมหรือสัมมนาเกี่ยวกับการใช้งานของระบบต่างๆ ยังไม่ทั่วถึง . การนำเข้าข้อมูลของระบบต่างๆยังไม่เป็นปัจจุบัน กรณีเกิดการขัดข้องของระบบเครือข่ายใช้เวลานานในการแก้ไข คู่มือการใช้งานระบบต่างๆ ไม่ชัดเจน อุปกรณ์สำหรับใช้เสริมเพื่อเพิ่มความสามารถของเครื่องไม่เพียงพอ ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายภายในยังไม่มีดี ช่องทางการเข้าถึงระบบต่างๆ ไม่สะดวกต่อการใช้งาน บุคลากรขาดความสนใจและใช้ICT อย่างคุ้มค่า และผู้บริหารขาดความสนใจและสนับสนุนการใช้ ICT อย่างคุ้มค่า

อาจเนื่องจากว่า ลักษณะงานของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน ฐานข้อมูลส่วนมากจะเน้นที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการจัดการเรียนการสอน ระบบสนับสนุนต่างๆ แต่อาจยังไม่สมบูรณ์หรือยังไม่ครอบคลุมงานที่ปฏิบัติทั้งหมด นอกจากนี้บุคลากรที่ยังไม่ได้ใช้งานระบบต่างๆเนื่องจากไม่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบหรือ บางระบบอาจเพิ่งจัดทำใหม่จึงควรมีการจัดอบรมการใช้งานระบบต่างๆให้ครบถ้วนเพื่อการใช้ประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Keen (อ้างถึงใน Frenzel, 2004, p. 40) ได้กล่าวว่า องค์กร

สมัยใหม่ต้องมีการเตรียมพร้อมที่จะรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยการจัดอบรมพนักงานในทุก ระดับ เพื่อให้ได้เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่นั้น แล้วนำไปใช้กับองค์กรในทาง ที่จะเกิดประโยชน์สูงสุด ในระดับความสามารถของคนและองค์กรยังต้องเปิดใจกว้างในการทำ สืบหาความพึงพอใจในทุกด้านของพนักงาน รวมทั้งลูกค้าเพื่อที่จะหาข้อบกพร่องนำมาปรับปรุง แก้ไขต่อไป

และสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2536, น. 2 – 3) ได้กล่าวถึงปัญหาของระบบข้อมูลสารสนเทศทุกระดับของหน่วยงานในสังกัดดังนี้ หน่วยงานทุกระดับยังขาดแผนปฏิบัติงานการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นระบบเดียวกัน ขาดการ ติดตามและประเมินผล และ บุคลากรส่วนใหญ่ ยังขาดความรู้และทักษะในการจัดเก็บรวบรวม ข้อมูลให้เป็นระบบ

5.2.1.5 ความพึงพอใจในสภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บริหารให้ความสนใจและสนับสนุนการใช้ IT รองลงมา ระบบฐานข้อมูลเป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์การใช้งาน รายการใน Web Site (<http://www.dusit.ac.th>) ของมหาวิทยาลัยเพียงพอต่อการใช้งาน ข้อมูลใน Web Site (<http://www.dusit.ac.th>) ของมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์การใช้ ระบบฐานข้อมูล เข้าใช้ได้สะดวกและมีความรวดเร็ว ข้อมูลใน Web Site (<http://www.dusit.ac.th>) ของมหาวิทยาลัย เข้าใช้โดยสะดวกและรวดเร็ว ระบบฐานข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และ มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเพียงพอ

พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจเพียงระดับปานกลาง ได้แก่ มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้ การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายต่างๆ ไม่มีปัญหาในการใช้ มีเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบหากเกิดการขัดข้องในการใช้งาน และคู่มือปฏิบัติการ สามารถใช้งานและดูแลรักษา ระบบปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ ปฏิบัติงาน การบริการแก้ไขหากเกิดการขัดข้องในการใช้งานเป็นไปโดยสะดวก และรวดเร็ว และความรวดเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เรียกใช้งาน

ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการ ติดต่อสื่อสารนั้น จะเกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสาร ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร คุณภาพ ของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและการ ติดต่อสื่อสารสองทางระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในองค์กร (Wiio, Downs Hazen และ Becksorm ,1980) พฤติกรรมการใช้สื่อว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการและการสนองความพึงพอใจของ

มนุษย์ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้รับสารว่า เกิดจากสถานะของสังคม และจิตใจที่แตกต่างกัน ก่อให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป ความต้องการนี้ทำให้แต่ละคน คาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้ต่างกันออกไปด้วย ดังนั้นลักษณะของการใช้ สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันจะแตกต่างกันไป และความพอใจที่ได้รับจากการใช้ สื่อ จะต่างกันออกไปด้วย (Katz and others, 1973 อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534, น. 85) และ สอดคล้องกับแนวคิดของ Karl Erick Rosengen (1974, pp. 269-285) ที่กล่าวว่า การใช้ประโยชน์ (Uses) กับคำว่าความพึงพอใจ (Stratifications) มีความสัมพันธ์กันในแง่ที่ว่า การใช้ประโยชน์ สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ และความพึงพอใจก็อาจได้รับจากการใช้ประโยชน์ แสดงให้เห็นตัว แปร 2 ตัวนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจน

5.2.1.5 ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตบุคลากรมีความ ต้องการระดับมาก ได้แก่ เพิ่มระบบเครือข่ายภายใน Wireless ให้รองรับการใช้งานได้เต็ม ประสิทธิภาพ ทุกๆ พื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย เพิ่มช่องทางการเข้าถึงระบบต่างๆ ได้สะดวกและ รวดเร็วมากขึ้น เพิ่มช่องทางให้มีการบริการฝากข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของหน่วยงานผ่าน Web Site ได้มากขึ้น เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยของระบบ จัดอบรมสัมมนาเพิ่มความรู้ความ ชำนาญในการใช้เกี่ยวกับ ICT จัดทำคู่มือการใช้ระบบต่างๆ แจกจ่ายให้กับ User เพิ่มเครื่อง คอมพิวเตอร์และระบบต่อพ่วง และ มีช่องทางแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้

จากความต้องการของบุคลากร แสดงให้เห็นถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์ (2549, น. 23-30) ได้กล่าว ระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้อย่างมี ประสิทธิภาพ เพราะนอกจากจะให้ระบบสารสนเทศในการวางแผนการควบคุมการทำงานและ ประกอบการตัดสินใจอย่างถูกต้องแล้วยังนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงทางแนวคิดและสร้างทางเลือก ใหม่ ระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้สามารถเป็นผู้นำในการ ดำเนินงานต่างๆ ได้ ดังนั้นทุกหน่วยงานจึงจำเป็นต้อง สร้าง จัดทำ และพัฒนาระบบข้อมูลและ สารสนเทศขึ้น

5.2.2 เปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรที่มี สถานภาพแตกต่างกัน

5.2.2.1 เพศต่างกัน ระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร

ด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และด้านความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต

5.2.2.2 อายุต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เมื่อจำแนกรายกลุ่มว่า อายุระหว่าง 21-30 ปี กับ อายุระหว่าง 31-40 ปี การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2.3 ระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน การใช้งานในระบบฐานข้อมูล การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร และ ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เมื่อจำแนกรายกลุ่มว่า ระดับการศึกษา ระหว่าง ปวส/อนุปริญญาหรือเทียบเท่า กับ ปริญญาโท มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการใช้งานในระบบฐานข้อมูล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2.4 ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2.5 การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร และ ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เมื่อจำแนกรายกลุ่มว่าด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร ระหว่างสายสนับสนุน กับสายวิชาการ และระหว่างสายวิชาการ กับสายบริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ระหว่างสายสนับสนุน กับสายวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2.6 สังกัดหน่วยงานต่างกัน การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นในด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร แต่เมื่อพิจารณารายกลุ่มแล้วพบว่าไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าสถานภาพแตกต่างกันการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บางด้านยกเว้นตำแหน่ง

งานไม่แตกต่างกัน มหาวิทยาลัยส่งเสริมสนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารในองค์กรครอบคลุมในทุกระบบงาน แต่เนื่องจากบุคลากรมีสถานภาพแตกต่างกันหลายลักษณะจึงทำให้การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Kippax and Murraray (1980 อ้างถึงใน มาริยา ไชยเศรษฐ์, 2546, น.44) ได้ศึกษาเรื่องการใช้สื่อ พบว่า ปัจจัยด้านตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ เป็นตัวกำหนดการใช้สื่อและการรับรู้ในคุณสมบัติของสื่อ (Kippax and Murraray, 1980 อ้างถึงใน มาริยา ไชยเศรษฐ์, 2546, น.44) และ ทิพยาภา น้อยสกุล (2553) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ อายุ ระยะเวลาในการทำงานและสถานภาพการทำงานที่ต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ และ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ วัลย์วิภา ปัญจมะวัต (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการสื่อสารในองค์กร พบว่า การศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ส่วนเพศและอายุที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และสอดคล้องกับ ชัชฎาภรณ์ สุขสวัสดิ์ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ต่อการสื่อสารในองค์กร โดยใช้ระบบอินทราเน็ต พบว่า เพศ อายุ อายุงาน ระดับงาน และความสามารถในการใช้งานระบบอินทราเน็ตต่างกัน จะมีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุงาน ความสามารถในการใช้งานระบบอินทราเน็ตต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน และ ผู้ใช้บริการที่มี อายุ อายุงาน ระดับงาน และความสามารถในการใช้งานระบบอินทราเน็ตต่างกันจะมีการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันจะมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากระบบอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน

5.2.3 ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา <http://www.dusit.ac.th> รองลงมา Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger ฯลฯ และ ระบบบริหารการศึกษา <http://webregis.dusit.ac.th> อันดับสุดท้ายคือ ระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย <http://sdumail.susit.ac.th>

ด้านความประหยัด อยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger ฯลฯ ระบบบริหารการศึกษา <http://webregis.dusit.ac.th> และ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา <http://www.dusit.ac.th> และ อันดับสุดท้ายคือ ระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย <http://sdumail.susit.ac.th>

ด้านความสะดวกอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger ฯลฯ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา <http://www.dusit.ac.th> และ ระบบบริหารการศึกษา <http://webregis.dusit.ac.th> และ อันดับสุดท้ายคือระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย <http://sdumail.susit.ac.th>

จะพบว่าประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมากทั้ง ด้านความรวดเร็ว ความประหยัด และ ความสะดวก เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทเดียวกันที่บุคลากรใช้ประจำทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Frenzel (2004, p. 14) ที่กล่าวว่า ทุกวันนี้ IT เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน และการปฏิบัติการขององค์กรเป็นอย่างมาก เมื่อเปรียบเทียบกับเทคโนโลยีอื่นๆ ผู้บริหารระดับสูงของหลายๆองค์กร จึงเล็งเห็นความสำคัญของ IT ที่เข้ามามีบทบาทในการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ และสามารถลดค่าใช้จ่ายขององค์กรได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังคงหากลยุทธ์ใหม่ๆ เกี่ยวกับการใช้ IT อย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถเพิ่มพูนศักยภาพให้กับองค์กรเอง รวมไปถึงพนักงานขององค์กรอีกด้วย

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ปฏิบัติงานเพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในงานต่าง ๆ ได้มากมาย เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานคือประสิทธิภาพของงาน (efficiency) ช่วยให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างเที่ยงตรงและรวดเร็ว เพื่อให้ได้ผลผลิต (productivity) ออกมาอย่างเต็มที่มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อให้ได้ประสิทธิผลสูงและประหยัด (economy) เป็นการประหยัดทั้งเวลาและแรงงานในการปฏิบัติงานเพื่อการลงทุนน้อยแต่ได้ผลมากกว่าที่ลงทุนไป (กรรชิต มัลย์วงศ์, 2545, น. 56)

แต่ทั้งนี้พบว่าอันดับปานกลาง คือระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย <http://sdumail.susit.ac.th> อาจเนื่องจากบุคลากรมีทางเลือกในการใช้ e mail อย่างอิสระ จึงมักใช้ที่ตนเองพอใจและตรงกับการใช้งาน ในเรื่องพื้นที่เก็บข้อมูล ความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์ที่ กิดานันท์ มลิทอง (2540, น. 28-29) กล่าวไว้ว่า การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง สามารถส่งข่าวสารถึงกันได้ทั่วโลก มีแนวโน้มการขยายตัว และจำนวนผู้ใช้อย่างรวดเร็ว มีความเร็วในการส่งข่าวสารถึงกันได้มากกว่าส่งทางไปรษณีย์ปกติ การค้นหาข้อมูล คอมพิวเตอร์มีแฟ้มข้อมูลจำนวนมาก ข้อมูลเหล่านั้นเป็นข้อมูลที่สะสมและเก็บจากผู้ใช้งานหลายคน และมีบางส่วนที่ต้องการเผยแพร่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลย์วิภา ปัญจมะวัต (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการสื่อสารในองค์กร พบว่า ในด้านการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน พนักงานรับทราบแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กรในระดับมาก โดยรับทราบจาก อีเมล / อินทราเน็ต / อินเทอร์เน็ต มากที่สุด โดยแหล่งข้อมูลที่มีความถูกต้องชัดเจนมากที่สุดคือ อีเมล / อินทราเน็ต / อินเทอร์เน็ต เช่นกัน

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.4.1.1 มหาวิทยาลัยควรมีระบบและกลไกการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยอาจดำเนินการดังนี้

1) จัดทำแผนงานการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แบบมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกหน่วยงานทุกระดับ โดยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรให้ครอบคลุมและใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น

การเพิ่มการใช้งาน e-mail / e-learning / VDO Conference / เครื่องข่ายเสมือนส่วนตัว / IP Telephone / Suan Dusit Internet Broadcasting ให้มากขึ้น

การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ให้ครบทุกระบบ และมีการอบรมให้บุคลากรอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

2) มอบหมายผู้รับผิดชอบในการกำกับติดตามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร อาจเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เนื่องจากปัจจุบันสำนักวิทยบริการเป็นเพียงผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย แต่ยังไม่มีการกำกับติดตามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3) มีการประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านต่างๆอย่างเป็นระบบของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและมีการประเมินผลไปยังผู้บริหาร หลังจากนั้นบริหารขององค์กรนำผลการประเมินมาปรับปรุงเพื่อให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กร มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

5.4.1.2 มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ให้ครอบคลุมการดำเนินงานของหน่วยงาน เพิ่มประสิทธิภาพของระบบ และพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศที่รวดเร็ว

5.4.1.3 มหาวิทยาลัยควรเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาต่างๆเกี่ยวกับการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร เช่น ช่องทางการรับเรื่อง ระบบอัตโนมัติเพื่อการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น การเพิ่มผู้เชี่ยวชาญการแก้ไขปัญหาซึ่งอาจใช้บุคลากรสายวิชาการที่สอนในวิชาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือวิทยาการคอมพิวเตอร์ และอื่นๆ

5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

2) การศึกษารูปแบบการส่งเสริมแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ของบุคลากร

3) การศึกษารูปแบบการส่งเสริมแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ของนักศึกษา



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือและบทความ

- กาญจนา แก้วเทพ และ กิตติ กันภัย. (2543). *มองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547). *สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ เลิฟ แอนด์ ลีฟ.กริช สืบสนธิ. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติมา สุรสนธิ.(2537). *ความรู้ทางการสื่อสาร*. (พิมพ์ครั้งที่3). คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน,กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โกสนต์ เทพสิทธิธารกรณ์ (2546:12-15)*เทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น*.กรุงเทพฯ : แม็ค.
- กมลรัฐ อินทรทัศน์ (2548) “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชานิติศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 14*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2548). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ*.ในประมวลสาระชุดวิชานิติศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 14. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนาธิป สันติวงศ์ ชงชัย สันติวงษ์. (2542) *องค์กรกับการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*.(พิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ:สุวีริยาสาส์น.
- ประมะ สตะเวทิน. (2539). *หลักและทฤษฎีสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประชุม โพธิกุล. (2531, 30 มีนาคม). *วัฒนธรรมองค์กร Organization Culture*. *มิตรครู*.
- ปราชญ์กล้าผจญ และคณะ(2546). *แนวโน้มและพัฒนาการบริหารการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2546). *พฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ด่านสุทธาการพิมพ์
- เสนาะ ดิยาวี (2538). *การสื่อสารในองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่3).กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ท่าพระจันทร์.
- _____.(2541) *การสื่อสารในองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่4) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ท่าพระจันทร์.

- _____. (2546ค) *หลักการบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
 คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2544) . *หลากหลายวิธีกับการใช้ ICT เพื่อ
 การเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2549). *การจัดการศึกษาเฉพาะทางในประเทศไทย ปี 2546:
 การผลิต บุคลากร*. กรุงเทพฯ ฯ : พรินทิวกราฟฟิค.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2545) *กรอบนโยบาย
 เทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ.2554-2553 ของประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร.
 สกว. สุรพงษ์ โสชนะเสถียร (2549) *การสื่อสารเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ ฯ : ประสิทธิ์ภัณฑ์ แอนด์
 พรินติ้ง.
- สมยศ นาวิกร. (2544). *การติดต่อสื่อสารขององค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัย
 ธรรมศาสตร์.
- _____. (2543ก) *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ ฯ : บรรณกิจ 1991.
 เสนาะ ดิยาวัว. (2546). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ ฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2534, 30 กันยายน). “วัฒนธรรมองค์กรกับการปฏิบัติงานของพนักงาน.”
เพิ่มผลผลิต. หน้า 4.
- สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ. (2550). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต*. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัย
 ราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2550). *ข้อมูลพื้นฐานประจำงบประมาณ
 2550*. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สมชาย เทพแสง. (2547). “E-Leadership: ผู้นำการศึกษาในยุคดิจิทัล”, *วารสารวิทยาจารย์*.
 12 - 14.
- พัชนี เขจรธยา และคณะ. (2541). *แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ ฯ : คณะนิเทศศาสตร์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รอม หิรัญพุกษ์. “แนวโน้มของเทคโนโลยีสารสนเทศในต้นคริสต์ศตวรรษที่ 21.” *สารานุกรมไทย
 สำหรับเยาวชน: โดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว*.
- รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์. 2549. *ชื่อเรื่อง, สารสนเทศทางธุรกิจ* กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น,
 ราณี อธิชัยกุล (2547ก). “การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์กร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการ
 จัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 7* หน้า 320-329. นนทบุรี:
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาการจัดการ.

- วิรัช สวงวงศ์วาน (2550) การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โด โชน่า.
- วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : เซิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2542.
- วุฒิพงษ์ ถายะพิงค์ (2546). สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า: การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท. (2537). การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุษา บิ๊กกินส์. (2550). ทฤษฎีและแนวคิดนิเทศศาสตร์พัฒนาการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

วิทยานิพนธ์

- จิตติมา กาญจนินทุ. (2545). สื่ออินเทอร์เน็ตกับโครงการพัฒนาธุรกิจชุมชนของ บริษัท ยูไนเต็ด คอมมูนิเคชั่น อินคัสตรี จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฐิติรัตน์ พุทธิสารชัย. (2544). พฤติกรรมการนำบริการเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทร่วมทุนในเขต กรุงเทพฯ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธิดา วุฒิเชียร. (2539). ทักษะคิดของข้าราชการ สำนักงานประมาธ ที่มีต่อการใช้ Micro Computer ในการปฏิบัติงาน (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิชดา เตรียมชัยศรี. (2542). การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน ระบบเครือข่าย อินทราเน็ต ของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เมธินี มอร์เตโร. (2541). ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร และทักษะของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- สุคนธ์ เมฆนัย (2548) พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในองค์กร: ศึกษากรณี THAI Sphere ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศุภนาฏ บัวบางพลู. (2546). พฤติกรรมการสื่อสาร ความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ ในเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุติพร โชควิวัฒน์. (2545). การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการจัดการสื่อสารภายในธนาคารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พรรณปพร โตะวิเศษกุล. (2551). การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของหน่วยงานบริการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุญญลักษณ์ ตำนานจิตร. (2552). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (งานวิจัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วชิระ ต้นสกุล. (2543). ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้ระบบ อินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสารในองค์กร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อดิศร โชคบัณฑิต. 2548. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5 . (รายงานการศึกษาอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัยยา สวานแก้ว. (2542). ลักษณะและพฤติกรรมของการสื่อสารภายในองค์กรของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ฤดีพร ผ่องสุภาพ. (2551). การแสวงหาข่าวสารการประชาสัมพันธ์และความพึงพอใจการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนิสิตนักศึกษา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิพยาภา น้อยสกุล (2553) พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
 ศิริผล เกิดศรีทอง. (2549). การพัฒนาแนวทางการดำเนินการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย รังสิต จังหวัดปทุมธานี (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

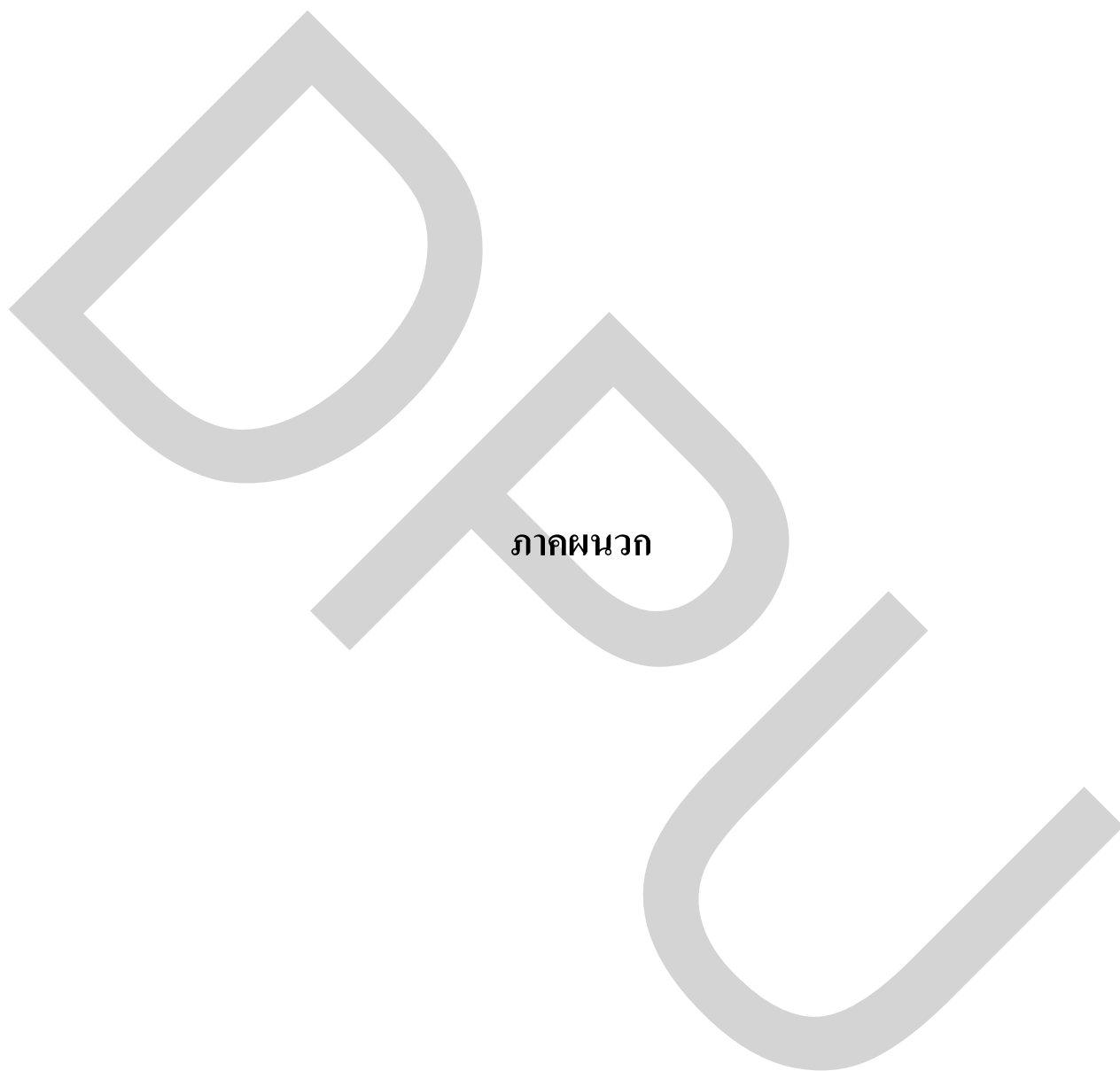
สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2550). สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. [Online]. Available: <http://www.arit.dusit.ac.th/>. [2550, มกราคม 20].
 ราชภัฏสกลนคร. 2545. เทคโนโลยีสารสนเทศ [Online]. Available: URL; http://web.ris.ac.th/academic/Subject/Social/S05/chap1_1.htm
 เนกเทค สรุปผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำปี 2553 [http://www.247friend.net /blog/print.php?id=541](http://www.247friend.net/blog/print.php?id=541)

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Frenzel, Carroll. W. and John, C. (2004). *Management Of Information Technology* (4 th ed.). Canada.
- Habermann, F. (2000). *Making ERP a Success Communication Vol.43*. Boston.
- Katz, Elihu and Jay, G. Blunder and M. Gurevitch. (1974). *Utilization of Mass Communication By The Individual. In The Uses of Mass Communications*. Beverly Hills.
- Kippax, Susan, and Murray, John. P. (1980). *Using of Mass Media Need Gratification and Perceived Utility Communication Research Vol.7*.
- Castells, M. (2009) *Communication Power*. UK: Oxford.
- Taro, Yamane. (1973). *Statistic : An Introductory Analysis* (3 rd ed.). Harper International Edition, Tokyo.
- Wenner, Lawrence. A. (1985). *The Nature of News Gratifications. Media Gratifications Research. Current Perspective*. Beverly Hills.
- Porter, Lyman W., and Robert, Karience H. (1976). "Communication in Organization." *In Handbook of Industrial and Organization Psychology*. Edited by Marvin D. Dunnette. Chicago: Read McNally College.
- Wii, O.A., Goldhaber, G.M., and Yates, M.P. (1980). *Organizational Communication Research : Time For Reflection*. New Jersey :
- Shigemitsu, M (2004). *The use of information communication Technologies in English Language Learning in Japan. Unpublished doctoral dissertation, Columbia University Teachers College : New York*.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

การทำวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร
ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเท่านั้น ข้อมูลของท่านเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทุกท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าคำตอบที่ท่านเลือกตามความเป็นจริง

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 21 – 30 ปี	<input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี	
<input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี	<input type="checkbox"/> 51 - 60 ปี	<input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ปวส. / อนุปริญญา / หรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
4. ตำแหน่งงาน

<input type="checkbox"/> ข้าราชการ	<input type="checkbox"/> พนักงานมหาวิทยาลัย	<input type="checkbox"/> พนักงานราชการ
<input type="checkbox"/> ลูกจ้างประจำ	<input type="checkbox"/> ลูกจ้างชั่วคราว	
5. ปฏิบัติหน้าที่

<input type="checkbox"/> สายสนับสนุน	<input type="checkbox"/> สายวิชาการ	<input type="checkbox"/> สายบริหาร
--------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------
6. ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัย.....ปี

