

## บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและความเป็นความจริงต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานของนักศึกษาภาคสมทบ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ดุสิต พิณชยกการ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นนักศึกษาที่เรียนวิชาการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงาน จำนวน 124 คน เป็นเพศชาย 47 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 และเพศหญิง 77 คน คิดเป็นร้อยละ 62.09 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 45.97 รองลงมาอายุ 26-30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 26.62 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.54 และอันดับสุดท้ายอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.87

อาชีพส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามคือพนักงานบริษัทจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 50.81 ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.13 ลูกจ้างประจำจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.32 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.06 ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.45 และครู / อาจารย์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.22

ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ย = 3.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.79 เมื่อแยกพิจารณาทางด้านพบว่า อันดับ 1 คือด้านการจัดการเอกสาร (มีค่าเฉลี่ย = 3.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.74) อันดับรองลงมาคือ ด้านการนำเสนองาน (มีค่าเฉลี่ย = 3.53, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.77) และด้านการจัดการฐานข้อมูล (มีค่าเฉลี่ย = 3.15, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.75) ตามลำดับ

#### 5.1.1 ความคาดหวังต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในด้านต่าง ๆ

##### 1. ด้านระบบปฏิบัติการ

นักศึกษา มีความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.59 นักศึกษาคาดหวังในด้านความสามารถปรับแต่งระบบปฏิบัติการได้เช่น ภาษา แป้นพิมพ์ เม้าส์ ไอคอน วันที่และเวลา การติดตั้งเครื่องพิมพ์ การเพิ่มและลบโปรแกรม เป็นอันดับที่ 1 ส่วนการจัดการไฟล์เดอร์และไฟล์ข้อมูลบนระบบปฏิบัติ เช่น สร้าง

เปลี่ยนชื่อ ลบ กู้คืน ทำสำเนา ฯลฯ และการเข้าใจและจัดการไอคอนต่างๆ บนหน้าต่างการทำงาน เป็นอันดับรองลงมา ส่วนความสามารถติดตั้งระบบปฏิบัติการด้วยตนเอง เรียนเน้นเป็นอันดับสุดท้าย

## 2. ด้านการจัดการฐานข้อมูล

นักศึกษามีความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.67 นักศึกษาคาดหวังในด้านความสามารถสร้างฟอร์มด้วยตนเอง และตัวช่วยสร้างปรับแต่ง แก้ไข ย้ายตำแหน่งวัตถุได้ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาเป็นการสร้างรายงานด้วยตนเอง ตัวช่วยสร้างปรับหน้ากระดาษและรายงานการแก้ไขรายงาน ส่วนอันดับที่สามสามารถปรับแต่งคุณสมบัติของตารางได้ อันดับสุดท้ายสามารถสร้าง Data Access Page ด้วยตนเอง และตัวช่วยสร้างและปรับแต่งแก้ไข เพิ่มข้อมูล

## 3. ด้านการนำเสนองาน

นักศึกษามีความคาดหวังต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานด้านการนำเสนอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.55 นักศึกษาคาดหวังในด้านความสามารถใช้แถบเครื่องมือในการวาดรูปและตกแต่งรูป สามารถใช้งาน Clip Art และ Word Art ได้เป็นอันดับ 1 รองลงมาเป็นการปรับแต่งแก้ไข เคลื่อนย้าย ลงข้อความ รูปภาพ พื้นหลัง และสไลด์ได้ อันดับสามเป็นการแทรกและปรับแต่งตาราง กราฟ และผังองค์กรได้ ส่วนอันดับสุดท้ายสามารถสร้างการเชื่อมโยงระหว่างเอกสารต่างๆ ตามลำดับ

## 4. ด้านการจัดการเอกสาร

นักศึกษามีความคาดหวังต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเอกสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.58 นักศึกษาคาดหวังในด้านความสามารถจัดแต่งเอกสารด้วยรูปภาพ ภาพวาด หรือวัตถุภาพวาดได้เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาเป็นการเข้าใจปรับแต่งและใช้งานหน้าต่างการทำงานบนโปรแกรมการจัดเอกสาร เช่น แถบเครื่องมือ และปุ่มต่างๆ และสั้วพิมพ์งาน ยกเลิกการพิมพ์ ปรับแต่งงานพิมพ์ได้ ส่วนอันดับที่สามสามารถพิมพ์ซองจดหมาย จดหมายเวียน และป้ายผนึกได้

