

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “แผนกลยุทธ์ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการใช้และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2) เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งมีการใช้วิจัยแบบผสมผสาน (Mix methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงปริมาณได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ประชากรในการศึกษาคั้งนี้มี 3 กลุ่ม คือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กลุ่มตัวอย่าง 925 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ แบบสอบถาม จำนวน 3 ชุด ชุดที่ 1 แบบสอบถามอาจารย์, ชุดที่ 2 แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ และชุดที่ 3 แบบสอบถามนักศึกษา และได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการสุ่มแจกแบบสอบถามไปยังคณะและหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ รวมถึงการแจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษาที่เข้ามาใช้งานห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การวิจัยเชิงคุณภาพได้มีการสัมภาษณ์อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 10 ท่าน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และนำผลที่ได้มายกร่างแผนกลยุทธ์ในขั้นตอนต่อไป

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ผลการศึกษาสภาพการใช้และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

##### 1.1 ผลการสำรวจความคิดเห็นของอาจารย์

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มของอาจารย์ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 281 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 64.41 มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.16 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 61.57 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 32.74 มีอายุการทำงานเฉลี่ย 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.65 มีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด คือ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 82.92 อาจารย์มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวใช้ที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 90.39 โดยส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.84

##### 1.1.1 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์ พบว่าอาจารย์มีการรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD=0.94$ ) อันดับสอง คือ รับรู้ข่าวสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านทางโทรศัพท์

( $\bar{X}$  =3.98, SD=1.12) อันดับสาม รับรู้ข่าวสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X}$  =3.12, SD=1.23) และอันดับสุดท้าย คือ รับรู้ข่าวสารด้านเทคโนโลยีผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ( $\bar{X}$  =2.87, SD=1.52) ช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์ พบว่า ช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์ผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.98 อันดับสอง คือ ทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 37.74 อันดับ 3 คือ ป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 2.33 และ อันดับสี่ คือ โทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 1.56 อันดับสุดท้ายคือ ช่องทางอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.39 ระดับความสนใจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์ พบว่าอาจารย์ มีความสนใจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =3.97, SD=0.83 ) และติดตามความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =3.77, SD=0.84) วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์ พบว่าอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มพูนศึกษาหาความรู้มากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.01, SD=0.91) อันดับสองเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ( $\bar{X}$  =3.96, SD=1.00 ) อันดับสามเพื่อจัดเตรียมและประกอบการสอน ( $\bar{X}$  =3.84, SD=0.87) และน้อยที่สุดคือเพื่อทำบทเรียนออนไลน์ (e-Learning) ( $\bar{X}$  =2.41, SD=1.26) ช่วงเวลาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์ พบว่า ช่วงเวลาที่อาจารย์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุดอันดับหนึ่งคือ หลังเลิกสอนตั้งแต่เวลา 17.00 น. ถึง 21.00 น. ( $\bar{X}$  =3.64, SD=1.11) อันดับสองคือ พักกลางวันตั้งแต่เวลา 12.00-13.00 น. ( $\bar{X}$  =3.31, SD=1.31) และอันดับสาม คือ กลางคืนตั้งแต่เวลา 22.00-7.00 น. ( $\bar{X}$  =3.01, SD=1.43)

#### 1.1.2 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์

การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะของอาจารย์ พบว่าอาจารย์ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) อันดับหนึ่งคือ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) ที่บ้าน ( $\bar{X}$  =3.40, SD=1.43) อันดับสองคือ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) ที่สำนักวิทยบริการ ( $\bar{X}$  =2.05, SD = 1.33) และอันดับสามคือ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) ที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X}$  =1.65, SD = 1.02) การยืมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาของอาจารย์จากมหาวิทยาลัย พบว่า อาจารย์ไม่เคยยืมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพจากมหาวิทยาลัยคิดเป็นร้อยละ 60.50 และเคยยืมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพจากมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 39.50 การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาที่อาจารย์ขอยืมจากมหาวิทยาลัย พบว่า อาจารย์ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ใช้สำหรับเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตโดยใช้ผู้ให้บริการ (ISP) รายอื่นๆ ( $\bar{X}$  =3.55, SD=1.23) อันดับสอง นำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) มาใช้ที่ศูนย์หรือออกไปเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย ( $\bar{X}$  =3.37, SD=1.43) อันดับสามคือ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) เชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X}$  =3.34, SD=1.34) ระดับความพึงพอใจโดยรวมกับบริการให้ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา พบว่าอาจารย์มีระดับความพึงพอใจโดยรวมกับบริการให้ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.02 อันดับสองพึงพอใจกับบริการให้ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ

35.37 อันดับสามคือ ฟังพอยน้อยฟังพอยใจกับบริการให้ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา คิดเป็นร้อยละ 9.76 ระดับการใช้ซอฟต์แวร์ของอาจารย์ พบว่าซอฟต์แวร์ที่อาจารย์ใช้มากที่สุดอันดับหนึ่งคือ โปรแกรมประมวลผลคำ เช่น Microsoft Word ( $\bar{X}=4.15$ ,  $SD=1.02$ ) อันดับสอง คือ โปรแกรมสื่อสารโทรคมนาคม เช่น e-mail, Chat ( $\bar{X}=4.10$ ,  $SD=1.03$ ) อันดับสาม คือ โปรแกรม Anti Virus ( $\bar{X}=3.74$ ,  $SD=1.21$ ) การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย พบว่า อาจารย์มีการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีการใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ([www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th)) สูงสุดคือ ( $\bar{X}=3.68$ ,  $SD=1.09$ ) อันดับสอง คือ ใช้ระบบ Wireless ของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X}=3.09$ ,  $SD=1.51$ ) อันดับสาม การใช้เว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาและงานทะเบียน ([webregis.dusit.ac.th](http://webregis.dusit.ac.th)) คือ ( $\bar{X}=2.69$ ,  $SD=1.05$ ) ระดับการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติและฐานข้อมูลของอาจารย์ พบว่าอาจารย์มีระดับการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติและฐานข้อมูลอยู่ในระดับน้อย ซึ่งระบบที่มีการใช้งานมากที่สุดคือ การใช้ระบบสืบค้นหนังสือในห้องสมุด (VTLS) ( $\bar{X}=2.13$ ,  $SD=1.01$ ) อันดับสอง คือ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ (Newsclip Online) ( $\bar{X}=1.94$ ,  $SD=1.23$ ) อันดับสามคือ ฐานข้อมูล TDC (ThaiLIS) ( $\bar{X}=1.78$ ,  $SD=1.05$ ) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย พบว่าอาจารย์มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย อันดับหนึ่งคือการใช้ระบบ Suan Dusit Internet Broadcasting: SDIB ( $\bar{X}=1.88$ ,  $SD=0.99$ ) อันดับ 2 คือ ระบบ e-Learning ( $\bar{X}=1.86$ ,  $SD=0.94$ ) และอันดับสามคือ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ( $\bar{X}=1.84$ ,  $SD=0.98$ )

#### 1.1.3 ระดับปัญหาและความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์

ปัญหาและความต้องการในการแก้ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่าระดับปัญหาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของอาจารย์มีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัสมากที่สุด ( $\bar{X}=4.04$ ,  $SD=0.97$ ) อันดับสองคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ( $\bar{X}=3.59$ ,  $SD=1.02$ ) อันดับสาม คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ( $\bar{X}=3.50$ ,  $SD=1.10$ ) และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ( $\bar{X}=3.50$ ,  $SD=1.16$ ) ส่วนระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหานั้น เรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัส มีความต้องการในการแก้ไขปัญหามากที่สุด ( $\bar{X}=4.22$ ,  $SD=0.95$ ) อันดับสองคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง ( $\bar{X}=3.91$ ,  $SD=1.05$ ) และอันดับสามคือ อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ( $\bar{X}=3.87$ ,  $SD=0.95$ ) ปัญหาและความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ที่มีให้บริการ พบว่าปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ที่มีให้บริการ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัส ( $\bar{X}=3.61$ ,  $SD=0.99$ ) อันดับสองคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ( $\bar{X}=3.56$ ,  $SD=1.13$ ) อันดับสาม คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ( $\bar{X}=3.49$ ,  $SD=0.97$ ) นอกจากนี้ระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาคือ อันดับหนึ่ง คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัส ( $\bar{X}=3.84$ ,  $SD=1.07$ ) อันดับสองคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ( $\bar{X}=3.81$ ,  $SD=1.16$ ) อันดับสามคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ( $\bar{X}=3.77$ ,  $SD=1.14$ ) ปัญหาและระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้าน

โปรแกรม (Software) พบว่าระดับปัญหาและระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านโปรแกรม (Software) อันดับหนึ่ง คือ โปรแกรมที่ติดตั้งประจำแต่ละเครื่องไม่หลากหลาย ( $\bar{X}=3.51$ ,  $SD=0.94$ ) อันดับสองคือ โปรแกรมขัดข้องบ่อย ( $\bar{X}=3.36$ ,  $SD=0.92$ ) อันดับสามคือ โปรแกรมล้าสมัย ( $\bar{X}=3.30$ ,  $SD=0.98$ ) ส่วนระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาพบว่า อันดับหนึ่ง คือ โปรแกรมที่ติดตั้งประจำแต่ละเครื่องไม่หลากหลาย ( $\bar{X}=3.76$ ,  $SD=1.02$ ) อันดับสองคือ โปรแกรมล้าสมัย ( $\bar{X}=3.69$ ,  $SD=1.12$ ) อันดับสาม คือ โปรแกรมขัดข้องบ่อย ( $\bar{X}=3.67$ ,  $SD=1.06$ ) ปัญหาและระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านฐานข้อมูล (Database) ที่มีให้บริการ พบว่า ระดับปัญหาด้านฐานข้อมูลที่มีให้บริการ อันดับหนึ่งคือ ปัญหาด้านขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ( $\bar{X}=2.95$ ,  $SD=1.00$ ) อันดับสอง ฐานข้อมูลที่มีให้ไม่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{X}=2.79$ ,  $SD=0.97$ ) อันดับสาม มี 2 ปัญหา คือ ข้อมูลที่ได้ไม่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{X}=2.77$ ,  $SD=0.90$ ) และข้อมูลที่ได้ล้าสมัย ( $\bar{X}=2.77$ ,  $SD=0.99$ ) นอกจากนี้ ระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาพบว่า อันดับหนึ่ง คือ ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ( $\bar{X}=3.24$ ,  $SD=1.06$ ) อันดับสอง คือ ฐานข้อมูลที่มีให้ไม่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{X}=3.11$ ,  $SD=1.03$ ) อันดับสาม คือ ข้อมูลที่ได้ล้าสมัย ( $\bar{X}=3.07$ ,  $SD=1.02$ ) ปัญหาและระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านเครือข่ายและระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าระดับปัญหาด้านเครือข่ายและระบบอินเทอร์เน็ต อันดับหนึ่งคือ ปัญหาด้านขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ ( $\bar{X}=3.48$ ,  $SD=1.08$ ) อันดับสอง มีจุดสัญญาณ Wireless น้อยไป ไม่ทั่วถึง ( $\bar{X}=3.27$ ,  $SD=1.14$ ) อันดับสาม คือ ไม่ทราบว่าบริการการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเข้าสู่เครือข่ายของมหาวิทยาลัยจากบ้าน (VPN) ( $\bar{X}=3.21$ ,  $SD=1.22$ ) นอกจากนี้ ระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาพบว่า อันดับหนึ่ง คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ ( $\bar{X}=3.63$ ,  $SD=1.13$ ) อันดับสอง คือ มีจุดสัญญาณ Wireless น้อยไป ไม่ทั่วถึง ( $\bar{X}=3.52$ ,  $SD=1.18$ ) อันดับสาม คือ ไม่ทราบว่าบริการการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเข้าสู่เครือข่ายของมหาวิทยาลัยจากบ้าน (VPN) ( $\bar{X}=3.51$ ,  $SD=1.14$ ) ระดับปัญหาและระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าระดับปัญหาด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์ อันดับหนึ่งคือ ปัญหาด้านขาดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่อาจารย์ในการใช้งานระบบสารสนเทศ ( $\bar{X}=2.93$ ,  $SD=1.25$ ) อันดับสอง ปัญหาขาดเอกสารให้อาจารย์เวลามีปัญหาในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X}=2.92$ ,  $SD=1.27$ ) อันดับสาม คือ ขาดการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศ ( $\bar{X}=2.89$ ,  $SD=1.31$ ) นอกจากนี้ ระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาพบว่า อันดับหนึ่ง คือ ขาดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่อาจารย์ในการใช้งานระบบสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.18$ ,  $SD=1.27$ ) อันดับสอง คือ ขาดเอกสารให้อาจารย์เวลามีปัญหาในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.17$ ,  $SD=1.29$ ) อันดับสาม คือ ขาดการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.14$ ,  $SD=1.34$ ) ปัญหาและระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการเกี่ยวกับ เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย พบว่าระดับปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของ

มหาวิทยาลัย อันดับหนึ่งคือ ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำมีจำนวนไม่เพียงพอ ( $\bar{X}=3.25$ ,  $SD=1.23$ ) อันดับสอง เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X}=2.93$ ,  $SD=1.20$ ) อันดับสามมี 2 ระดับ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ( $\bar{X}=2.99$ ,  $SD=1.11$ ) และเจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบข้อปฏิบัติในการให้บริการ ( $\bar{X}=2.99$ ,  $SD=1.14$ ) นอกจากนี้ ระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาพบว่า อันดับหนึ่ง คือ ต้องการให้แก้ไขปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำมีจำนวนไม่เพียงพอ ( $\bar{X}=3.33$ ,  $SD=1.24$ ) อันดับสอง คือ แก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.17$ ,  $SD=1.18$ ) อันดับสาม คือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ ( $\bar{X}=3.15$ ,  $SD=1.22$ ) ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยควรจัดหาและพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของอาจารย์ พบว่า ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยควรจัดหาและพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของอาจารย์ อันดับหนึ่ง คือ ด้านเครือข่าย (Network) ( $\bar{X}=4.24$ ,  $SD=0.82$ ) อันดับสอง คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X}=4.15$ ,  $SD=0.82$ ) อันดับสาม คือ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer hardware) ( $\bar{X}=4.12$ ,  $SD=0.82$ ) ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่อาจารย์เสนอแนะ พบว่า อันดับหนึ่ง คือ ควรมีการทำวิจัยทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น ร้อยละ 30.43 อันดับสอง คือ ควรเพิ่มเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอเพื่อสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในการทำงาน และ พัฒนาระบบการให้บริการให้มีความทันสมัย / ระบบฐานข้อมูลเช่น บทความไม่มีอยู่จริงควรเร่งดำเนินการแก้ไข / ระบบประเมินผลของนักศึกษาที่เข้าไปประเมินอาจารย์ผู้สอนไม่สามารถเข้าไปในระบบได้ในเวลาที่กำหนดได้ และจัดอบรม E-learning / การใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ ทุกเทอมเพื่อความเข้าใจที่ลึกละเอียดให้แก่ อาจารย์ นักศึกษาและบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 13.04 อันดับสาม คือ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร ด้านIT / คอมพิวเตอร์ เพื่อดูแลและซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ และ จุดเชื่อมต่อสัญญาณยังไม่ครอบคลุมพื้นที่โดยรวมของมหาวิทยาลัยทั้ง LAN และ Wireless คิดเป็นร้อยละ 8.70 และอันดับสุดท้าย คือ การสรรหา อุปกรณ์ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ควรมีให้ครบถ้วน และขาดการประชาสัมพันธ์การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของมหาวิทยาลัยและควรมีการให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่ซื้อคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพโดยทางมหาวิทยาลัยให้มีการผ่อนชำระได้ คิดเป็นร้อยละ 4.35

## 1.2 ผลการสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่

1.2.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 257 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 67.32 มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 31-35 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.02 ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.21 มีหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่สังกัด คือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและสำนักงานอธิการบดีและคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 16.73 มีอายุการทำงานโดยเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.18 มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.59 โดยเจ้าหน้าที่มี

คอมพิวเตอร์ส่วนตัวใช้ที่บ้านคิดเป็นร้อยละ 78.99 ซึ่งส่วนใหญ่มีการใช้เครือข่ายเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง คิดเป็นร้อยละ 32.30

### 1.2.2 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ พบว่าเจ้าหน้าที่มีการรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD=1.07$ ) อันดับสอง คือ รับรู้ข่าวสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านทางโทรทัศน์ ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $SD=1.21$ ) อันดับสาม คือ รับรู้ข่าวสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.39$ ,  $SD=1.07$ ) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ พบว่าช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.33 อันดับสอง คือ รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยีผ่านทางโทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 29.33 อันดับ 3 คือ รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยีผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 3.56 ระดับความสนใจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและติดตามความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD=0.71$ ) และติดตามความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ( $\bar{X} = 3.71$ ,  $SD=0.71$ ) วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อันดับหนึ่ง เจ้าหน้าที่ที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อเพิ่มพูนศึกษาหาความรู้ ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD=0.97$ ) อันดับสอง มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อความบันเทิง ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD=1.12$ ) อันดับสาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD=1.15$ ) ช่วงเวลาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ พบว่า ช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด อันดับหนึ่ง คือ หลังเลิกสอนตั้งแต่ 17.00 น.-21.00 น. ( $\bar{X} = 3.49$ ,  $SD=1.40$ ) อันดับสอง คือ พักกลางวัน 12.00-13.00 น. ( $\bar{X} = 3.27$ ,  $SD=1.37$ ) และอันดับ 3 ก่อนเข้าสอน 8.00-9.00 น. ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD=1.48$ )

### 1.2.3 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่

การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะของเจ้าหน้าที่ พบว่าอันดับหนึ่ง เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) ที่บ้านมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.89$ ,  $SD=1.61$ ) อันดับสองคือ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) ที่สำนักงานวิทยบริการ ( $\bar{X} = 2.24$ ,  $SD=1.51$ ) และอันดับสามคือ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จากร้านอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 1.54$ ,  $SD=0.90$ ) การยืมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาของเจ้าหน้าที่จากมหาวิทยาลัย พบว่าเจ้าหน้าที่ไม่เคยยืมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาจากมหาวิทยาลัยคิดเป็นร้อยละ 59.53 และเคยยืม คิดเป็นร้อยละ 40.47 การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาที่เจ้าหน้าที่ขอยืมจากมหาวิทยาลัย พบว่าเจ้าหน้าที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) เพื่อนำไปเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตโดยใช้ผู้ให้บริการ (ISP) รายอื่นๆ ( $\bar{X} = 3.75$ ,  $SD=1.45$ ) อันดับสอง คือ นำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) มาใช้ที่ศูนย์หรือออกไปเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย ( $\bar{X} = 3.62$ ,  $SD=1.35$ ) อันดับสามคือ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ที่มหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD=1.23$ ) ระดับความพึงพอใจโดยรวมกับบริการให้ยืม

เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา พบว่าเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจโดยรวมกับบริการให้ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.20% อันดับสองคือ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.34% อันดับสามมี 2 ลำดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด และพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 12.36 % ระดับการใช้ซอฟต์แวร์ของเจ้าหน้าที่ พบว่าเจ้าหน้าที่มีการใช้ซอฟต์แวร์ อันดับหนึ่ง คือ ซอฟต์แวร์โปรแกรมด้านสื่อสารโทรคมนาคม เช่น e-mail, Chat ( $\bar{X}=3.91$ ,  $SD=1.41$ ) อันดับสองคือ โปรแกรมประมวลผลคำ เช่น Microsoft Word ( $\bar{X}=3.82$ ,  $SD=1.35$ ) อันดับสาม โปรแกรมค้นหาข้อมูล เช่น www, Gopher ( $\bar{X}=3.45$ ,  $SD=1.63$ ) การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย พบว่าเจ้าหน้าที่มีการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีการใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (www.dusit.ac.th) สูงสุด ( $\bar{X}=3.60$ ,  $SD=1.31$ ) อันดับสอง คือ ใช้ระบบ Wireless ของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X}=2.48$ ,  $SD=1.47$ ) อันดับสาม คือ เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ (www.arit.dusit.ac.th) ( $\bar{X}=2.34$ ,  $SD=1.35$ ) ระดับการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติและฐานข้อมูลของเจ้าหน้าที่ พบว่าเจ้าหน้าที่มีระดับการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติและฐานข้อมูลอยู่ในระดับน้อย ซึ่งระบบที่มีการใช้งานมากที่สุดคือ ระบบสืบค้นหนังสือในห้องสมุด (VTLS) ( $\bar{X}=1.94$ ,  $SD=1.11$ ) อันดับสอง คือ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ (Newsclip Online) ( $\bar{X}=1.71$ ,  $SD=1.19$ ) อันดับสามคือ ฐานข้อมูล ACM Digital Library (ThaiLIS) ( $\bar{X}=1.51$ ,  $SD=0.94$ ) และฐานข้อมูล TDC (ThaiLIS) ( $\bar{X}=1.51$ ,  $SD=0.96$ ) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย พบว่าเจ้าหน้าที่มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย อันดับหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่มีการใช้ระบบ Suan Dusit Internet Broadcasting: SDIB ( $\bar{X}=1.85$ ,  $SD=1.06$ ) อันดับสอง คือ ระบบ e-Learning ( $\bar{X}=1.79$ ,  $SD=1.09$ ) อันดับสาม คือ ระบบ e-Student Activity ( $\bar{X}=1.42$ ,  $SD=0.82$ )

#### 1.2.4 ระดับปัญหาและความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่

ปัญหาและความต้องการในการแก้ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่าระดับปัญหาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ อันดับหนึ่ง คือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัสมากที่สุด ( $\bar{X}=3.80$ ,  $SD=1.07$ ) อันดับสองคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ( $\bar{X}=3.51$ ,  $SD=0.99$ ) อันดับสาม คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ( $\bar{X}=3.35$ ,  $SD=1.04$ ) ส่วนระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหา อันดับหนึ่งคือ เรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัส ( $\bar{X}=4.05$ ,  $SD=1.13$ ) อันดับสอง คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ( $\bar{X}=3.86$ ,  $SD=1.19$ ) และอันดับสาม คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ( $\bar{X}=3.78$ ,  $SD=1.25$ ) ปัญหาและความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ที่มีให้บริการ พบว่าระดับปัญหาและความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ที่มีให้บริการ อันดับหนึ่งคือ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัส ( $\bar{X}=3.45$ ,  $SD=1.12$ ) อันดับสองคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ( $\bar{X}=3.39$ ,  $SD=1.15$ ) และ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ( $\bar{X}=3.39$ ,  $SD=1.06$ ) อันดับสี่ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ( $\bar{X}=3.32$ ,  $SD=1.03$ ) ส่วนระดับ

ความต้องการในการแก้ไขปัญหา อันดับหนึ่งคือ เรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัส ( $\bar{X}=3.79$ ,  $SD=1.19$ ) อันดับสอง คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ( $\bar{X}=3.73$ ,  $SD=1.17$ ) และอันดับสาม คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ( $\bar{X}=3.64$ ,  $SD=1.21$ ) ปัญหาและระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านโปรแกรม (Software) พบว่าระดับปัญหาด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) อันดับหนึ่ง คือ โปรแกรมขัดข้องบ่อย ( $\bar{X}=3.32$ ,  $SD=1.03$ ) อันดับสอง คือ โปรแกรมที่ติดตั้งประจำแต่ละเครื่องไม่หลากหลาย ( $\bar{X}=3.28$ ,  $SD=0.95$ ) อันดับสาม คือ โปรแกรมล้ำสมัย ( $\bar{X}=3.08$ ,  $SD=0.98$ ) ส่วนระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาพบว่า อันดับหนึ่ง คือ โปรแกรมขัดข้องบ่อย ( $\bar{X}=3.65$ ,  $SD=1.10$ ) อันดับสอง คือ โปรแกรมที่ติดตั้งประจำแต่ละเครื่องไม่หลากหลาย ( $\bar{X}=3.52$ ,  $SD=1.05$ ) อันดับสาม คือ โปรแกรมล้ำสมัย ( $\bar{X}=3.49$ ,  $SD=1.12$ ) ปัญหาและระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านฐานข้อมูล (Database) ที่มีให้บริการ พบว่า ระดับปัญหาด้านฐานข้อมูลที่มีให้บริการ พบว่า อันดับหนึ่ง คือ ปัญหาด้านขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ( $\bar{X}=3.13$ ,  $SD=0.95$ ) อันดับสอง คือ มีปัญหาเรื่องภาษาอังกฤษในการสืบค้นข้อมูล ( $\bar{X}=3.09$ ,  $SD=1.07$ ) อันดับสาม คือ ใช้เวลานานในการสืบค้นข้อมูล ( $\bar{X}=2.99$ ,  $SD=0.96$ ) นอกจากนี้ระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาพบว่า อันดับหนึ่ง คือ ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ( $\bar{X}=3.34$ ,  $SD=1.06$ ) อันดับสอง คือ ใช้เวลานานในการสืบค้นข้อมูล ( $\bar{X}=3.30$ ,  $SD=1.06$ ) และมีปัญหาเรื่องภาษาอังกฤษในการสืบค้นข้อมูล ( $\bar{X}=3.30$ ,  $SD=1.10$ ) อันดับสี่ คือ ฐานข้อมูลที่มีให้ไม่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{X}=3.29$ ,  $SD=1.09$ ) ระดับปัญหาและความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานด้านเครือข่ายและระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าระดับปัญหาด้านการใช้งานด้านเครือข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่อันดับแรก คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ ( $\bar{X}=3.47$ ,  $SD=1.17$ ) อันดับสอง คือ มีจุดสัญญาณ Wireless น้อยไปไม่ทั่วถึง ( $\bar{X}=3.36$ ,  $SD=1.11$ ) อันดับสาม คือ ไม่ทราบว่าบริการการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเข้าสู่เครือข่ายของมหาวิทยาลัยจากบ้าน (VPN) ( $\bar{X}=3.07$ ,  $SD=1.26$ ) ส่วนระดับความต้องการในการแก้ไขด้านการใช้งานด้านเครือข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่อันดับแรก คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ ( $\bar{X}=3.77$ ,  $SD=1.17$ ) อันดับสอง คือ มีจุดสัญญาณ Wireless น้อยไปไม่ทั่วถึง ( $\bar{X}=3.66$ ,  $SD=1.15$ ) อันดับสาม คือ ไม่ทราบว่าบริการการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเข้าสู่เครือข่ายของมหาวิทยาลัยจากบ้าน (VPN) ( $\bar{X}=3.43$ ,  $SD=1.25$ ) ระดับปัญหาและความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน พบว่าระดับปัญหาด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ อันดับแรก คือ ขาดการฝึกอบรมให้ความรู้ในการใช้งานระบบสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.12$ ,  $SD=1.16$ ) อันดับสอง คือ ขาดการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.06$ ,  $SD=1.14$ ) อันดับสาม คือ ขาดเอกสารให้เจ้าหน้าที่เวลามีปัญหาในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.04$ ,  $SD=1.15$ ) ในส่วนของความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ อันดับแรก คือ ขาดการฝึกอบรมให้ความรู้ในการใช้งานระบบ

สารสนเทศ ( $\bar{X}=3.50$ ,  $SD=1.22$ ) อันดับสอง คือ ขาดเอกสารให้เจ้าหน้าที่เวลามีปัญหาในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.49$ ,  $SD=1.21$ ) อันดับสาม คือ ขาดการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.48$ ,  $SD=1.22$ ) ปัญหาและระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย พบว่าระดับปัญหาด้านด้านบุคลากรที่ให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำมีจำนวนไม่เพียงพอ ( $\bar{X}=3.36$ ,  $SD=1.02$ ) อันดับสอง คือ เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.05$ ,  $SD=1.08$ ) อันดับสาม คือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ ( $\bar{X}=2.96$ ,  $SD=0.99$ ) ส่วนระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย อันดับหนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำมีจำนวนไม่เพียงพอ มี ( $\bar{X}=3.55$ ,  $SD=1.11$ ) อันดับสอง คือ เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.34$ ,  $SD=1.21$ ) อันดับสาม คือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้ ( $\bar{X}=3.31$ ,  $SD=1.15$ ) ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยควรจัดหาและพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ พบว่าความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยควรจัดหาและพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ อันดับแรก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X}=4.06$ ,  $SD=0.81$ ) อันดับสอง คือ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer hardware) ( $\bar{X}=4.03$ ,  $SD=0.92$ ) อันดับสาม คือ ด้านการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.98$ ,  $SD=0.88$ ) ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เจ้าหน้าที่เสนอแนะ พบว่า อันดับหนึ่ง คือ จุดเชื่อมต่อสัญญาณยังไม่ครอบคลุมพื้นที่โดยรวมของมหาวิทยาลัย ทั้ง Lan และ Wireless คิดเป็นร้อยละ 20.00 อันดับสองจัดอบรม E-learning / การใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ ทุกเทอมเพื่อความเข้าใจที่ลึกละเอียดให้แก่ นักศึกษาและบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 13.33 อันดับสามมี 2 ข้อเสนอแนะคือควรเพิ่มเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอเพื่อสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในการทำงาน และควรพัฒนาเรื่อง การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ควรมีมนุษยสัมพันธ์และความอดทนในการบริการ สุภาพและเต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 10.00 และอันดับท้ายสุดมี 5 ข้อเสนอแนะคือการสรรหา อุปกรณ์ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ควรมีให้ครบถ้วน และควรมีการให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่ซื้อคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพโดยทางมหาวิทยาลัยให้มีการผ่อนชำระได้ และเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการบางเครื่องเสียใช้งานไม่ได้ / บางเครื่องเข้าอินเทอร์เน็ตช้ามาก อยากให้ เร่งดำเนินการแก้ไข รวมทั้งซอฟต์แวร์ที่ใช้ด้วย และอยากให้มหาวิทยาลัยแจก Note Book ให้กับนักศึกษาทุกคนโดยไม่ต้องจำกัดเกรด และต้องการให้มีการจัดทำระบบเก็บข้อมูล อาทิ เช่น รูปภาพ ข่าวสาร ของมหาวิทยาลัย ที่เป็นส่วนกลาง เพราะจะได้ร่วมมือกันบันทึกประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ของเรา คิดเป็นร้อยละ 3.33

### 1.3. ผลการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษา

1.3.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มของนักศึกษา ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 59.69 มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.58 มีวุฒิการศึกษาของ

นักศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 99.70 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.79 มีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 63.57 นักศึกษามีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวใช้ที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 93.02 โดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.20

### 1.3.2 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา พบว่าอันดับหนึ่ง นักศึกษามีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยีผ่านทางเว็บไซต์ ( $\bar{X}=4.13$ ,  $SD=0.95$ ) อันดับสอง คือ รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยีผ่านทางโทรทัศน์ ( $\bar{X}=3.99$ ,  $SD=1.06$ ) อันดับสาม คือ รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยีผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X}=3.34$ ,  $SD=1.00$ ) ช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา พบว่าช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.76 อันดับสอง คือ ทางโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 29.75 อันดับสาม คือนักศึกษารับรู้ข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 3.80 ระดับความสนใจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา พบว่านักศึกษามีความสนใจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X}=1.74$ ,  $SD=0.68$ ) และนักศึกษามีการติดตามความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ( $\bar{X}=1.97$ ,  $SD=0.75$ ) วัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา พบว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้ค้นหาข้อมูลต่างๆ จากอินเทอร์เน็ต เช่น Google ( $\bar{X}=4.41$ ,  $SD=0.84$ ) อันดับสอง เพื่อใช้ติดต่อสื่อสาร เช่น e-mail, Chat ( $\bar{X}=4.40$ ,  $SD=0.83$ ) อันดับสามเพื่อความบันเทิง ( $\bar{X}=4.38$ ,  $SD=0.83$ ) ช่วงเวลาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า ช่วงเวลาที่นักศึกษาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด คือ หลังเลิกเรียน (ตั้งแต่ 17.00 น.-21.00 น.) ( $\bar{X}=4.12$ ,  $SD=1.05$ ) อันดับสอง คือ กลางคืน (ตั้งแต่ 22.00-7.00 น.) ( $\bar{X}=3.81$ ,  $SD=1.28$ ) และอันดับสาม คือ พักกลางวัน (12.00-13.00 น.) ( $\bar{X}=2.91$ ,  $SD=1.17$ )

### 1.3.2 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา

การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะของนักศึกษา พบว่านักศึกษาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) ที่บ้านมากที่สุด ( $\bar{X}=3.44$ ,  $SD=1.41$ ) อันดับสองคือ ใช้ที่สำนักวิทยบริการ ( $\bar{X}=2.84$ ,  $SD=1.05$ ) และอันดับสามคือ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) ที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X}=2.64$ ,  $SD=1.10$ ) การได้รับแจกเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาจากมหาวิทยาลัยของนักศึกษา พบว่า นักศึกษายืมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาจากมหาวิทยาลัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.83% และไม่เคยมียืม คิดเป็นร้อยละ 26.17% การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาที่นักศึกษาได้รับจากมหาวิทยาลัย พบว่านักศึกษายืมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) มาใช้ที่บ้านมากที่สุด ( $\bar{X}=4.04$ ,  $SD=1.18$ ) อันดับสอง คือ นำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาไปใช้ที่หอพัก ( $\bar{X}=3.67$ ,  $SD=1.54$ ) อันดับสามคือ นำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) เชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X}=3.57$ ,  $SD=1.07$ ) ระดับความพึงพอใจโดยรวมกับบริการให้ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา พบว่านักศึกษามีระดับความพึงพอใจโดยรวมกับบริการให้ยืม

เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.67% อันดับสองคือ ฟังพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 28.82% อันดับสามคือ ฟังพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.21% และอันดับสุดท้ายคือ ฟังพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 6.11% ระดับการใช้ซอฟต์แวร์ของนักศึกษา พบว่าซอฟต์แวร์ที่นักศึกษามีการใช้มากที่สุด คือ โปรแกรมสื่อสารโทรคมนาคม เช่น e-mail, Chat ( $\bar{X}=4.32$ ,  $SD=0.87$ ) อันดับสอง คือโปรแกรม Anti Virus ( $\bar{X}=3.72$ ,  $SD=1.12$ ) และอันดับสาม คือ โปรแกรมประมวลผลคำ เช่น Microsoft Word ( $\bar{X}=3.66$ ,  $SD=0.88$ ) การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย พบว่านักศึกษามีการใช้ระบบ Wireless ของมหาวิทยาลัย ( $\bar{X}=3.46$ ,  $SD=1.18$ ) อันดับสอง คือ ใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ([www.dusit.ac.th](http://www.dusit.ac.th)) ( $\bar{X}=3.35$ ,  $SD=1.02$ ) อันดับสาม คือ นักศึกษาใช้เว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาและงานทะเบียน ([webregis.dusit.ac.th](http://webregis.dusit.ac.th)) ( $\bar{X}=3.01$ ,  $SD=1.13$ ) ระดับการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติและฐานข้อมูลของนักศึกษา พบว่านักศึกษามีระดับการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติและฐานข้อมูล ที่มีการใช้งานมากที่สุดคือ ระบบสืบค้นหนังสือในห้องสมุด (VTLS) ( $\bar{X}=2.12$ ,  $SD=1.18$ ) อันดับสอง คือ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ (Newsclip Online) ( $\bar{X}=1.97$ ,  $SD=1.20$ ) อันดับสามคือ ระบบยืมคืนหนังสืออัตโนมัติผ่านตู้ Kiosk ( $\bar{X}=1.93$ ,  $SD=1.14$ ) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย พบว่านักศึกษามีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยนั้น นักศึกษามีการใช้ระบบ e-Learning มากเป็นอันดับหนึ่ง ( $\bar{X}=2.38$ ,  $SD=1.15$ ) อันดับสอง คือ ระบบ Suan Dusit Internet Broadcasting: SDIB ( $\bar{X}=2.18$ ,  $SD=1.16$ ) อันดับสาม คือ ระบบ e-Student Activity ( $\bar{X}=2.01$ ,  $SD=1.12$ )

### 1.3.3 ระดับปัญหาและความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา

ปัญหาและความต้องการในการแก้ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่าระดับปัญหาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของนักศึกษานั้น ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัสมากที่สุด ( $\bar{X}=3.58$ ,  $SD=1.16$ ) อันดับสองคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ( $\bar{X}=3.57$ ,  $SD=1.10$ ) อันดับสาม คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ( $\bar{X}=3.49$ ,  $SD=1.13$ ) ส่วนระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาเรื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย มีความต้องการในการแก้ไขปัญหามากที่สุด ( $\bar{X}=3.89$ ,  $SD=1.15$ ) อันดับสอง คือ เครื่องคอมพิวเตอร์อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ( $\bar{X}=3.84$ ,  $SD=1.13$ ) และ อันดับสาม คือ ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัส ( $\bar{X}=3.83$ ,  $SD=1.16$ ) ปัญหาและความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ที่มีให้บริการ พบว่าปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ที่มีให้บริการ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ( $\bar{X}=3.21$ ,  $SD=1.09$ ) อันดับสองมี 2 อันดับ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ( $\bar{X}=3.18$ ,  $SD=1.06$ ) และเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ( $\bar{X}=3.18$ ,  $SD=1.05$ ) อันดับสี่ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัส ( $\bar{X}=3.15$ ,  $SD=1.11$ ) นอกจากนี้ระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาพบว่า อันดับหนึ่ง คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ( $\bar{X}=3.61$ ,  $SD=1.18$ ) อันดับสอง คือ จำนวนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ( $\bar{X}=3.60$ ,  $SD=1.19$ ) อันดับสาม คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ( $\bar{X}=3.55$ ,

SD = 1.17) ปัญหาและระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านโปรแกรม (Software) พบว่าระดับปัญหาและระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านโปรแกรม (Software) อันดับหนึ่ง คือ โปรแกรมที่ติดตั้งประจำแต่ละเครื่องไม่หลากหลาย ( $\bar{X}=3.27$ , SD=0.97) อันดับสอง คือ โปรแกรมขัดข้องบ่อย ( $\bar{X}=3.19$ , SD=1.02) อันดับสาม คือ โปรแกรมล้าสมัย ( $\bar{X}=3.07$ , SD=1.00) ส่วนระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาพบว่า อันดับหนึ่ง คือ โปรแกรมที่ติดตั้งประจำแต่ละเครื่องไม่หลากหลาย ( $\bar{X}=3.60$ , SD=1.12) อันดับสอง คือ โปรแกรมขัดข้องบ่อย ( $\bar{X}=3.52$ , SD=1.17) อันดับสาม คือ โปรแกรมที่มีให้ไม่ตรงกับการใช้งาน ( $\bar{X}=3.45$ , SD=1.16) ปัญหาและระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านฐานข้อมูล (Database) ที่มีให้บริการ พบว่า ระดับปัญหาด้านฐานข้อมูลที่มีให้บริการแก่นักศึกษา พบว่า อันดับหนึ่ง ปัญหาด้านขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ( $\bar{X}=3.15$ , SD=0.93) อันดับสอง มีปัญหาเรื่องภาษาอังกฤษในการสืบค้นข้อมูล ( $\bar{X}=3.06$ , SD=0.96) อันดับสาม คือ ฐานข้อมูลที่มีให้ไม่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{X}=3.00$ , SD=0.91) และข้อมูลที่ได้ล้าสมัย ( $\bar{X}=3.00$ , SD=0.88) นอกจากนี้ระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาพบว่า อันดับหนึ่ง คือ มีปัญหาเรื่องภาษาอังกฤษในการสืบค้นข้อมูล ( $\bar{X}=3.49$ , SD=1.09) อันดับสอง คือ ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ( $\bar{X}=3.46$ , SD=1.07) อันดับสาม คือ ฐานข้อมูลที่มีให้ไม่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{X}=3.44$ , SD = 1.05) ปัญหาและความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านเครือข่ายและระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า นักศึกษามีปัญหาและความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านเครือข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตอันดับหนึ่ง คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ ( $\bar{X}=3.21$ , SD=1.19) อันดับที่สอง คือ มีจุดสัญญาณ Wireless น้อยไป ไม่ทั่วถึง ( $\bar{X}=3.12$ , SD=1.17) อันดับที่สาม คือ คู่สายโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยในการเชื่อมต่อโมเด็มมีไม่เพียงพอ ( $\bar{X}=3.07$ , SD=1.05) นอกจากนี้ยังมีความต้องการในการแก้ไขปัญหาพบว่า อันดับหนึ่ง คือ สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ ( $\bar{X}=3.63$ , SD=1.24) อันดับสอง มีจุดสัญญาณ Wireless น้อยไป ไม่ทั่วถึง ( $\bar{X}=3.60$ , SD=1.24) อันดับสาม คู่สายโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยในการเชื่อมต่อโมเด็มมีไม่เพียงพอ ( $\bar{X}=3.43$ , SD=1.23) ระดับปัญหาและความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าระดับปัญหาด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาอันดับหนึ่ง คือ ขาดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่นักศึกษาในการใช้งานระบบสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.02$ , SD=0.99) อันดับสอง คือ ขาดเอกสารให้นักศึกษาเวลามีปัญหาในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.01$ , SD=1.05) อันดับสาม คือ ขาดการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศ ( $\bar{X}=2.96$ , SD=0.99) ส่วนระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหา พบว่าอันดับหนึ่ง คือ ขาดเอกสารให้นักศึกษาเวลามีปัญหาในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.38$ , SD=1.20) อันดับสอง มี 2 ระดับความต้องการ คือ ขาดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่นักศึกษาในการใช้งานระบบสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.35$ , SD=1.19) และ ขาดการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศ ( $\bar{X}=3.55$ , SD=1.19) อันดับสี่ คือ ไม่ทราบว่ามึระบบ e-Student Activity ให้บริการ ( $\bar{X}=3.31$ , SD=1.22) ปัญหาและระดับความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย พบว่าระดับปัญหาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีต่อ

นักศึกษา อันดับหนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำมีจำนวนไม่เพียงพอ ( $\bar{X}=3.19$ ,  $SD=0.99$ ) อันดับสอง มี 2 ระดับปัญหา คือ เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.14$ ,  $SD=1.03$ ) และเจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.14$ ,  $SD=1.00$ ) อันดับสาม คือ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการได้ ( $\bar{X}=3.06$ ,  $SD=1.01$ ) ส่วนระดับความต้องการในการแก้ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง อันดับหนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.52$ ,  $SD=1.16$ ) อันดับสอง คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำมีจำนวนไม่เพียงพอ ( $\bar{X}=3.48$ ,  $SD=1.11$ ) อันดับสาม มี 2 ระดับปัญหา คือ เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.45$ ,  $SD=1.16$ ) และเจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบข้อปฏิบัติในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.45$ ,  $SD=1.15$ ) ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยควรจัดหาและพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษา พบว่าความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยควรจัดหาและพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษา อันดับหนึ่ง คือ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer hardware) ( $\bar{X}=4.11$ ,  $SD=0.81$ ) อันดับสอง คือ ด้านเครือข่าย (Network) ( $\bar{X}=4.04$ ,  $SD=0.87$ ) อันดับ 3 คือ ด้านซอฟต์แวร์ (Software) ( $\bar{X}=3.98$ ,  $SD=0.83$ ) ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่นักศึกษาเสนอแนะ พบว่า อันดับหนึ่ง คือ ควรเพิ่มเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอเพื่อสะดวกในการสืบค้นข้อมูลในการทำงาน ร้อยละ 23.81 อันดับ 2 คือ ปรับปรุงแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 19.05 อันดับ 3 คือ ให้ทางมหาวิทยาลัยแจกคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กให้หลายๆ คิดเป็นร้อยละ 11.90 และอันดับสุดท้าย คือ การสรรหา อุปกรณ์ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ควรมีให้ครบถ้วน/ ขาดการประชาสัมพันธ์การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของมหาวิทยาลัย /จัดอบรม E-learning การใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ ทุกเทอมเพื่อความเข้าใจที่ลึกละเอียดให้แก่นักศึกษาและบุคลากร/ ให้พัฒนาในทุกด้าน ตามปัญหาที่เกิดขึ้น /ควรพัฒนาเรื่อง การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ และความอดทนในการบริการ สุภาพและเต็มใจให้บริการ/ และคืออยู่แล้วคิดเป็นร้อยละ 2.38

#### 1.4. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความถี่ในการรับรู้ข่าวสารต่างๆ ไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา มีความถี่ในการรับรู้ข่าวสารต่างๆ ไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ และผ่านทางช่องทางอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4.2 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม (อาจารย์/เจ้าหน้าที่) พบว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสื่อสารกับนักศึกษา เพื่อบริการวิชาการสู่สังคม เพื่อรองรับงานด้านศิลปวัฒนธรรม และเพื่อความบันเทิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความถี่ในการรับรู้ข่าวสารต่างๆ ไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามคณะของอาจารย์(คณะครุศาสตร์/คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี/คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์/คณะวิทยาการจัดการ/คณะพยาบาลศาสตร์) พบว่า

อาจารย์ที่สังกัดในคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะพยาบาลศาสตร์ มีการรับรู้ข่าวสารต่างๆ ไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีของอาจารย์ผ่านทางเว็บไซต์ ผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ และผ่านทางช่องทางอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยี จำแนกตามคณะของอาจารย์ (คณะครุศาสตร์/คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี/คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์/คณะวิทยาการจัดการ/คณะพยาบาลศาสตร์) พบว่า อาจารย์ที่สังกัดในคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะพยาบาลศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดเตรียมและประกอบการสอน เพื่อใช้ในการสื่อสารกับนักศึกษา เพื่อใช้ในการมอบหมายงานและส่งงานสำหรับนักศึกษาในชั้นเรียน เพื่อทำผลงานทางวิชาการ เพื่อประกอบการทำวิจัย เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้งานด้านการบริหารจัดการ เพื่อติดตามข่าวสารต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเพื่อความบันเทิง และเพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4.5 การเปรียบเทียบการรับรู้ข่าวสารต่างๆ ไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามคณะของนักศึกษา (คณะครุศาสตร์/คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี/คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์/คณะวิทยาการจัดการ/คณะพยาบาลศาสตร์) พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะพยาบาลศาสตร์ มีความถี่ในการรับรู้ข่าวสารต่างๆ ไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ และผ่านทางโทรศัพท์มือถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยี จำแนกตามคณะของนักศึกษา (คณะครุศาสตร์/คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี/คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์/คณะวิทยาการจัดการ/คณะพยาบาลศาสตร์) พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะพยาบาลศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการใช้โปรแกรมต่างๆ เพื่อหาความรู้เพิ่มเติมให้กับตนเอง เพื่อใช้ในการนำเสนองาน เช่น โปรแกรม PowerPoint เพื่อสร้างเว็บไซต์ เพื่อใช้ค้นหาข้อมูลต่างๆ จากอินเทอร์เน็ต เช่น Google เพื่อสร้างความบันเทิง เช่น ดูหนัง ฟังเพลง เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย และเพื่อสืบค้นหนังสือในห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 2. แผนกลยุทธ์ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

แผนกลยุทธ์ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2556-2560 มีการจัดวางทิศทาง คือ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาจากผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและการประเมินสถานการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่ได้ลงทุนไปแล้วเกิดความคุ้มค่า และสามารถพัฒนางานของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 1. วิสัยทัศน์ (Vision)

“มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ”

### 2. พันธกิจ (Mission)

ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเพื่อตอบสนองกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

### 3. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเพิ่มปริมาณการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น
- 2) เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน การเรียน การนำไปประกอบอาชีพโดยมุ่งพัฒนาผู้สอน นักศึกษาและมุ่งพัฒนาบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหาร อาจารย์เจ้าหน้าที่ นักศึกษาและบุคคลภายนอก
- 3) เพื่อสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการวิจัย
- 4) เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยให้ง่ายต่อการเข้าใช้งาน
- 5) เพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนา ส่งเสริมทำนุบำรุง และเผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรม

## 4. ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และกลยุทธ์

### 4.1) ประเด็นยุทธศาสตร์

- 1) ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 2) ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา
- 3) ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาผลงานวิจัยและนวัตกรรม
- 4) พัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี
- 5) ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการแบบพลวัต

#### 4.2) เป้าประสงค์

- 1) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนให้ประชาชนได้รับโอกาสทางการศึกษาตลอดชีวิตตามศักยภาพ
- 2) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพของบัณฑิตในสาขาที่เป็นอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาคอาเซียน
- 3) เพิ่มผลงานวิจัยและนวัตกรรมโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ
- 4) พัฒนาศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษาให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงและมีจริยธรรม
- 5) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้มแข็งในการอยู่รอดได้

#### 4.3) กลยุทธ์

- กลยุทธ์ที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพของบัณฑิตในสาขาที่เป็นอัตลักษณ์
- กลยุทธ์ที่ 3 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการวิจัยและนวัตกรรม
- กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษา
- กลยุทธ์ที่ 5 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการแบบพลวัต

### 5. โครงการ

- โครงการที่ 1 จัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับบริการนักศึกษาที่ไม่รับแจกเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (รหัส 55 เป็นต้นไป)
- โครงการที่ 2 ส่งเสริมให้ผู้สอนสั่งงานโดยให้ใช้งานระบบเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัย
- โครงการที่ 3 ใช้ทรัพยากรทางการศึกษาร่วมกันผ่านระบบ Cloud Computing
- โครงการที่ 4 ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อรณรงค์การใช้ IT ของมหาวิทยาลัย
- โครงการที่ 5 ส่งเสริมการใช้ระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยในสาขาที่เป็นอัตลักษณ์
- โครงการที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- โครงการที่ 7 ฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา
- โครงการที่ 8 ฝึกอบรมผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้น และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน
- โครงการที่ 9 ฝึกอบรมการผลิตสื่อและนวัตกรรมการสอน

โครงการที่ 10 อบรมให้ความรู้กับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ให้กับนักศึกษา

โครงการที่ 11 อบรมเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับจริยธรรมการใช้ IT และ พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

โครงการที่ 12 ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน IT ของมหาวิทยาลัยและเชื่อมโยงไปยังศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งให้มีประสิทธิภาพ

โครงการที่ 13 จัดทำข้อมูลกลาง (Data common set) เพื่อใช้สำหรับการประกันคุณภาพทางการศึกษา (EdPex)

## อภิปรายผล

### 1. ผลการศึกษาสภาพการใช้และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนศึกษาหาความรู้ ซึ่งเป็นการใช้เวลาว่างให้ประโยชน์และเพื่อจัดเตรียมการสอน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภาภรณ์ อังสาชน รัชฎาพร อิรวรรณ และ สายสุตา ปันตระกูล (2552) และ สวงค์ บุญปลูก และปัญญาเดช พันธุ์วัฒน์ (2550) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการคอมพิวเตอร์และเครือข่ายจากสำนักงาน เข้าใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศทุกวัน โดยใช้เวลาเฉลี่ย 2 ชั่วโมงขึ้นไป ในเวลาช่วงเช้าก่อนเวลาทำการเป็นเวลาของตนเองว่าง มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ เพื่อจัดเตรียมและประกอบการสอน เพื่อเพิ่มพูนศึกษาหาความรู้ เพื่อติดตามข่าวสารต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และเพื่อค้นคว้าหาข้อมูลโดยใช้ Search Engine ด้านสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ด้านฮาร์ดแวร์ส่วนมากอาจารย์ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะจากที่บ้านซึ่งมีสภาพการใช้งานอยู่ในระดับมาก ด้านซอฟต์แวร์ส่วนมากอาจารย์ใช้โปรแกรม MS Office เพื่อใช้จัดเตรียมเอกสารสำหรับการสอนซึ่งมีสภาพการใช้งานอยู่ในระดับมาก ด้านระบบเครือข่ายส่วนมากอาจารย์ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยซึ่งมีสภาพการใช้งานอยู่ในระดับมาก ด้านระบบห้องสมุดอัตโนมัติและฐานข้อมูลส่วนมากอาจารย์มีการใช้งานระบบฐานข้อมูลน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภาภรณ์ อังสาชน รัชฎาพร อิรวรรณ และ สายสุตา ปันตระกูล (2552) สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านฮาร์ดแวร์มีสภาพการใช้งานอยู่ในระดับมาก ด้านซอฟต์แวร์ ด้านอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายมีสภาพการใช้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านบริการอื่นๆ มีสภาพการใช้งานอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านฮาร์ดแวร์ อาจารย์มีสภาพการใช้งานอุปกรณ์ช่วยสอนที่จัดให้ในแต่ละห้องเรียนเช่น Projector, Visualiser, และคอมพิวเตอร์ ลำโพง และไมโครโฟน เครื่องเล่น DVD อยู่ในระดับมาก ด้านซอฟต์แวร์ อาจารย์มีสภาพการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปด้านการจัดงานในสำนักงานเช่น MS Office ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านอินเทอร์เน็ตและเครือข่าย อาจารย์มีสภาพการใช้บริการของฟรีอีเมลล์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบริการ

อื่นๆ อาจารย์มีสภาพการใช้ระบบลงชื่อปฏิบัติงานบุคลากรในการตรวจสอบการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ระดับปัญหาและความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศของอาจารย์ ส่วนมากอาจารย์มีปัญหาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัส เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำและเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อยซึ่งมีปัญหาอยู่ในระดับมาก อีกทั้งซอฟต์แวร์ที่มีให้บริการล่าสมัย และขาดความรู้ในเรื่องของการใช้ฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศอื่นๆ ที่มหาวิทยาลัยมีให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภาภรณ์ อังสาชน รัชฎาพร ธีรารวรรณ และ สายสุดา ปันตระกูล (2552) อาจารย์มีปัญหาที่ไม่ทำให้ใช้บริการคือ ไม่มีอุปกรณ์ให้ใช้งาน เครือข่ายล่าช้าและอาจารย์ต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตและการสร้างเว็บไซต์

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตพบว่าเจ้าหน้าที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนศึกษาหาความรู้ เพื่อความบันเทิงและใช้เพื่อการปฏิบัติงานซึ่งอยู่ในระดับมาก ด้านฮาร์ดแวร์มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะอยู่ในระดับมาก ด้านซอฟต์แวร์มีการใช้โปรแกรมประมวลผลคำและใช้เพื่อค้นหาความรู้ในการทำงาน ด้านระบบเครือข่ายพบว่าเจ้าหน้าที่มีการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และมีการใช้งานระบบฐานข้อมูลน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ อรรถพร ธัญชนะ (2550) พบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของสำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลด้านการทำงาน การสนับสนุนการเรียนการสอนและการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ปัจจัยด้านการวิจัยพบว่าใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลทางด้านการวิจัย สำหรับปัจจัยด้านความบันเทิงพบว่าใช้เพื่อการดาวน์โหลดข้อมูลด้านความบันเทิง และติดตามข่าวสารด้านความบันเทิง ส่วนพฤติกรรมการใช้งานพบว่าส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทยในการสืบค้นข้อมูลจากสถานที่ทำงานในช่วงเวลากลางวันทุกวันครั้งละ 1-4 ชั่วโมง และทำการเปิดรับเว็บไซต์ของสาขาวิชา 2-5 ครั้งต่อสัปดาห์ เฉลี่ยครั้งละ 2.35 ชั่วโมง

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตพบว่านักศึกษามีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ประกอบการเรียน ใช้เพื่อติดต่อสื่อสารและเพื่อความบันเทิงอยู่ในระดับมาก โดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะจากที่บ้านมากที่สุด ซึ่งนักศึกษามีการใช้ซอฟต์แวร์เกี่ยวกับการสื่อสารโทรคมนาคม โปรแกรม Anti Virus และโปรแกรมประมวลผลคำอยู่ในระดับมาก มีการใช้ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก และมีการใช้ระบบฐานข้อมูลและระบบห้องสมุดอัตโนมัติน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พบรัก แยมฉิม (2548) พบว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีพฤติกรรมการใช้ระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านวัตถุประสงค์การใช้และมีพฤติกรรมการใช้ระดับปานกลาง คือ ด้านเครื่องมือที่ใช้ และด้านระยะเวลาที่ใช้ และบุญญลักษณ์ ตำนานจิตร (2552) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์เป็นของตนเองทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะและแบบพกพา นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร พบว่าส่วนใหญ่ให้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และใช้สื่อมวลชนมีเดียต่างๆ ที่บ้าน/ที่พักอาศัยของตน ปริมาณการใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปริมาณการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปอยู่ในระดับมาก นักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารประเภทต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยใช้เพื่อทำรายงาน/การบ้านมากที่สุด รองลงมาคือ ใช้ค้นหาข้อมูลต่างๆ จากอินเทอร์เน็ต จากผลการวิจัยด้านระดับปัญหาและความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตพบว่า นักศึกษามีความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย มีไวรัสและมีประสิทธิภาพต่ำ จำนวนเครื่องที่มีให้บริการมีไม่เพียงพอ อีกทั้งมีความต้องการในการติดตั้งระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ให้มีสัญญาณที่เพียงพอ และขาดการฝึกอบรมในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บุญญลักษณ์ ตำนานจิตร (2552) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ปลั๊กให้บริการกับคอมพิวเตอร์เน็ตบุคมีจำนวนไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัส จำนวนเครื่องที่ให้บริการไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์เน็ตบุคมีไม่เพียงพอ ใช้สัญญาณ Wireless ได้เป็นบางครั้ง และเอกสารให้คำแนะนำการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอและข้อมูลไม่ละเอียด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จงกล บุญชาติ (2546) ปัญหาอุปสรรคในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษามีปัญหาในด้านทรัพยากรสารสนเทศเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ บุคลากร และปัญหาสุดท้าย คือ ด้านอาคารสถานที่ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี สาขาวิชา และความถี่ในการใช้ไม่แตกต่างกัน

## 2. แผนกลยุทธ์ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ผู้วิจัยได้ประมวลวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ดังนี้ “เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความสามารถในการสร้างความเข้มแข็งในการอยู่รอด (Survivability)” ซึ่งในแผนกลยุทธ์ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ คือ “มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ” ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยที่จะมีการเปลี่ยนสถานภาพให้เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับโดยดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (พรบ. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2556)

การที่จะก้าวไปถึงวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้นั้น ผู้วิจัยได้ขอค้นพบที่เป็นกลยุทธ์และโครงการที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ โดยสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2552-2556 ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2552-2556 ในกลยุทธ์ที่ 1 คือ การบริการวิชาการเพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งในกลยุทธ์ที่ 1 ของแผนส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตนั้นประกอบด้วย 4 โครงการ คือ โครงการที่ 1 จัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับบริการนักศึกษาที่ไม่รับแจกเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (รหัส 55 เป็นต้นไป) โครงการที่ 2 ส่งเสริมให้ผู้สอนสั่งงานโดยให้ใช้งานระบบเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัย โครงการที่ 3 ใช้ทรัพยากรทางการศึกษาร่วมกันผ่านระบบ Cloud Computing โครงการที่ 4 ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อรณรงค์การใช้ IT ของมหาวิทยาลัย ซึ่งในกลยุทธ์นี้จะต้องตอบสนองกับภารกิจของมหาวิทยาลัย คือ การบริการวิชาการสู่สังคม สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ที่กำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547)

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพของบัณฑิตในสาขาที่เป็นอัตลักษณ์ ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2552-2556 ในกลยุทธ์ที่ 2 คือ มหาวิทยาลัยมีอัตลักษณ์ที่โดดเด่นเป็นของตนเอง ซึ่งในกลยุทธ์ที่ 2 นี้ประกอบไปด้วยโครงการส่งเสริมการใช้ระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยในสาขาที่เป็นอัตลักษณ์ และการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อที่จะพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาและอาจารย์ในสาขาที่เป็นอัตลักษณ์ (ปฐมวัย, อุตสาหกรรมอาหาร, อุตสาหกรรมบริการ และพยาบาล) ให้มีความเข้มแข็งเพื่อให้สามารถทำงานและแข่งขันในตลาดแรงงานระดับอาเซียนได้

กลยุทธ์ที่ 3 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการวิจัยและนวัตกรรม เป็นกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับ กลยุทธ์ที่ 5 การสร้างและนำองค์ความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ของแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2552-2556 ซึ่งในกลยุทธ์นี้ประกอบไปด้วยโครงการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา เพื่อที่จะส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินการวิจัยของมหาวิทยาลัยเพื่อที่จะสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่ให้เกิดขึ้น

กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษา มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ 3 การพัฒนาความเข้มแข็งของการจัดการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ในแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2552-2556 กลยุทธ์นี้ประกอบไปด้วยโครงการฝึกอบรมผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้น และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน โครงการฝึกอบรมการผลิตสื่อและนวัตกรรมการสอน โครงการอบรมให้ความรู้กับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ให้กับนักศึกษา และโครงการที่อบรม เผยแพร่ ให้ความรู้เกี่ยวกับ จริยธรรมการใช้ IT และ พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะของบุคลากรและนักศึกษาให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร มนุษย์จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้มนุษย์มีความริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ จะเป็นบ่อเกิดทำให้เกิดเศรษฐกิจ และสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย กอปรกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจของโลกที่มีพลวัตสูง ความเจริญทางเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งในความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการเตรียมคนให้พร้อมในความเจริญที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หลักที่สำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ จะต้องให้ความรู้และประสบการณ์ด้านวิชาการ การฝึกอบรมความรู้ที่ทันสมัย รวมทั้งการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมควบคู่กันไปด้วย (พิชัย ลีพิพัฒน์ไพบูลย์, 2537, หน้า 130-131)

กลยุทธ์ที่ 5 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการแบบพลวัต มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ 6 การบริหารจัดการเชิงพลวัตในแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2552-2556 กลยุทธ์นี้ประกอบไปด้วยโครงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน IT ของมหาวิทยาลัยและเชื่อมโยงไปยังศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งให้มีประสิทธิภาพ และ

โครงการจัดทำข้อมูลกลาง (Data common set) เพื่อใช้สำหรับการประกันคุณภาพทางการศึกษา (EdPex) เพื่อที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยภายใต้การเปลี่ยนแปลง

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย การจัดทำแผนกลยุทธ์ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปประยุกต์ใช้

ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1.1 มหาวิทยาลัยควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีหน้าที่หลักต้นให้เกิดการดำเนินงานตามนโยบายที่ตั้งเอาไว้

1.2 ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ควรนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ไปกำหนดเป็นนโยบายในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ควรนำแผนงาน/โครงการไปบรรจุลงในการจัดทำคำของบประมาณประจำปี 2557 เป็นต้นไป เพื่อให้โครงการปรากฏผลเป็นรูปธรรม

1.3 ผู้บริหารควรประกาศให้แต่ละคณะ/หน่วยงานนำไปใช้เป็นแนวทางวางแผนการดำเนินงานในแต่ละปีงบประมาณ โดยมีคณะทำงานกลาง นำโดยผู้บริหารระดับสูง (CIO) เป็นผู้ให้คำแนะนำในการวางแผนงานและการนำไปปฏิบัติให้เป็นไปตาม Milestone ที่กำหนดไว้

1.4 ในกรณีที่โครงการที่ระบุไว้ใน Milestone ไม่สามารถปฏิบัติได้ในช่วงปี พ.ศ. 2556-2560 มหาวิทยาลัยควรมีการจัดประชุม เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมอีกครั้งเนื่องจากสภาพแวดล้อมจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมภายนอก หลักจากนั้นมหาวิทยาลัยควรทำการปรับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อให้โครงการต่างๆ ที่ยังไม่ได้นำไปสู่การปฏิบัติในช่วงปี พ.ศ. 2556-2560 สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ในปีต่อไป

1.5 ควรมีการตั้งตั้งคณะกรรมการประเมินผลและตรวจสอบการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานว่าตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ หากการดำเนินงานไม่ตรงตาม Milestone ที่ตั้งไว้จะต้องมีปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับทิศทาง การดำเนินแผนกิจกรรม และเพื่อจะทำการดำเนินงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากที่สุด จึงควรจะต้องมีการติดตามในการดำเนินงานในทุกขั้นตอนตามแผนปฏิบัติการ

ในกรณีที่เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏอื่นๆ ที่ต้องการนำแผนกลยุทธ์ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1.6 กลยุทธ์ที่ได้จากการวิจัย สอดคล้องกับพันธกิจทุกด้านของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นจึงสามารถนำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อดำเนินการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏได้ ส่วนในรายละเอียดบางประเด็นของแผนปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งควรที่จะต้องปรับเปลี่ยน อาจจะต้อง

วิเคราะห์สภาพแวดล้อมใหม่ โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบท วิสัยทัศน์ของ ผู้บริหาร การบริหารจัดการ บุคลากร และงบประมาณของมหาวิทยาลัยราชภัฏนั้นๆ

1.7 การแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่ระบุไว้ และกำหนดให้มี ผู้บริหารระดับสูง (CIO) เป็นบุคคลผู้รับผิดชอบหลักเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง ที่จะทำให้การพัฒนาด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งควรให้ความสำคัญ ให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและ ต่อเนื่อง

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สิ่งที่สำคัญในการจัดทำแผนกลยุทธ์ คือ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร ฉะนั้นใน การวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรได้ขอความร่วมมือ เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักของ บุคลากรทุกระดับให้มีส่วนร่วม และเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ แผนพัฒนาองค์กร