7. สังกัดหน่วยงาน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี | <input type="checkbox"/> สถาบันวิจัยและพัฒนา |
| <input type="checkbox"/> คณะครุศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาการจัดการ | <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| <input type="checkbox"/> คณะพยาบาลศาสตร์ | <input type="checkbox"/> สำนักวิทยบริการ |
| <input type="checkbox"/> บัณฑิตวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> สำนักกิจการพิเศษ |
| <input type="checkbox"/> โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ | <input type="checkbox"/> โรงเรียนการเรือน |
| <input type="checkbox"/> ศูนย์การศึกษานอกสถาบัน | <input type="checkbox"/> สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน |
| <input type="checkbox"/> โรงเรียนสาธิตละอออุทิศ | <input type="checkbox"/> สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

ตอนที่ 2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าคำตอบในด้านขวามือที่ตรงความเห็นของท่านมากที่สุด

มากที่สุด หมายถึง มากกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์ หรือทุกวัน

มาก หมายถึง 5 – 6 ครั้ง ต่อสัปดาห์

ปานกลาง หมายถึง 3 – 4 ครั้ง ต่อสัปดาห์

น้อย หมายถึง 1 – 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์

น้อยที่สุด หมายถึง น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ หรือไม่เคยเลย

2.1 ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับการใช้งาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การใช้งานในระบบฐานข้อมูล					
1. ฐานข้อมูลของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (http://personnel.dusit.ac.th)					
2. ฐานข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (http://www.dusit.ac.th)					
3. ฐานข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (http://eoffice.dusit.ac.th)					
4. ฐานข้อมูลระบบบริหารการศึกษา (http://webregis.dusit.ac.th)					
5. ฐานข้อมูลวารสาร บทความ หนังสือ กฤตภาคออนไลน์					
6. ฐานข้อมูลโปรแกรมประยุกต์เพื่อการเรียนการสอน					
การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์					
1. ระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ e-mail (http://sdumail.dusit.ac.th)					
2. ระบบการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ e-learning					
3. ระบบเครือข่ายวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (VDO Conference)					
4. ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Network)					
5. ระบบ การเชื่อมต่อเครือข่ายเสมือนส่วนตัว (Virtual Private Network : VPN)					
6. ระบบไอพีเทเลโฟน (IP Telephone)					
7. ระบบสวนดุสิตอินเทอร์เน็ตบอร์ดแคสติ้ง (Suan Dusit Internet Broadcasting)					

ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร					
1. ใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์ และข้อมูลในการให้บริการ					
2. ใช้เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารในด้านการบริหารงานหรือปฏิบัติงานภายในองค์กร					
3. ใช้เพื่อลดต้นทุนผลผลิต และความซ้ำซ้อนในการทำงาน					
4. ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานรวดเร็วและมีระบบยิ่งขึ้น					
5. ใช้เพื่อช่วยการตัดสินใจในการทำงาน					
6. ใช้เพื่อช่วยในการติดตามประเมินผลการทำงาน					

2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระบบฐานข้อมูลยังไม่ครอบคลุมงานที่ปฏิบัติ					
2. การนำเข้าข้อมูลของระบบต่างๆ ยังไม่ปัจจุบัน					
3. ช่องทางการเข้าถึงระบบต่างๆ ไม่สะดวกต่อการใช้งาน					
4. คู่มือการใช้งานระบบต่างๆ ไม่ชัดเจน					
5. การอบรมหรือสัมมนาเกี่ยวกับการใช้งานของระบบต่างๆ ยังไม่ทั่วถึง					
6. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายภายในยังไม่ดี					
7. อุปกรณ์สำหรับใช้เสริมเพื่อเพิ่มความสามารถของเครื่องไม่เพียงพอ					
8. กรณีเกิดการขัดข้องของระบบเครือข่ายใช้เวลานานในการแก้ไข					
9. ผู้บริหารขาดความสนใจและสนับสนุนการใช้ ICT อย่างคุ้มค่า					
10. บุคลากรขาดความสนใจและใช้ ICT อย่างคุ้มค่า					

2.3 ความพึงพอใจสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระบบฐานข้อมูล เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
2. ระบบฐานข้อมูล เข้าใช้ได้สะดวกและมีความรวดเร็ว					
3. ระบบฐานข้อมูลเป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์การใช้งาน					
4. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงาน					
5. ความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เรียกใช้งาน					
6. การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายต่างๆ ไม่มีปัญหาในการใช้งาน					
7. มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหากเกิดการขัดข้องในการใช้งาน					
8. การบริการแก้ไขหากเกิดการขัดข้องในการใช้งานเป็นไปโดยสะดวก และรวดเร็ว					
9. มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเพียงพอ					
10. รายการใน Web Site (http://www.dusit.ac.th) ของมหาวิทยาลัย เพียงพอต่อการใช้งาน					
11. ข้อมูลใน Web Site (http://www.dusit.ac.th) ของมหาวิทยาลัย					