## 5. ด้านการคำนวณ

นักศึกษามีความคาดหวังต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมในการปฏิบัติงานด้านการคำนวณอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.72 นักศึกษาคาดหวังในด้านความสามารถสร้างเอกสารใหม่ด้วยตนเองและตัวช่วยสร้างและปรับแต่งใช้รูปแบบ ตกแต่งอัตโนมัติ แทรกภาพ แก้ไขข้อมูล เพิ่มเซลล์ และชีทได้ด้วยตนเองเป็นอันดับที่ 1 ส่วนความสามารถแบ่งและรวบรวมข้อมูลในเซลล์ได้ เป็นอันดับรอง และสามารถแทรกข้อคิดเห็นลงในเซลล์ เป็นอันดับที่ 3 ส่วนการปรับแต่งแก้ไขแผนภูมิด้วยตนเองและตัวช่วยสร้างได้เป็นอันดับสุดท้าย

### 5.1.2 ความเป็นจริงต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ

#### 1. ด้านระบบปฏิบัติการ

ความเป็นจริงต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานด้านระบบปฏิบัติการในภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.78 โดยนักศึกษาเข้าใจและจัดการไอคอนต่างๆ บนหน้าต่างการทำงานเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือสามารถจัดการไฟล์เดอร์และไฟล์ข้อมูลบนระบบปฏิบัติการได้ เช่น สร้าง เปลี่ยนชื่อ ลบ กู้คืน ทำสำเนา เป็นต้น ส่วนการปรับแต่งหน้าต่างการทำงานด้วยตนเอง อันดับสุดท้ายนักศึกษสามารถติดตั้งระบบปฏิบัติการด้วยตนเอง

#### 2. ด้านการจัดการข้อมูล

ความเป็นจริงต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานด้านการจัดการฐานข้อมูล ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 2.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.78 โดยนักศึกษสามารถสร้างรายงานด้วยตนเองและตัวช่วยสร้าง ปรับหน้ากระดาษและรายงาน แก้ไขงานได้ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมานักศึกษสามารถสร้างฟอร์มด้วยตนเอง และตัวช่วยสร้าง ปรับแต่ง แก้ไข ย้ายตำแหน่งวัตถุ อันดับสามนักศึกษสามารถปรับแต่งคุณสมบัติของตารางได้ สามารถสร้าง Data Access Page ด้วยตนเองและตัวช่วยสร้าง ปรับแต่งแก้ไข เพิ่มเติมได้เป็นอันดับสุดท้าย

#### 3. ด้านการนำเสนองาน

ความเป็นจริงต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานด้านการนำเสนอในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.76 โดย

นักศึกษาสามารถปรับแต่ง แก้ไข เคลื่อนย้าย ลบข้อความ รูปภาพ และ สไลด์ เป็นอันดับแรก รองลงมา นักศึกษาสามารถใช้แถบเครื่องมือในการวาดรูป และตกแต่งรูปและสามารถใช้งาน Clip Art และ Word Art ได้ อันดับสาม นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้เค้าโครงร่างอัตโนมัติกับงาน นำเสนอได้ ส่วนการสร้างการเชื่อมโยงระหว่างเอกสารต่างๆ เป็นอันดับสุดท้าย

#### 4. ด้านการจัดการเอกสาร

ความเป็นจริงต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานด้านการนำเสนอในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.76 โดยผู้เรียนจัดแต่งเอกสารด้วยรูปภาพ ภาพวาด หรือวัตถุภาพวาดได้ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาผู้เรียนสามารถสั่งพิมพ์งาน ยกเลิกการพิมพ์ ปรับแต่งงานพิมพ์ได้ อันดับสุดท้าย นักศึกษารู้จักและเข้าใจตัวเลือกต่างๆ ที่ใช้ในการพิมพ์เอกสารได้เป็นอย่างดี เช่น การเปลี่ยนโหมดภาษา การขึ้นบรรทัดใหม่ การปรับแต่ง แก้ไขข้อความ การพิมพ์แทรก พิมพ์ทับ เป็นต้น

