

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต เพื่อเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรที่มีสถานภาพแต่งต่างกัน และเพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 345 คน จากบุคลากรทั้งหมด 2,477 คน ตามวิธีการของ ทาโร่ ยามาเน่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติทดสอบที่ และวิเคราะห์ทดสอบพหุคุณ

#### 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 ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัย ระหว่างต่ำกว่าถึง 6 ปี ร้อยละ 58 และ สังกัดหน่วยงานคณวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 12.50 ศูนย์การศึกษาอกสบบัน ร้อยละ 11.90 และคณวิทยาการจัดการ จำนวน ร้อยละ 11.60

##### 5.1.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ การใช้งานในระบบฐานข้อมูล การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ 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 กุจตภากองออนไลน์ (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 การใช้งานระบบไอพีโทรศัพท์ (IP Telephone) (ค่าเฉลี่ย 2.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.26) การใช้งานระบบส่วนดุสิตอินเทอร์เน็ตบอร์ดแคสติ้ง (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 ใช้เพื่อลดต้นทุน ผลผลิต และความชำรุดในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) ตามลำดับ

5.1.2.4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ระดับ ความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ระบบฐานข้อมูลยังไม่ครอบคลุมงานที่ปฏิบัติมี (ค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84) อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การอบรมหรือ สัมมนาเกี่ยวกับการใช้งานของระบบต่างๆ ยังไม่ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) รองลงมา การนำเข้าข้อมูลของระบบต่างๆ ยังไม่เป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85) กรณีเกิดการขัดข้องของระบบเครือข่ายใช้เวลานานในการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 3.33 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.89) คู่มือการใช้งานระบบต่างๆ ไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) อุปกรณ์สำหรับใช้เสริมเพื่อเพิ่มความสามารถของเครื่องมือเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.24 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.88) ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายภายในยังไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.20 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.86) ซ่องทางการเข้าถึงระบบต่างๆ ไม่สะดวกต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.19 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.85) บุคลากรขาดความสนใจและใช้ ICT อย่างคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 3.17 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 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 ผู้บริหารให้ความสนใจและสนับสนุน การใช้ IT (ค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79) รองลงมา ระบบฐานข้อมูลเป็นประโยชน์ ตามวัตถุประสงค์การใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) รายการใน Web Site (<http://www.dusit.ac.th>) ของมหาวิทยาลัยเพียงพอต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.64) ข้อมูลใน Web Site (<http://www.dusit.ac.th>) ของมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ตาม วัตถุประสงค์การใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) ระบบฐานข้อมูลเข้าใช้ได้ สะดวกและมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) ข้อมูลใน Web Site (<http://www.dusit.ac.th>) ของมหาวิทยาลัยเข้าใช้โดยสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.47 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.72) ระบบฐานข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.79) และ มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.42 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.73) ตามลำดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีซ่องทางให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81)

รองลงมา การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายต่างๆ ไม่มีปัญหาในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88) มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหากเกิดการขัดข้องในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93) คู่มือปฏิบัติการ สามารถใช้งานและคุ้มครองภัยระบบปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ (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) และ มีช่องทางแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92) ตามลำดับ

5.1.3 การเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

สมมติฐาน : บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ดังนี้

5.1.3..1 เพศ พบว่า ระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร ด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และด้านความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต



ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า อายุต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เมื่อจำแนกรายคู่พบว่า อายุระหว่าง 21-30 ปี กับ อายุระหว่าง 31-40 ปี การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

5.1.3.3 ระดับการศึกษา พนวจ ปวส / อนุปริญญา / หรือเทียบเท่า การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

ปริญญาตรี การใช้งานในระบบฐานข้อมูล และ การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

ปริญญาโท การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

ปริญญาเอก การใช้งานในระบบฐานข้อมูล และการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร

เพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน การใช้งานในระบบฐานข้อมูล การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประโภชันที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร และ ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เมื่อจำแนกรายคู่พบว่า ระดับการศึกษา ระหว่าง ปวส/อนุปริญญาหรือเทียบเท่า กับ ปริญญาโท มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการใช้งานในระบบฐานข้อมูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3.4 ตำแหน่งงาน พนักงาน ข้าราชการ การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโภชันที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

พนักงานมหาวิทยาลัย การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโภชันที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