2.3 ความพึงพอใจสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เข้าใช้โดยสะดวกและมีความรวดเร็ว					
12. ข้อมูลใน Web Site (http://www.dusit.ac.th) ของมหาวิทยาลัย เป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์การใช้งาน					
13. ผู้บริหารให้ความสนใจและสนับสนุนการใช้ IT					
14. มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้					
15. คู่มือปฏิบัติการ สามารถใช้งานและดูแลรักษาระบบปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์					

2.4 ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบต่อพวง					
2. เพิ่มระบบเครือข่ายภายใน Wireless ให้รองรับการใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ ทุกๆพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย					
3. เพิ่มช่องทางการเข้าถึงระบบงานต่างๆ ได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น					
4. เพิ่มช่องทางให้มีการบริการฝากข่าวประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของหน่วยงานผ่าน Web Site ได้มากขึ้น					
5. เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยของระบบ					
6. จัดทำคู่มือการใช้งานระบบต่างๆ แจกจ่ายให้กับ User					
7. จัดอบรมสัมมนาเพิ่มความรู้ความชำนาญในการใช้เกี่ยวกับ ICT					
8. มีช่องทางแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้					

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพของสื่อ ICT ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

คำอธิบายความหมายของ ความรวดเร็ว, ความประหยัด และความสะดวก

ความรวดเร็ว หมายถึง การเข้าถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยความรวดเร็ว เช่น เข้าเข้าถึงข้อมูลในหน้า Web Site, การ Upload ข้อมูลเข้าสู่ระบบ, การ Download ข้อมูลจากระบบ ฯลฯ เป็นต้น

ความประหยัด หมายถึง การใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เช่น ค่าเดินทาง, ค่าอุปกรณ์สำนักงาน (กระดาษ, หมึกพิมพ์, อื่นๆ)

ความสะดวก หมายถึง การใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรสามารถช่วยให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้นกว่า ก่อนที่จะมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร เช่น สะดวกต่อการประสานงาน ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา, ระหว่างบุคลากรด้วยกัน สะดวกในการจัดเก็บเอกสาร ทั้งยังช่วยลดภาระในการค้นหาเอกสารในรูปแบบของกระดาษ และแฟ้มเอกสาร

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าคำตอบที่กำหนดให้ด้านขวามือที่ตรงความเห็นของท่านมากที่สุด

3.1 ด้านความเร็ว

สื่อ ICT ที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร	ความเร็ว				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สื่อ ICT ที่เป็นทางการ					
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา สถานศึกษา http://www.dusit.ac.th					
2. ระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย http://sdumail.susit.ac.th					
3. ระบบบริหารการศึกษา http://webregis.dusit.ac.th					
4. ระบบบริหารงานสารบรรณ http://eoffice.dusit.ac.th					
5. ระบบบริหารจัดการบุคลากร http://personnel.dusit.ac.th					
สื่อ ICT ที่ไม่เป็นทางการ					
Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ					

3.2 ด้านความประหยัด

สื่อ ICT ที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร	ความประหยัด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สื่อ ICT ที่เป็นทางการ					
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา สถานศึกษา http://www.dusit.ac.th					
2. ระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย http://sdumail.susit.ac.th					
3. ระบบบริหารการศึกษา http://webregis.dusit.ac.th					
4. ระบบบริหารงานสารบรรณ http://eoffice.dusit.ac.th					
5. ระบบบริหารจัดการบุคลากร http://personnel.dusit.ac.th					
สื่อ ICT ที่ไม่เป็นทางการ					
Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ					

3.3 ด้านความสะดวก

สื่อ ICT ที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร	ความสะดวก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สื่อ ICT ที่เป็นทางการ					
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสถานศึกษา สถานศึกษา http://www.dusit.ac.th					
2. ระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย http://sdumail.susit.ac.th					
3. ระบบบริหารการศึกษา http://webregis.dusit.ac.th					
4. ระบบบริหารงานสารบรรณ http://eoffice.dusit.ac.th					
5. ระบบบริหารจัดการบุคลากร http://personnel.dusit.ac.th					
สื่อ ICT ที่ไม่เป็นทางการ					
Social network เช่น Facebook, Hi5, Blogger, my space, Twitter, MSN, Whatapp, Line ฯลฯ					

ปัญหาที่พบในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร

.....

.....



ภาคผนวก ข
ทดสอบค่าความเชื่อมั่น

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	70

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวเมธินี น้อยสุด

ประวัติการศึกษา

นิเทศศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์)

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พ.ศ.2551

ตำแหน่งงานปัจจุบัน

พนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน

ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

295 ถนนราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300