

การรับรู้และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ

Perception and Behaviors of Using Information Technology of Thaksin University Supporting Personnel

อุษา สังศรี^{1*}, จรัส อติวิทยากรณ์², อมลวรรณ วีระธรรมโม³
Ausa Songsri¹, Jaras Atiwithayaporn², Amonwan Werathummo³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ 2) ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ และ 3) รวบรวมแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา จำนวน 130 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามหน่วยงาน และสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) การรับรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ จุดประสงค์การใช้เพื่อการปฏิบัติงาน ประเภทการใช้เป็นคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ สารสนเทศที่ใช้เป็นเว็บไซต์การให้บริการค้นหาข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด ประโยชน์ที่ได้รับในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีช่วงเวลาที่ใช้ตามประเภทของอุปกรณ์เป็นโทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่ใช้ในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 17.00-21.00 น. และในวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 17.00-21.00 น. ใช้เป็นเว็บไซต์การให้บริการค้นหาข้อมูล ในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 13.00-17.00 น. สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่ทำงานมากที่สุด และ 3) ข้อเสนอแนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ ควรสร้าง พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง และหลากหลาย เป็นปัจจุบันและทันสมัย รวดเร็วประหยัดเวลา สามารถสืบค้นได้ง่าย เพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำคู่มือระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เปิดโอกาสหรือมีช่องทางให้ผู้ใช้งานระบบได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการใช้งาน หรือข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการใช้งานได้อย่างอิสระ และหลายช่องทาง

คำสำคัญ: การรับรู้, พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ, บุคลากรสายสนับสนุน

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

² รองศาสตราจารย์ ดร.สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ : ประธานที่ปรึกษา

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ : กรรมการที่ปรึกษา

* Corresponding author : e-mail : sa_ausa@hotmail.co.th

Abstract

This research aimed to study 1) perception of using Information Technology of Thaksin University supporting personnel 2) behaviors of using Information Technology of Thaksin University supporting personnel 3) guidelines of using Information Technology of Thaksin University personnel. Sample were 130 supporting personnel of Songkhla campus retrieved by easy and stratified random samplings according to work units. Research tools were Likert scale questionnaire and semi-structure interview. The research statistics were frequency, percentage mean and standard deviation.

The research findings were as follows: 1) Perception of using Information Technology of Thaksin University supporting personnel was at high level. 2) Behaviors of using Information Technology of Thaksin University stated that using Information Technology at work, desktop computers and Information service website searching were at the highest level. The overall usefulness from using Information Technology was at high level. The types of used device-mobile phones were mainly used from Monday to Friday in including Saturday and Sunday from 5 p.m. to 9 p.m. The use of information service websites. Was from Monday to Friday from 1 p.m. to 5 p.m. The place where Information Technology was used the most was at work. 3) Suggestions of using Information Technology of Thaksin University supporting personnel stated that the systematic development of electronic documentary information should be created, activities of knowledge management on Information Technology system. Should be provided for fast, various, current, modern, and timesaving accessibility as well as the ease of searching to reduce time of working. The manuals of electronic information collection system should be provided. For users' increasing opportunities and channels to give opinions and suggestions on using and solving problems independently.

Keywords: Perception, Behaviors of Using Information Technology, Supporting Personnel

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์อย่างเห็นได้ชัดเจน และเป็นยุคแห่งการติดต่อสื่อสารไร้พรมแดน มีการประดิษฐ์คิดค้น พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์มีความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น มนุษย์จึงได้เห็นความสำคัญของข้อมูลและใช้เสริมปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ได้เป็นอย่างดี ความเจริญก้าวหน้าที่ไม่หยุดยั้งของเทคโนโลยีทำให้มนุษย์ต้องเรียนรู้ และปรับเปลี่ยนตนเองให้ทันต่อวิทยาการใหม่ ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างรวดเร็วทั้งด้านการศึกษา เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรม บทบาทเหล่านี้มีแนวโน้มที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ องค์การต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้นำเทคโนโลยี

สารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสร้างโอกาสใหม่ๆ ให้แก่องค์กร เช่น การปรับเปลี่ยนโครงสร้างดำเนินงานขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและการบริการ สร้างความสัมพันธ์ และการแข่งขัน องค์กรต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มนุษย์ทุกคนควรเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นกำลังในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศ ให้ก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นผลจากการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้องค์กรหรือหน่วยงาน ต้องเรียนรู้และนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและทันสมัย เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานในองค์กรหรือหน่วยงานของตน เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานอย่างมาก (เอกราช เครือศรี. 2558 : 203)