พนักงานราชการ การใช้งานในระบบฐานข้อมูล และ การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโภชันที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร 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 ตำแหน่งงานแต่กันต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3.5 สายการปฏิบัติหน้าที่ พนว. สายสนับสนุน การใช้งานในระบบฐานข้อมูล และ การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

สายวิชาการ การใช้งานในระบบฐานข้อมูล และ การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

สายบริหาร การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจ

ในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับมาก และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมากที่สุด

ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน การใช้งานในการสื่อสาร ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร และ ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เมื่อจำแนกรายคู่ พบว่า ด้าน ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร ระหว่างสายสนับสนุน กับ สายวิชาการ และระหว่างสายวิชาการ กับสายบริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ระหว่างสายสนับสนุน กับสายวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3.6 ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัย พนบว่า ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยต่ำกว่า - 6 ปี การใช้งานในระบบฐานข้อมูล และ การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ระหว่างสายสนับสนุน กับสายวิชาการ และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

7 - 12 ปี การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง การใช้งานในการสื่อสาร ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

13 - 18 ปี การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตอยู่ในระดับมาก

19 - 24 ปี การใช้งานในระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับน้อย ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารออยู่ในระดับปานกลาง 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 ศูนย์การศึกษานอกสถานบัน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และ สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม

การใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัยและพัฒนา คณะมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะพยาบาลศาสตร์ สำนักวิทยบริการ และอื่นๆ

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

การใช้งานอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัยและพัฒนา คณะมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะพยาบาลศาสตร์ สำนักกิจการพิเศษ และ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถาบันวิจัยและพัฒนา คณะครุศาสตร์ สำนักกิจการพิเศษ และ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี คณบดี คณบุคลากร คณบุคลากร สำนักวิทยบริการ บัณฑิตวิทยาลัย โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ โรงเรียนการเรือน ศูนย์การศึกษานอกสถานบัน สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม และอื่นๆ

4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สำนักวิทยบริการ บัณฑิตวิทยาลัย และ สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม

ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัยและพัฒนา คณบุคลากร คณบดี คณบุคลากร สำนักวิทยาการจัดการ คณบุคลากร สำนักวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณบุคลากร สำนักวิทยบริการ บัณฑิตวิทยาลัย สำนักกิจการพิเศษ โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ โรงเรียนการเรือน ศูนย์การศึกษานอกสถานบัน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และอื่นๆ

5) ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัยและพัฒนา คณบดี คณบุคลากร สำนักวิทยบริการ บัณฑิตวิทยาลัย สำนักกิจการพิเศษ โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ ศูนย์การศึกษานอกสถานบัน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และ สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ คณบุคลากร คณบุคลากร คณบุคลากร คณบุคลากร สำนักวิทยบริการ โรงเรียนการเรือน และอื่นๆ

6) ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต พบว่า ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คณบุคลากร สำนักวิทยบริการ สำนักกิจการพิเศษ สถาบันภาษาศิลปะและวัฒนธรรม

ความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัยและพัฒนา คณบุคลากร คณบดี คณบุคลากร สำนักวิทยาการจัดการ คณบุคลากร สำนักวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ โรงเรียนการเรือน ศูนย์การศึกษานอกสถานบัน และอื่นๆ ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัย ความต้องการอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว(One-way ANOVA) พบว่า สังกัดหน่วยงานต่างกัน การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นในด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร แต่มีอิทธิพลน้อยมาก แสดงว่าไม่แตกต่างกัน

### 5.4.3 ประสิทธิภาพการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

ประสิทธิภาพการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็ว ด้านความประหัต ด้านความประทับใจ และด้านความสะดวก

5.1.4.1 ด้านความรวดเร็ว ระดับความคิดเห็นโดยรวม อよู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55) เมื่อพิจารณาข้อพบว่า 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 ระบบบริหารจัดการบุคคลากร <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 ด้านความประทับใจ ระดับความคิดเห็นโดยรวมอよู่ในระดับมาก (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) ระบบบริหารจัดการบุคคลากร <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 ความคิดเห็นโดยรวมอよู่ในระดับมาก (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 ข้อเสนอแนะที่ได้จากคำตามปลายเปิด

5.1.5.1 ปัญหาที่พบในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร คอมพิวเตอร์ที่เปลี่ยนตามอายุการใช้งานยังเปลี่ยนไม่ทั่วถึง ไม่ครอบคลุมองค์กร