#### 5. ด้านการคำนวณ

ความเป็นจริงต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานด้านการนำเสนอในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.89 โดยนักศึกษาสามารถปรับแต่งเอกสาร ก่อนการพิมพ์ได้เป็นอันดับแรก รองลงมา นักศึกษาสามารถสร้างเอกสารใหม่ด้วยตนเอง ตัวช่วยสร้าง และปรับแต่งใช้รูปแบบตกแต่งอัตโนมัติ แทรกภาพ แก้ไขข้อมูล เพิ่มเซลล์ และชี้ทได้ด้วยตนเอง เป็นอันดับสอง และนักศึกษาสามารถแบ่งและรวบรวมข้อมูลในเซลล์ได้เป็นอันดับสุดท้าย

##### 5.1.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญสถิติ 0.05 ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. นักศึกษาเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังต่อการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4. นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความเป็นจริงต่อการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
5. นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความเป็นจริงต่อการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
6. นักศึกษาที่มีอาชีพต่างกันมีความเป็นจริงต่อการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
7. นักศึกษามีความคาดหวังและความเป็นจริงในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง และความเป็นจริงต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานของนักศึกษาภาคสมทบ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ดุสิตพัฒนชยการ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

### 1. ด้านการปฏิบัติการ

จากผลการวิเคราะห์พบว่าความคาดหวังของนักศึกษาต่อการประยุกต์การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานในด้านระดับอายุ และอาชีพ มีความเกี่ยวข้องกับความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยระดับความคาดหวังให้บุคคลคาดคะเนทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่ตนเองปรารถนาให้เป็น ดังที่ นิสรฯ ใจซื่อ (2544) ได้ให้ความหมายความคาดหวังว่า ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันไป เพราะคนเราต่างก็มีความคิดที่จะกระทำสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต ความคาดหวังจะต้องประกอบด้วย ประสบการณ์ การกระทำ อนาคต และ สิริประพา สมบูรณ์วงศ์ (2546) กล่าวว่าความคาดหวังของบุคคลเป็นการตั้งขึ้นเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้นเมื่อนักศึกษามีความคาดหวังต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นั่นคือ ตามประสบการณ์เดิมของนักศึกษาในด้านการทำงาน จะสามารถใช้ประสบการณ์เดิมทางด้าน ภาษา แป้นพิมพ์ เม้าส์ ไอคอน วันที่และเวลา การติดตั้งเครื่องพิมพ์ การเพิ่มและลบโปรแกรม ซึ่งเป็นงานขั้นพื้นฐานของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปได้ดี ดังเช่น Getzels (1987) อ้างในนิสรฯ ใจซื่อ (2544) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังเป็นความต้องการของบุคคลที่จะบอกว่าบุคคลสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้เพียงใด ส่วนเมื่อวิเคราะห์สภาพความเป็นจริงต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานด้านระบบปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับปาน

กลาง แสดงให้เห็นว่าเมื่อเกิดการเรียนรู้ นักศึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลงทักษะหรือความสามารถ ด้านความคิดและทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจ นอกจากนี้ นักศึกษายังเกิดการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะเดิม ดังที่ ทฤษฎี Expectancy Theory ของ Victor Vroom(1964) อ้างใน นิสรวิทย์ (2544) อธิบายผลความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่ต่อผลลัพธ์ จากการ เชื่อมโยงผลลัพธ์หนึ่งไปยังอีกผลลัพธ์หนึ่งโดยความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ตามความ ต้องการและสิ่งที่ตนคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง จึงทำให้นักศึกษาเข้าใจ และจัดการไอคอน ต่างๆ บนหน้าต่างการทำงานได้ดียิ่งขึ้น และยังสามารถจัดการไฟล์เดอร์และไฟล์ข้อมูลบน ระบบปฏิบัติการได้ดีขึ้น เช่น สร้าง เปลี่ยนชื่อ ลบ กู้คืน ทำสำเนา เป็นต้น ซึ่งตรงกับ จอมศรี พรหม จันท์ (2544) ได้ศึกษาสภาพและความคาดหวังในการพัฒนาบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียนขยาย โอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสกลนคร ตามทัศนะผู้บริหารและ ครูผู้สอน พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ต้องการให้มีการพัฒนาทางด้านการปฏิบัติงานและด้าน กระบวนการพัฒนาตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 2. ด้านการจัดการฐานข้อมูล

ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยที่นักศึกษาคาดหวังในการสร้างฟอร์มด้วยตนเอง และตัวช่วยสร้าง การปรับแต่ง แก้ไข ย้ายตำแหน่งวัตถุได้ ดังที่ นิสรวิทย์ (2544) ให้ความหมายของความคาดหวังเป็นการคาดการณ์หรือการตั้ง ความหวังไว้ล่วงหน้า โดยประสบการณ์ในอดีตจะเป็นปัจจัยส่งผลกระทบต่อความคาดหวังของมนุษย์ และ Maddi (1992) (อ้างในสุพิทภรณ์ หิรัญวรรณ ,2544) กล่าวว่า คนเรามีความต้องการแตกต่างกันตามวัยและใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยในการกำหนดเมื่อวิเคราะห์ความเป็นจริง ต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในทางปฏิบัติงานด้านการจัดการฐานข้อมูล ภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยนักศึกษารู้จักการศึกษามากแล้ว ทำให้สามารถสร้างฟอร์มด้วยตนเอง และตัวช่วยสร้าง Data Access Page ด้วยตนเองและตัวช่วยสร้าง ปรับแต่งแก้ไขเพิ่มเติม เป็นการเกิดจากการศึกษาและเรียนรู้ของนักศึกษาแต่ละคน ดังคำกล่าวของ นิสรวิทย์ (2544) กล่าวว่า มนุษย์นั้นได้รับประสบการณ์หรือการฝึกฝนจากการเรียนรู้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมแบบถาวร หรือคำกล่าวอ้างของ ปรีชาญู สามารถ (2547) กล่าวว่า อันดับของจุดหมาย ที่ตั้งไว้เป็นความคาดหวังที่น่าเป็นไปได้ ชีวิตคนเราทุกคนย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวัง ดังนั้น พฤติกรรมที่คนเราแสดงออกในปัจจุบันย่อมคาดหวังผลในอนาคต ฉะนั้นความคาดหวังจึงเป็นผล

จากประสบการณ์ในอดีตของบุคคลที่จะแสดงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ก่อนข้างถาวรและพฤติกรรมใหม่นี้เป็นผลมาจากประสบการณ์ หรือการฝึกฝนมิใช่ผลมาจากการตอบสนองจากธรรมชาติ สัญชาตญาณ หรือความบังเอิญ จะสามารถชี้ถึงความตั้งใจในการปฏิบัติได้ดีจากระดับความคาดหวังดังกล่าวของ อานนท์ ผกากรอง (อ้างในสุพิทภรณ์ หิรัญวรรณ 2545)

### 3. ด้านการนำเสนองาน

ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษามีความคาดหวังต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงาน ด้านการนำเสนอในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการใช้แถบเครื่องมือในการวาดรูปและตกแต่งรูป สามารถใช้งาน Clip Art และ Word Art ได้ดี ส่วนการปรับแต่ง แก้ไข เคลื่อนย้าย ลบข้อความ รูปภาพ พื้นหลัง และสไลด์ ส่วนการเชื่อมโยงระหว่างเอกสารต่างๆ นักศึกษาให้ความคาดหวังระดับสุดท้าย เนื่องจากนักศึกษาต้องการมีประสบการณ์เพิ่มเติมจากการเรียนรู้ ดังที่ บลูม (Benjamin S. Bloom) จำแนกพฤติกรรมการเรียนรู้ออกเป็น 3 จำพวก คือ 1. พุทธิพิสัย 2. เจตพิสัย 3. ทักษะพิสัย และ Banbura (1987) อ้างในจริยา อรรถสุชานนท์ (2543) กล่าวว่า การพัฒนาพื้นฐานความรู้การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบนคอมพิวเตอร์ด้วยแบบทดสอบมีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำพฤติกรรมตามความสามารถ จึงทำให้ความเป็นจริงต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในด้านการปฏิบัติงานด้านการนำเสนอในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความสามารถปรับแต่ง แก้ไข เคลื่อนย้าย ลบข้อความ รูปภาพ และสไลด์ ส่วนการใช้แถบเครื่องมือ ในการวาดรูป และตกแต่งรูป สามารถใช้งาน Clip Art และ Word Art นั้นนักศึกษาจะพัฒนาความสามารถขึ้นมาได้ต้องก่อให้เกิดแรงจูงใจ และเกิดการเรียนรู้ในการสร้างทักษะความสามารถเฉพาะตน ดังที่ ศิวพร เหมือดไธสง (2545) ได้อธิบายขั้นตอนในการนำเสนอด้วยเว็บเพจเกี่ยวกับการจัดทำสื่อการเรียนการสอน และจักรพงษ์ เจือจันทร์ (2543) ได้ศึกษาการออกแบบเว็บเพจของโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย ด้านการจัดระบบการเรียนการสอน ด้านการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการจัดฝึกอบรมครู ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน และด้านการประเมินผล ทำให้ผู้เรียนเกิดทักษะความสามารถ และประสบการณ์เพิ่มเติม

### 4. ด้านการจัดการเอกสาร

ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษามีความคาดหวังต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงาน ด้านการนำเสนอในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถจัดแต่งเอกสาร

ด้วยรูปภาพ ภาพวาด หรือวัตถุภาพวาดได้และยังสามารถปรับแต่งและใช้งานหน้าต่างการทำงานบนโปรแกรมการจัดเอกสาร เช่น แถบเครื่องมือ และปุ่มต่างๆ การสั่งพิมพ์งาน ยกเลิกการพิมพ์ ปรับแต่งงานพิมพ์ได้ ทั้งยังสามารถพิมพ์ซองจดหมาย จดหมายเวียน และป้ายผนึกได้ ส่วนความเป็นจริงในการใช้โปรแกรมทางด้านนี้อยู่ในระดับมาก ดังที่ จุฑารัตน์ สนธิสนธิ และคณะ (2541) ได้ศึกษาติดตามผลการฝึกอบรมเสริมทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช ด้านการจัดการเอกสาร การปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของอาจารย์ และเจ้าหน้าที่พบว่า บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักจะสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเอกสารได้ดีและ สุพาดณี วรรณาการ (2544) กล่าวว่าผลของการใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน รายวิชาภาษาอังกฤษ 3 และ 4 ทำให้นักศึกษามีทักษะในการอ่านและมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น เมื่อทดสอบผลสัมฤทธิ์ในการเรียนและการอ่านของนักศึกษามีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ด้านการจัดการเรียนการสอน การนิเทศและพัฒนาครูและด้านการวัดผล การประเมินผล ทำให้นักศึกษามีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อให้เกิดการพัฒนา จำเป็นต้องสร้างกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้ตรงตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ประเสริฐ เลิศขันธ์ (2543) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอบระบบมัลติมีเดียในวิชาวิทยาศาสตร์ 2 เรื่องการแยกแรงแและการหาแรงรับ พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพของนักศึกษาให้สูงขึ้น ก่อให้เกิดการเรียนรู้ทั้งประสบการณ์ตรงและประสบการณ์อ้อมได้ดียิ่งขึ้น

## 5. ด้านการคำนวณ

ผลการวิเคราะห์พบว่านักศึกษามีความคาดหวังต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงาน ด้านการคำนวณในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาคาดหวังในการสร้างเอกสารใหม่ด้วยตนเองและตัวช่วยสร้าง การปรับแต่งใช้รูปแบบตกแต่งอัตโนมัติ แทรกภาพ แก้ไขข้อมูล เพิ่มเซลล์ และชีทได้ด้วยตนเองตามความคิดของ ประเสริฐ เลิศขันธ์ (2543) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอบระบบมัลติมีเดียในวิชาวิทยาศาสตร์ 2 เรื่องการแยกแรงแและการหาแรงรับ ผลการศึกษาพบว่าบทเรียนที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาสูงขึ้น และจรรยา อรรถสุธานนท์ (2543) พบว่าการพัฒนาแบบทดสอบวัดพื้นฐานความรู้การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีผลทำให้กลุ่มผู้เรียนเกิดความเชื่อมั่นและมีความรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ดังนั้น จำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้แบบการจัดกิจกรรมทำซ้ำ แหล่งการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ ให้ผู้เรียนได้เกิดประสบการณ์เรียนรู้เต็มความสามารถ เพื่อฝึกให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์สร้างสรรค์ และสามารถ