ภายใต้สถานการณ์ที่ยังคงมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศในอนาคตไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง พลังงาน และสิ่งแวดล้อมตลอดจนเทคโนโลยี ทำให้จำเป็นต้องเตรียมความพร้อมและสร้างภูมิคุ้มกันของประเทศให้เข้มแข็ง การผสมผสานเศรษฐกิจกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ผลักดันให้เกิดเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based economy) ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และความรู้ที่เหมาะสมมาพัฒนาให้เกิดเป็นมูลค่าทางเศรษฐกิจ สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องมีบทบาทมากขึ้นในการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างสรรค์ องค์ความรู้หรือนวัตกรรม ภายใต้การสนับสนุนของรัฐในด้านงบประมาณและทรัพยากรอย่างต่อเนื่องต่อยอดความรู้และการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาในระดับภูมิภาคและท้องถิ่น (แผนพัฒนาการศึกษาาระดับอุดมศึกษาดัชนีที่ 11 พ.ศ.2555-2559, 2556 : 2-3)

จากผลการสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษา พ.ศ.2551 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยการรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษาและครู/อาจารย์/ผู้สอนเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารในการเรียนการสอนและการวิจัยจากสถานศึกษาทั่วประเทศครอบคลุมทุกระดับการศึกษา ประกอบด้วยการศึกษาขั้นพื้นฐาน อาชีวศึกษา อุดมศึกษาและการศึกษานอกโรงเรียน ผลสำรวจแสดงให้เห็นว่าคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารที่สำคัญมีการใช้ในทุกระดับการศึกษา โดยคอมพิวเตอร์ในระดับการศึกษา ระดับอุดมศึกษาร้อยละ 55.0 เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราส่วนนักเรียน/นักศึกษาต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่า ระดับอุดมศึกษา 11 คนต่อเครื่อง ส่วนอัตราส่วนครู/อาจารย์/ผู้สอนต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ในระดับอุดมศึกษามี 3 คนต่อเครื่อง ในสถานศึกษาทุกระดับส่วนใหญ่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ระดับอุดมศึกษา มีการเชื่อมต่อไร้สายสูงสุตร้อยละ 93.3 และต่ำสุดในระดับพื้นฐานเพียงร้อยละ 19.6 สำหรับการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารเป็นฐานในการเรียนรู้ พบว่าส่วนใหญ่ครู/อาจารย์/ผู้สอนมีเครื่องคอมพิวเตอร์และอีเมลเป็นของตนเอง ยกเว้นระดับพื้นฐานมีเพียงร้อยละ 37.9 เท่านั้น นอกจากนี้ ผลสำรวจได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารในแต่ละระดับการศึกษาในเรื่องหลักสูตรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารที่เปิดสอนการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร

งบประมาณ การวางแผนงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีและการสื่อสาร การใช้ เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อบริหารจัดการ และการวิจัยด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ตลอดจนการให้ความสำคัญของเทคโนโลยีและการสื่อสาร และความพร้อมของสถานศึกษาและบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551 : บทสรุปผู้บริหาร)

สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปใช้กันอย่างแพร่หลาย มหาวิทยาลัยของภาครัฐและเอกชนมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในงานสอนและงานเชิงบริหาร อีกทั้งยังมีการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัยและเชื่อมต่อในระดับประเทศตลอดถึงระดับนานาชาติทั่วโลก โดยอาศัยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเกิดเป็นชุมชนบนเครือข่ายขึ้น การใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางเชื่อมต่อทำให้ระบบการเรียนการสอนเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและสามารถส่งข่าวสารถึงกันได้ เนื่องจากเทคโนโลยีเครือข่ายทำให้ระยะทางไร้ความหมาย สามารถขนส่งข้อมูลครั้งละจำนวนมาก ๆ และรวดเร็ว (ภาสกร เพ็ชรประไพ, 2548 : 1)

มหาวิทยาลัยทักษิณได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในการช่วยเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรและการให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนจึงได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีศูนย์คอมพิวเตอร์มีหน้าที่ในการพัฒนาระบบสารสนเทศในการบริหารงานเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และหน้าที่ในการซ่อม บำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ดูแลโครงสร้างพื้นฐานทั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายโทรคมนาคมโดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหารงานของบุคลากรเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลสำหรับมหาวิทยาลัยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และเพื่อประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยในการวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศรวมไปถึงการปรับปรุงด้านการให้บริการเทคโนโลยี

สารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ
3. เพื่อรวบรวมแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา ที่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทวิชาการ สายสนับสนุน ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงาน นักวิชาการ นักวิชาชีพ รวมทั้งสิ้น 204 คน (ข้อมูลอัตราค่าจ้างมหาวิทยาลัยทักษิณ ณ วันที่ 21 มีนาคม 2559)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนที่ของมหาวิทยาลัย วิทยาเขตสงขลา ที่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทวิชาการ สายสนับสนุน ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงาน นักวิชาการ นักวิชาชีพ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 130 คน จากนั้นดำเนินการสุ่มตัวอย่างจากทุกหน่วยงานเพื่อเป็นตัวแทนโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสายงาน จากนั้นสุ่มแบบง่ายโดยวิธีการจับสลาก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา ที่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทวิชาการ สายสนับสนุน ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงาน นักวิชาการ นักวิชาชีพ จำนวน 12 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุน ด้วยการกำหนดคุณสมบัติผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี จำแนกไปตามสายงานที่แตกต่างกัน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

แบบสอบถามการรับรู้และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ

แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สายการทำงาน และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ลักษณะข้อคำถามเป็นคำถามปลายปิด โดยให้เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบ 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งกำหนดเป็น 5 4 3 2 และ 1 ลำดับ

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา ใน 5 ด้าน คือ จุดประสงค์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เวลาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบ 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งกำหนดเป็น 5 4 3 2 และ 1 ลำดับ และลักษณะของคำถามกำหนดให้ผู้ตอบได้เลือก (Checklist)

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงาน

การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยหลังจากทราบคำตอบจากแบบสอบถามแล้ว กลุ่มตัวอย่างตอบไปในทิศทางใด ซึ่งการสัมภาษณ์มีจุดประสงค์เพื่อให้ทราบคำตอบเชิงลึก เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ

3. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อส่งไปยังคณะ สถาบัน สำนัก และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือบุคลากรสายสนับสนุนตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้กับบุคลากรสายสนับสนุน

ของมหาวิทยาลัยทักษิณ ตามคณะ สถาบัน สำนัก และหน่วยงานต่าง ๆ วิทยาเขตสงขลา และขอความอนุเคราะห์ให้ส่งแบบสอบถามคืนเมื่อตอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว

3. ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามทั้งหมดแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

4. ผู้วิจัยดำเนินการเข้าสัมภาษณ์ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดตามประเด็นที่ได้กำหนดไว้

5. ผู้วิจัยได้นำประเด็นการสัมภาษณ์ที่ได้จากการจดบันทึกขณะสัมภาษณ์เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปความคิดเห็น

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความถูกต้องและนำมาดำเนินการจัดทำข้อมูลโดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สำหรับการคำนวณค่าสถิติตามลักษณะข้อมูล ดังนี้

4.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยวิธีแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

4.1.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ ด้วยวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลโดยกำหนดเป็นระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง น้อย

4.1.3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ ด้วยวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล โดยกำหนดเป็นระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง น้อย

4.1.4 วิเคราะห์เนื้อหาในส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ มาตรวจสอบความน่าเชื่อถือ ว่ามีความน่าเชื่อถือเพียงใด (Reliability) เริ่ม

ตั้งแต่การกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลซึ่งจะเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.2.1 ผู้วิจัยได้นำ ข้อเสนอแนะมาทำการทบทวนและบันทึกอย่างละเอียด โดยมีการนำข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์ตรวจสอบความครบถ้วน

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในภาพรวม ในการวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการอ่าน จับประเด็น และวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสัมภาษณ์

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ สรุปสาระสำคัญของผลการศึกษาดังนี้

1. การศึกษาการรับรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรสามารถเปิด-ปิดคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.46) รองลงมาได้แก่ สามารถส่งเอกสารทางเครื่องพิมพ์ได้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.44) ต่อมาสามารถค้นหาข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.31) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สามารถติดตั้งและถอนโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานที่เหมาะสมกับงานได้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.52)

2. การศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า

2.1 จุดประสงค์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จุดประสงค์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.45) รองลงมาได้แก่ เพื่อติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.15) และเพื่อติดตามข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ ในสังคมปัจจุบันอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.99) และมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด คือ เพื่อจัดทำสื่อ/คู่มือการปฏิบัติงาน/ผลงานทางวิชาการอยู่ในระดับน้อย โดยมี

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.26)

2.2 ประเภทการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านอุปกรณ์ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ มีการใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะมากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาได้แก่ โทรศัพท์มือถือ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 89.20 และคอมพิวเตอร์พกพา (Note Book) จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 และอุปกรณ์ที่มีผู้ใช้น้อยที่สุดคือ แท็บเล็ต (Tablet) จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 และด้านสารสนเทศ มีการใช้เว็บไซต์การให้บริการค้นหาข้อมูล (WWW.) มากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 84.60 ต่อมาสนทนาบนอินเทอร์เน็ต (Chat/MSN/Talk) จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 64.60 และแหล่งข้อมูลทรัพยากรหอสมุด ฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 และสารสนเทศที่มีผู้ใช้น้อยที่สุดคือ กระดานข่าว (Web board) จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

2.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ทั่วโลกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.33) รองลงมาได้แก่ สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกได้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.20) ต่อมา มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน การสื่อสารที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.15) คือระดับความคิดเห็นที่ต่ำที่สุดคือการดาวน์โหลดเอกสารสื่อประเภทต่าง ๆ และความบันเทิง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.85)