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

2) คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อนักศึกษา และบางรุ่นศักยภาพ ไม่สามารถรองรับการใช้งานในปัจจุบันทำให้โหลดข้อมูลช้า

3) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีปัญหาทางด้านวัสดุอุปกรณ์ทางสารคดีเพื่อการสื่อสารองค์กร ทั้งด้านสารคดีและระบบบริหารจัดการปัญหาทางด้านสารคดี ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ปัญหาเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะทาง (specification) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ปัญหาเกี่ยวกับไฟร์สกอตคอมพิวเตอร์ ปัญหาน่าจะเก็บข้อมูลสำรอง

4) บุคลากรไม่ตระหนักรถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีกับงาน/ใช้ไม่เป็น/เทคโนโลยีทุกอย่าง ไม่ต้องสนใจความต้องการของผู้ใช้

5) การใช้ระบบบริหารงานสารบรรณ ยังคงต้องพิมพ์นามเก็บไว้เป็นหลักฐาน ทำให้การใช้ทรัพยากรายเดือนต้องมีอยู่ บุคลากรบางคนในบางหน่วยงาน ไม่เปิดระบบบริหารงานสารบรรณเพื่อตรวจสอบข้อมูล

6) อาจารย์ที่ไม่สนใจเปิด E office จะเป็นปัญหา เรื่องการสื่อสารข้อมูลระหว่างเพราระจะอ้างว่าใช้งานไม่สะดวก และไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน

7) ใช้กับเบราเซอร์ก็ได้ บางครั้งยังมีปัญหาบางเลกน้อย เช่น โหลดข้อมูลไม่ขึ้น ในระบบ e-office

8) เลือกใช้ ICT เพียงบางช่องทาง website ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน บางครั้งมีข้อผิดพลาด ข้อมูลใน Website ควรเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการวางแผนด้านการศึกษาได้ดีกว่านี้

5.1.5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร

1) การกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรต้องกำหนดนโยบายให้บุคลากรรับรู้และต้องปฏิบัติทั้งองค์กร เพื่อเป็นแนวทางและกรอบปฏิบัติงานได้ชัดเจนในการจัดทำและพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2) ก่อนนำระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จะต้องมีการวางแผนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ต้องแบ่งภาระงานและวางแผนกำลังคนให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากรที่จะต้องรับผิดชอบ เพื่อให้การพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถพัฒนาในองค์กรได้ตามเป้าหมาย ไม่เกิดการหยุดชะงักจากการซ้ำซ้อนในงาน

3) ผู้บริหารต้องสนับสนุนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของพนักงานในสายปฏิบัติการมากขึ้น 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 และการคุ้มครองให้มากขึ้น เพื่อจะได้สามารถนำเสนอข้อมูลองค์กรในรูปแบบต่างๆ ได้ดีขึ้น

8) จัดทำคู่มือและวิธีใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการใช้งานและการทำงานให้แก่บุคลากรที่มีภาระงานในหน่วยงานที่ต้องใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการสื่อสารและทำงานให้สามารถศึกษาระบบการทำงาน

จากคู่มือได้ แม้ว่าได้รับการอบรมไปแล้วก็ยังสามารถศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเองจากคู่มือของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้นๆ ได้อีกด้วย

9) เพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาการสื่อสารในส่วนของสื่อ Web site ให้เป็นเครื่องมือที่สามารถตอบสนองการสื่อสารแต่ละฝ่ายมากขึ้น ความมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ ส่งเสริมการใช้ICT ที่ถูกวิธีและเอื้อต่อการทำงาน

10) ความมีการพัฒนาการสื่อสารองค์กร โดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรให้มากขึ้น โดยการพัฒนาตามเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามแบบสากล

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

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

13) ต้องทำให้ปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานให้ดีขึ้นกว่าเดิม และสามารถเข้าใช้งานในทุกที่ของคณะ เพื่อใช้ในการค้นคว้าข้อมูล ปรับปรุงระบบ E-office ให้ดีขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากหลุดบ่อย และไม่สามารถจะทำงานสำคัญหรือเร่งด่วนได้ทันเวลา

14) หน้า Web สวยงาม แต่ประโยชน์การค้นหาใช้งานค่อนข้างยุ่งยาก เพราะซับซ้อนในการสืบค้น

## 5.2 อภิปรายผล

5.2.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

5.2.1.1 การใช้งานในระบบฐานข้อมูล พบว่า บุคลากรมีการใช้งานระดับมาก ได้แก่ การใช้งานฐานข้อมูลสารบบธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (<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>) พบว่า มีการใช้งานอยู่ในระดับมาก ส่วนการใช้งานฐานข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (<http://www.dusit.ac.th>) เป็นช่องทางที่สื่อสารกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัยที่บุคลากรใช้ในการติดตามกิจกรรมและข้อมูลข่าวสารต่างๆของหน่วยงานภายใน และยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลและส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานและบุคคล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดังกล่าวทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพันกัน หน่วยงานภายในเป็นแบบเครือข่าย (Network) (จอห์น ไนซ์บิทต์ อ้างถึงใน บุญญลักษณ์ ต้านานจิตร, 2552, น. 18-20)

งานฐานข้อมูลของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (<http://personnel.dusit.ac.th>) การใช้งานฐานข้อมูลวารสาร บทความ หนังสือ กฎหมายออนไลน์ และการใช้งานฐานข้อมูลโปรแกรมประยุกต์เพื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจาก ระบบการเชื่อมต่อฐานข้อมูลของบุคลากรยังไม่สมบูรณ์และบุคลากรยังไม่เห็นประโยชน์ในการใช้ สำหรับ ฐานข้อมูลวารสาร บทความ หนังสือ กฎหมายออนไลน์ และการใช้งานฐานข้อมูลโปรแกรมประยุกต์เพื่อการเรียนการสอน อาจเป็นเพราะเป็นฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องเฉพาะกับสาขาวิชาการ และยังใช้ไม่มากเท่าที่ควรจากลักษณะงาน เช่น ทำงานวิจัยจึงจะใช้ฐานข้อมูลวารสาร บทความ หนังสือ และ การเรียนการสอน อาจจะเตรียมการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแบบอื่นๆที่เตรียมเอง

5.2.1.2 ลักษณะการใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า บุคลากรใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Network) อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทำให้เกิดสภาพทางการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา (Anywhere and Anytime) การสื่อสารแบบสองทางทำให้การโต้ตอบผ่านเครือข่ายทำให้เสริมอื่นมาปฏิสัมพันธ์ได้จริง เช่นการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) การดำเนินกิจกรรมลักษณะเช่นนี้ทำให้การทำงาน ขยายขอบเขตไปทุกหนทุกแห่ง และ สามารถดำเนินการได้ (จอห์น ไนซ์บิทต์ อ้างถึงใน บุญญลักษณ์ ต้านานจิตร, 2552, น. 18-20)

มีการใช้งานระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายเสมือนส่วนตัว (Virtual Private Network : VPN) การใช้งานระบบไอพีโทรศัพท์ (IP Telephone) การใช้งานระบบส่วนดูสิตอินเตอร์เน็ตบอร์ด แอดสติ๊ง (Suan Dusit Internet Broadcasting) และ การใช้งานระบบเครือข่ายวิดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ (VDO Conference) อยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากการลักษณะงาน และการใช้ประโยชน์ไม่ตรง ตามที่ต้องการ ซึ่งส่วนมากจะเป็นสาขาวิชาการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรวงศ์ บุญปลูก (2550) ได้ วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการศึกษาของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลของการวิจัย พบว่าอาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ส่วนมากมีการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการจัดการศึกษาทั้ง 5 ด้าน คือ ในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นการสอนโดยการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับถ่ายทอดคำสอน ด้านงานทะเบียน สารบรรณ เป็นระบบที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานด้านเอกสารหรือจัดการเอกสาร การใช้คอมพิวเตอร์ในด้านการศึกษาทางไกล โดยใช้วิธีถ่ายทอดเนื้อหาสาระโดยไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ตด้านบริหาร เป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับกิจกรรมการบริหารของสถาบันด้านห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น ข้อมูล

5.2.1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรบุคลากร มีความคิดเห็นว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้นสามารถก่อให้เกิด การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานรวดเร็ว และมีระบบยิ่งขึ้น สามารถใช้เพื่อช่วยในการติดตามประเมินผลการทำงาน สามารถใช้เพื่อ ประโยชน์ในการสื่อสารในด้านการบริหารงานหรือปฏิบัติงานภายในองค์กร สามารถใช้เพื่อช่วย การตัดสินใจในการ สามารถใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์และข้อมูลในการให้บริการ และสามารถ ใช้เพื่อลดต้นทุนผลผลิต และความชำรุดในการทำงาน

