

## บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ศึกษาพฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมผู้วิจัยดำเนินการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ผลการวิจัย ดังนี้

5.1 สรุปผล

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

### 5.1 สรุปผล

ผลการวิจัยพบว่า ศึกษาพฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

#### 5.1.1 พฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

##### 5.1.1.1 ด้านข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของประชากร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 59.95 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 40.05 ส่วนมากมีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 69.48 รองลงมามีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.43 และอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.09 มีการศึกษา ส่วนมาก ระดับปริญญาตรี จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 66.76 และรองลงมามีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 33.24 มีประสบการณ์ในการทำงาน ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 48.77 รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 46.05 มีประสบการณ์ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และมีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.18 พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนมากเคยผ่านการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 84.47 และไม่เคยผ่านการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.53 ส่วนมากพนักงานมหาวิทยาลัยมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ พอรู้จัก / ใช้งานได้บ้าง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 50.14 รองลงมา รู้จัก / ใช้งานได้ดี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 49.05 และไม่แน่ใจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .82 ส่วนมากพนักงานมหาวิทยาลัยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำงาน จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 68.66 รองลงมา

ใช้ที่บ้าน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.79 ใช้ร้านบริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.27 และสถานที่อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .27 ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 60.49 ใช้ 2 ครั้งต่อ สัปดาห์ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.52 ใช้ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.63 ใช้ 4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.27 และใช้ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.09 ช่วงเวลาที่ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศบ่อยที่สุด คือเวลา 12.01-16.00 น. จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 39.78 รองลงมา ช่วงเวลา 08.00-12.00 น. จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.52 ช่วงเวลา 20.01-24.00 น. จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.16 ช่วงเวลา 16.01-20.00 น. จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.99 และที่เหลือช่วงเวลา 24.01-04.00 น. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.54 ส่วนมากระยะเวลาที่ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 2-3 ชั่วโมง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 52.04 รองลงมา ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 ระยะเวลาดำเนินการ 5-6 ชั่วโมง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.99 ระยะเวลาดำเนินการ 8 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.54 และระยะเวลาดำเนินการ 7-8 ชั่วโมง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.27

#### 5.1.1.2 พฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

พฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประโยชน์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการรับข่าวสาร ตามลำดับ

##### 5.1.1.2.1 พฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ด้านการรับข่าวสาร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ พฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านการรับข่าวสาร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยให้ความร่วมมือในการบริการและช่วยเหลือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมา มหาวิทยาลัยมีนโยบายให้พนักงานใช้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ขณะทำงานในมหาวิทยาลัย และสามารถเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ตลอดเวลา โดยไม่จำกัดการทำงาน ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับความสะดวกสบายในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ในเรื่องการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต วิดีทัศน์ตามอัธยาศัย (VDO) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book)

**5.1.1.2.2** พฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านประโยชน์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ พฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านประโยชน์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการนำเอาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร เช่น การรับ-ส่งข้อความผ่านระบบไปรษณีย์ อีเล็กทรอนิกส์ (E-mail) รองลงมา มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการพัฒนา และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา และมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ตลอดจนเครื่องมือ อุปกรณ์ การสื่อสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับการพัฒนาความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ

**5.1.1.2.3** พฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ พฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทคโนโลยีสารสนเทศสะดวกรวดเร็วในการรับข้อมูลข่าวสารจากทั่วโลก และเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทและจำเป็นในการดำเนินชีวิตปัจจุบัน และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนร่วมช่วยในการส่งเสริมการทำงาน

**5.1.1.3** เปรียบเทียบพฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน

**5.1.1.3.1** พฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมเพศชายและเพศหญิง มีระดับพฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก

**5.1.1.3.2** พฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามอายุ โดยรวมพนักงานมหาวิทยาลัยที่มี อายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุระหว่าง 30-39 ปี และอายุระหว่าง 40-49 ปี มีระดับพฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก

**5.1.1.3.3** พฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามการศึกษา พบว่า โดยรวมพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับพฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก

**5.1.1.3.4** พฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า โดยรวมพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี, 5-10 ปี และ 11-15 ปี มีระดับพฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก

## 5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยมีดังนี้ คือ

### 5.2.1 ผลการศึกษาพฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ด้านการรับข่าวสาร 2) ด้านประโยชน์การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) ด้านความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญในการนำข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายให้พนักงานใช้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอำไพศรี โสประทุม [57] พบว่า ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของอินเทอร์เน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ต และความต้องการในการเผยแพร่อินเทอร์เน็ตให้กับบุคคลอื่นแต่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้ ความจำเป็นในการใช้เพื่อสื่อสารในงานธุรกิจปัจจุบันตลอดจนเป็นการพัฒนาการทำงานและความต้องการใช้ในอนาคตขณะเดียวกัน สถานภาพของเศรษฐกิจและสังคม เช่น การศึกษา รายได้ การเป็นเจ้าของทรัพย์สิน มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้ในอนาคต หรือการพัฒนาการทำงาน แต่ไม่มีผลต่อระยะเวลา หรือความถี่บ่อยในการตัดสินใจเลือกใช้เปล่าได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของยูพดี จิตกุลเจริญ [44] พบว่า การสื่อสารนั้นจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยสี่ที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดของมนุษย์ ซึ่งได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค แม้ว่าการสื่อสารจะไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเป็นความตายของมนุษย์เหมือนกับปัจจัยสี่ แต่การที่จะให้ได้มาซึ่งปัจจัยสี่เหล่านั้น ย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างแน่นอน มนุษย์ต้องอาศัยการสื่อสาร

เป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ของตน และเพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ ในสังคม การสื่อสารเป็นพื้นฐานของการ ติดต่อของกระบวนการสังคม ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อน มาก และประกอบด้วยคนจำนวนมากขึ้นเท่าใดการสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะ การเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และสังคมจะนำมาซึ่งความสลับซับซ้อน หรือความสับสน ต่าง ๆ จนอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจและไม่แน่ใจแก่สมาชิกของสังคม ดังนั้น จึงต้องอาศัยการสื่อสาร เป็นเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหา และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เพ็ญทิพย์ จิรพินธุสมบุรณ์ [54] พบว่า นักศึกษาและบุคลากรมีความต้องการเปิดรับข่าวสารข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับการ ค้นคว้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด บริการที่เลือกใช้มากที่สุด คือ เวิลด์ไวด์เว็บ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และดาวโหลดเพิ่มข้อมูลประเภทซอฟต์แวร์ใช้งานตามลำดับ

## 5.2.2 จากการเปรียบเทียบพฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีพฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่แตกต่างกันตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จูติรัตน์ พุทธิสารชัย [55] ได้ศึกษาพฤติกรรมการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงาน ของพนักงานในบริษัทร่วมทุนในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับสูง มีปริมาณการใช้งานในระดับต่ำ และได้รับประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังได้รับประโยชน์บริการจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากด้านการทำงาน ในระดับปานกลางเช่นกัน ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

1. เพศที่แตกต่างกัน มีปริมาณการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ส่วนอายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีปริมาณการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน
2. ระดับความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการได้รับประโยชน์จากการ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่มีความสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับต่ำ
3. เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ได้รับประโยชน์จากบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาปัญหาการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

5.3.1.1 มหาวิทยาลัยควรได้อำนวยความสะดวกในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ในเรื่องการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต วิกิทัศน์ตามอัธยาศัย (VDO) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) ให้แก่พนักงานมหาวิทยาลัย

5.3.1.2 มหาวิทยาลัยควรให้การพัฒนาความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ

5.3.1.3 พนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนร่วมช่วยในการส่งเสริมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาพฤติกรรมการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย ในเรื่องการพัฒนาความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาการพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการส่งเสริมการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย

5.3.2.3 ควรศึกษาความต้องการการรับข่าวสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม