

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ
ภายในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

เมธินี น้อยสุด

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.วลัย วัฒนศิริ เป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอบคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรนิเทศศาสตร์(พี่ก๊วง)ที่อำนวยความสะดวก กระตุ้นเตือน นัดหมาย ส่งเอกสาร ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะพียงมีคุณประโยชน์ต่อการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบความดีนี้แก่ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชา ความรู้และแนวคิดต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานแก่ผู้ศึกษาต่อไป

เมธินี นัยสุต

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฒ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 ปัญหาในการวิจัย.....	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 การเชื่อมโยงประเด็นยุทธศาสตร์ของแผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2550 – 2554.....	3
2.1 แสดงแบบจำลองการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจ.....	22