แสดงออกได้อย่างชัดเจนมีเหตุผล ดังนั้น อาจารย์ควรจะมีการสร้างเสริมทางด้าน เหตุ – ผล และการวิเคราะห์คำนวณ ในด้านการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน คือนักศึกษาให้มากขึ้นกว่าเดิม ในหลักสูตร วิชาการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการคำนวณ

## 6. เปรียบเทียบความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานของนักศึกษาภาคสมทบ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ในทุกๆด้านภาพรวมระดับความคาดหวังและความเป็นจริงของนักศึกษาต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความคิดเห็นของเนื้อหาที่เรียนกับการเอาไปปฏิบัติงานจริงแตกต่างกัน นั่นแสดงให้เห็นว่า หลักสูตร จุดประสงค์ เนื้อหา และกิจกรรมการสอน ที่อาจารย์ผู้สอนรวมกับกิจกรรมเสริมหลักสูตร การวัด การประเมินผล ตลอดจนความก้าวหน้าทางวิชาการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวาพร เหมียดโธสง (2545) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพการปฏิบัติจริงเกี่ยวกับการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์ของนักศึกษาเอกคอมพิวเตอร์ 5 ด้าน พบว่าด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านเนื้อหาวิชา ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสื่อการเรียนการสอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพการปฏิบัติจริง พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก แต่ด้านสภาพปฏิบัติจริงอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นฐานะที่เป็นอาจารย์ผู้สอนควรจะมีการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้ตรงเป้าหมายการปฏิบัติงานของตลาดแรงงานที่แท้จริง ควรจะมีการพัฒนาหลักสูตร พัฒนาอาจารย์ ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของนักศึกษา เพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ และประสบการณ์ของนักศึกษาเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจอมศรี พรหมจันทร์ (2544) ได้ศึกษาสภาพและความคาดหวังในการพัฒนาบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสกลนคร เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและสภาพปฏิบัติจริงทุกด้านพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการปรับปรุงการเรียนการสอนรายวิชาการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการ

ปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติและการจัดกระบวนการเรียนการสอน โดยเฉพาะในด้านการใช้แถบเครื่องมือวาดรูปและตกแต่งรูปและสามารถใช้งาน Clip Art และ Word Art ได้เป็นอย่างดี ส่วนในด้านการสร้าง Data Access Page นักศึกษายังไม่สามารถปฏิบัติได้ดี อาจารย์ผู้สอนควรให้มีการฝึกปฏิบัติให้มากขึ้น เพื่อมุ่งประโยชน์แก่นักศึกษาโดยเฉพาะนักศึกษาที่เรียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ดุสิตพัฒนศึกษาเป็นสำคัญ

2. จากผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาครูผู้สอนในด้านต่างๆ เช่น ด้านการเรียนการสอน การวิจัย ทางด้านอื่นๆ เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่นักศึกษามีความต้องการให้บรรจุลงในหลักสูตรการเรียนการสอนทุกรายวิชาของมหาวิทยาลัยต่อไป

3. ควรจะมีการพัฒนานักศึกษาโดยทำการวิจัยต่อเนื่องในด้านการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยเฉพาะทางด้านการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานสำนักงานอัตโนมัติ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ดุสิตพัฒนศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะนักศึกษาภาคสมทบ ที่ศึกษาวิชาการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงาน ภาคเรียนที่ 2/2548 ซึ่งมีนักศึกษาที่เรียนจำนวน 124 คน จึงมีขอบเขตค่อนข้างจำกัด ควรจะมีการศึกษาค้นคว้าในประชากรและกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขวางขึ้น เพื่อนำผลไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทางด้านการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร

2. การศึกษาเฉพาะกรณีนักศึกษาศูนย์ดุสิตพัฒนศึกษา ที่เรียนรายวิชานี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าเพื่อรับทราบทางด้านการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานของนักศึกษาภาคสมทบเท่านั้น เป็นการศึกษาสภาพความคาดหวังและความเป็นจริงในด้านเดียว อาจจะไม่ทราบปัญหาเชิงลึกของนักศึกษาภาพรวม ดังนั้นหากจะพิจารณาถึงหลักสูตร แนวทาง และการจัดการเรียนการสอน ภาพรวมเชิงลึกจึงควรจะทำการศึกษาทุกๆ ด้านทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งแนวคิดในการจัดการศึกษาที่เหมาะสมกับนักศึกษาต่อไป