สอดคล้องกับแนวคิดของ Lawrence A. Wenner (1985, pp. 175-184) ที่ได้ทำการศึกษา เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากการบริโภคข่าวสาร ว่าการใช้ข่าวสารนั้นเพื่อประโยชน์ทางด้าน ข้อมูลเพื่อการอ้างอิง (Orientalional Gratification) เพื่อเป็นแรงเสริมในความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจเจกบุคคลกับสังคม ซึ่งแสดงออกมายจากการติดตามข่าวสาร (Surveillance) หรือการได้มาซึ่ง ข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decisional Utility) นอกเหนือนั้นการใช้สื่อสามารถเชื่อมโยง ระหว่างข้อมูลเกี่ยวกับสังคม (Social Gratification) ซึ่งรับรู้จากข่าวสารกับเครือข่ายส่วนบุคคล ของปัจเจกชน เช่น การนำข้อมูลไปใช้สนทนากับผู้อื่น หรือใช้เพื่อการจูงใจในการปฏิบัติงานด้วย เช่นกัน และ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ McCombsand 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 ชีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ต่อการสื่อสารในองค์กร โดยใช้ระบบอินทราเน็ต พบว่า การใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ตกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากระบบอินทราเน็ตโดยรวมในระดับสูง โดยด้านที่มีการใช้ประโยชน์มากที่สุดคือ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ ส่วนด้านที่มีการใช้ประโยชน์น้อยที่สุดคือ เพื่อความบันเทิงและผ่อนคลายความเครียด ในส่วนของความพึงพอใจของระบบอินทราเน็ตพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจจากระบบอินทราเน็ตโดยรวมในระดับสูง โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เพื่อความบันเทิงและผ่อนคลายความเครียด

5.2.1.4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารบุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับมาก คือ ระบบฐานข้อมูลยังไม่ครอบคลุมงานที่ปฏิบัติ รองลงมา ได้แก่ การอบรมหรือสัมมนาเกี่ยวกับการใช้งานของระบบต่างๆ ยังไม่ทั่วถึง การนำเข้าข้อมูลของระบบต่างๆยังไม่เป็นปัจจุบัน กรณีเกิดการขัดข้องของระบบเครือข่ายใช้เวลานานในการแก้ไข คู่มือการใช้งานระบบต่างๆ ไม่ชัดเจน อุปกรณ์สำหรับใช้เสริมเพื่อเพิ่มความสามารถของเครื่องไม่เพียงพอ ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายภายในยังไม่ดี ซึ่งทางการเข้าถึงระบบต่างๆ ไม่สะดวกต่อการใช้งาน บุคลากรขาดความสนใจและใช้ICT อย่างคุ้มค่า และผู้บริหารขาดความสนใจและสนับสนุนการใช้ICT อย่างคุ้มค่า

อาจเนื่องจากว่า ลักษณะงานของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน ฐานข้อมูลส่วนมากจะเน้นที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการจัดการเรียนการสอน ระบบสนับสนุนต่างๆ แต่อาจยังไม่สมบูรณ์หรือยังไม่ครอบคลุมงานที่ปฏิบัติทั้งหมด นอกจากนี้ บุคลากรที่ยังไม่ได้ใช้งานระบบต่างๆเนื่องจากไม่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบหรือ บางระบบอาจเพิ่งจัดทำใหม่จึงมีการจัดอบรมการใช้งานระบบต่างๆให้ครบถ้วนเพื่อการใช้ประโยชน์อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Keen (อ้างถึงใน Frenzel, 2004, p. 40) ได้กล่าวว่า องค์กร

สมัยใหม่ต้องมีการเตรียมพร้อมที่จะรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยการจัดอบรมพนักงานในทุกระดับ เพื่อให้ได้เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่นั้น แล้วนำไปใช้กับองค์กรในทางที่จะเกิดประโยชน์สูงสุด ในระดับความสามารถของตนและองค์กรยังต้องเปิดใจว่างในการทำสำรวจความพึงพอใจในทุกด้านของพนักงาน รวมทั้งลูกค้าเพื่อที่จะหาข้อบกพร่องนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

และสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2536, น. 2 – 3) ได้กล่าวถึงปัญหาของระบบข้อมูลสารสนเทศทุกระดับของหน่วยงานในสังกัดดังนี้ หน่วยงานทุกระดับขังขาดแผนปฏิบัติงานการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นระบบเดียวกัน ขาดการติดตามและประเมินผล และ บุคลากรส่วนใหญ่ ขังขาดความรู้และทักษะในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบ

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 ระบบฐานข้อมูลเข้าใช้ได้สะดวกและมีความรวดเร็ว ข้อมูลใน Web Site (<http://www.dusit.ac.th>) ของมหาวิทยาลัยเข้าใช้โดยสะดวกและรวดเร็ว ระบบฐานข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และ มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเพียงพอ

พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจเพียงระดับปานกลาง ได้แก่ มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้ การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายต่างๆ ไม่มีปัญหาในการใช้ มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหากเกิดการขัดข้องในการใช้งาน และคุณมีปฏิบัติการ สามารถใช้งานและดูแลรักษาระบบปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงาน การบริการแก้ไขหากเกิดการขัดข้องในการใช้งานเป็นไปโดยสะดวก และรวดเร็ว และความรวดเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เรียกใช้งาน

ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้น จะเกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสาร ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและการติดต่อสื่อสารสองทางระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในองค์กร (Wiio, Downs Hazen และ Becksorm, 1980) พฤติกรรมการใช้สื่อว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการและการสนองความพึงพอใจของ

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

5.2.1.5 ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคตบุคลากรมี ความต้องการระดับมาก 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 รุจิรันทร์ พิริยะส่วนพงศ์ (2549, น. 23-30) ได้กล่าว ระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้อย่างมี ประสิทธิภาพ เพราะนอกจากจะ ให้ระบบสารสนเทศในการวางแผนการควบคุมการทำงานและ 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 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กร

ด้านความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และด้านความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในอนาคต

5.2.2.2 อายุต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน การใช้งานในการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ ความพึงพอใจในสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร เมื่อจำแนกรายคู่พบว่า 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 เมื่อจำแนกรายคู่พบว่า ระดับการศึกษา ระหว่าง ปวส/อนุปริญญาหรือเทียบเท่า กับ ปริญญาโท มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการใช้งานในระบบฐานข้อมูล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2.4 ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

5.2.2.6 สังกัดหน่วยงานต่างกัน การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ยกเว้นในด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร แต่เมื่อพิจารณารายคู่แล้วพบว่า ไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า สถานภาพแตกต่างกันการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บางด้านยกเว้นตำแหน่ง

งานไม่แตกต่างกัน มหาวิทยาลัยส่งเสริมสนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารในองค์กร ครอบคลุมในทุกรอบบงาน แต่เนื่องจากบุคลากรมีสถานภาพแตกต่างกันหลายลักษณะจึงทำให้การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Kippax and Murrary1(980 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์, 2546, น.44) ได้ศึกษาเรื่องการใช้สื่อ พบว่า ปัจจัยด้านตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ เป็นตัวกำหนดการใช้สื่อและการรับรู้ในคุณประโยชน์ของสื่อ (Kippax and Murrary,1980 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์, 2546, น.44) และ ทิพยาภา น้อยสกุล (2553) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวง พลังงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน และสถานภาพการทำงานที่ต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ และ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ วัลย์วิกา ปัญจนะวัต (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการสื่อสารในองค์กร พบว่า การศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ส่วนเพศและอายุที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และสอดคล้องกับ ชัชญากรณ์ สุขสวัสดิ์ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย) ต่อการสื่อสารในองค์กร โดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า เพศ อายุ อายุงาน ระดับงาน และความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ต่างกัน จะมีระยะเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุงาน ความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต่างกันจะมีความถี่ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน และ ผู้ใช้บริการที่มี อายุ อายุงาน ระดับงาน และความสามารถในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตต่างกันจะมีการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน แต่ ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันจะมีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากระบบอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

### 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>

ด้านความประทับใจ 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 อันดับสุดท้ายคือ ระบบ e mail ของมหาวิทยาลัย <http://sdumail.susit.ac.th>

จะพบว่าประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมากทั้ง ด้านความรวดเร็ว ความประทับใจ และ ความสะดวก เมื่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทเดียวกันที่บุคลากรใช้ประจำทั้งที่เป็นทางการ และ ไม่เป็นทางการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Frenzel (2004, p. 14) ที่กล่าวว่า ทุกวันนี้ IT เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน และการปฏิบัติการขององค์กรเป็นอย่างมาก เมื่อเปรียบเทียบกับเทคโนโลยีอื่นๆ ผู้บริหารระดับสูงของหลายๆ องค์กร จึงเดิมทีความสำคัญของ IT ที่เข้ามามีบทบาทในการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ และสามารถลดค่าใช้จ่ายขององค์กร ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังคงหากลายบทใหม่ๆ เกี่ยวกับการใช้ IT อย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถเพิ่มพูนศักยภาพให้กับองค์กรเอง รวมไปถึงพนักงานขององค์กรอีกด้วย

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ปฏิบัติงานเพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในงานต่างๆ ได้มากmany เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานคือประสิทธิภาพของงาน (efficiency) ช่วยให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างเที่ยงตรง และรวดเร็ว เพื่อให้ได้ผลผลิต (productivity) ออกมาอย่างเต็มที่มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อให้ได้ประสิทธิผลสูงและประทับใจ (economy) เป็นการประทับทั้งเวลาและแรงงานในการปฏิบัติงานเพื่อการลงทุนน้อยแต่ได้ผลมากกว่าที่ลงทุนไป (ครรชิต นากยวงศ์, 2545, น. 56)

แต่ทั้งนี้พบว่าอันดับปานกลาง คือระบบ e-mail ของมหาวิทยาลัย <http://sdumail.susit.ac.th> อาจเนื่องจากบุคคลามีทางเลือกในการใช้ e-mail อย่างอิสระ จึงมักใช้ที่ตนเองพอใจและตรงกับการใช้งาน ในเรื่องพื้นที่เก็บข้อมูล ความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์ที่ กิตติมศักดิ์ มลิทอง (2540, น. 28-29) กล่าวไว้ว่า การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง สามารถส่งข่าวสารถึงกันได้ทั่วโลก มีแนวโน้มการขยายตัว และจำนวนผู้ใช้ข้อมูล คอมพิวเตอร์มีเพิ่มขึ้นอย่างมาก ข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลที่สะสมและเก็บจากผู้ใช้หลายคน และมีบางส่วนที่ต้องการเผยแพร่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลย์วิกา ปัจจุบัน (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการสื่อสารในองค์กร พบว่า ในด้านการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน พนักงานรับทราบแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กรในระดับมาก โดยรับทราบจาก อิเมล์ / อินทราเน็ต / อินเตอร์เน็ต มากที่สุด โดยแหล่งข้อมูลที่มีความถูกต้องชัดเจนมากที่สุดคือ อิเมล์ / อินทราเน็ต / อินเตอร์เน็ต 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 / เครือข่ายเสมือนส่วนตัว / IP Telephone / Suan Dusit Internet Broadcasting ให้มากขึ้น

การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรให้ครบทุกระบบ และมีการอบรมให้บุคลากรอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

2) มอบหมายผู้รับผิดชอบในการกำกับติดตามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร อาจเป็นคณะกรรมการหรือคณะกรรมการ นี่องจากปัจจุบันสำนักวิทยบริการเป็นผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย แต่ยังไม่มีการกำกับติดตามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3) มีการประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรในด้านต่างๆอย่างเป็นระบบของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและมีการประเมินผลไปยังผู้บริหาร หลังจากนั้น บริหารขององค์กรนำผลการประเมินมาปรับปรุงเพื่อให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กร มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

5.4.1.2 มหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบทekโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ให้ครอบคลุมการดำเนินงานของหน่วยงาน เพิ่มประสิทธิภาพของระบบ และพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อรับรับกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศที่รวดเร็ว

5.4.1.3 มหาวิทยาลัยควรเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเกี่ยวกับการแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร เช่น ช่องทางการรับเรื่องระบบอัตโนมัติเพื่อการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น การเพิ่มผู้เชี่ยวชาญการแก้ปัญหาซึ่งอาจใช้บุคลากรสายวิชาการที่สอนในวิชาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือวิชาการคอมพิวเตอร์ และอื่นๆ

#### 5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร

2) การศึกษาฐานแบบการส่งเสริมแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ของบุคลากร

3) การศึกษาฐานแบบการส่งเสริมแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ของนักศึกษา