2.4 ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ แยกตามประเภทของอุปกรณ์พบว่าใช้โทรศัพท์มือถือมากที่สุดจำนวน 125 คนคิดเป็นร้อยละ 96.20 ช่วงเวลาที่ใช้มากที่สุด วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 17.00 - 21.00 น. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 17.00 - 21.00 น. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 และช่วงเวลาที่ใช้น้อยที่สุด วันจันทร์-ศุกร์ หลัง 21.00 น. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 วันเสาร์-อาทิตย์

หลังเวลา 21.00 น. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.080 รองลงมาได้แก่ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ จำนวน 120 คน ร้อยละ 92.30 ช่วงเวลาที่ใช้มากที่สุด ในวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.00 - 12.00 น. จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ในวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 08.00-12.00 น. จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 และช่วงเวลาที่ใช้น้อยที่สุด วันจันทร์-ศุกร์ หลัง 21.00 น. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 วันเสาร์-อาทิตย์ ก่อนเวลา 08.00 น. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 ต่อมาคือคอมพิวเตอร์พกพา (Note Book) จำนวน 99 คน ช่วงเวลาที่ใช้มากที่สุด วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 17.00-21.00 น. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 และหลังเวลา 21.00 น. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 น. วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 17.00-21.00 น. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 และช่วงเวลาที่ใช้น้อยที่สุด วันจันทร์-ศุกร์ ก่อนเวลา 08.00 น. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 วันเสาร์-อาทิตย์ ก่อนเวลา 08.00 น. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และน้อยที่สุดคือ แท็บเล็ต (Tablet) จำนวน 66 คน ร้อยละ 50.80 ช่วงเวลาที่ใช้มากที่สุด วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 17.00-21.00 น. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 13.00-17.00 น. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และช่วงเวลาที่ใช้น้อยที่สุด วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 12.00-13.00 น. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 วันเสาร์-อาทิตย์ ก่อนเวลา 08.00 น. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10

2.5 สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ ใช้ในที่ทำงานมากที่สุดจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาได้แก่ ที่บ้านจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 91.50 ต่อมาในสถานที่สาธารณะจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 46.90 และสถานที่อื่น ๆ เช่น บนรถ สนามบิน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

3. รวบรวมแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ นำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนาบรรยายความ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนต่อไป

3.1 จุดประสงค์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพบว่าบุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานมากที่สุด จากบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า “เพราะภาระ

งานมีความเกี่ยวข้องกับการบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงต้องใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการหาความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ รองลงมาคือ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารพัฒนาโปรแกรมหรือเว็บไซต์ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเพื่อติดตามข่าวสารและเหตุการณ์ต่าง ๆ ในปัจจุบัน เพราะต้องการให้ก้าวหน้าสภาพปัญหาปัจจุบันในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมประจำวัน”

3.2 ประเภทการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าบุคลากรมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะมากที่สุด จากบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า “เนื่องจากต้องนั่งทำงานในสำนักงานเป็นหลัก เพื่อการประสานงาน พิมพ์เอกสาร รวมไปถึงในเรื่องการเขียนโปรแกรมและการค้นหาความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะมีความสะดวกในการใช้งานมากกว่าอุปกรณ์อื่น ๆ รองลงมาคือ โทรศัพท์มือถือ เพราะสะดวกในการพกพาสามารถติดต่อสื่อสารผ่านโลกโซเชียล เช่น การส่ง E-Mail และเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Note Book) สามารถพกพาไปใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา” และประเภทการใช้สารสนเทศเป็นเว็บไซต์การให้บริการค้นหาข้อมูล (WWW.) มากที่สุด จากบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า “ประเภทของสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ เว็บไซต์การให้บริการด้านข้อมูล (WWW) เพราะใช้ในการหาข้อมูลต่าง ๆ หรือแหล่งความรู้ ความบันเทิง สามารถนำข้อมูลมาประกอบการดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานที่ได้รับผิดชอบ รวมไปถึงการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และประเภทที่ใช้รองลงมา คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และการสนทนาบนอินเทอร์เน็ต (Chat/MSN/Talk) เพราะเป็นการติดต่อสื่อสารในเรื่องการดำเนินการต่าง ๆ ต้องมีการสนทนาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน”

3.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ ได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า “ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะได้รับประโยชน์ในทุกด้านคือ สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ทั่วโลก ทำให้เป็นคนทันสมัยใช้เทคโนโลยีเป็น สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั้งภายในและภายนอก เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลในการปฏิบัติงาน

และเป็นข้อมูลข่าวสาร มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน และการสื่อสารที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานหรือการทำงานทางวิชาการและการทวนโหลดเอกสารสื่อประเภทต่าง ๆ และความบันเทิง เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลความรู้ ความบันเทิง เป็นแหล่งรวบรวมเอกสารและสื่อต่าง ๆ สามารถใช้งานได้ง่ายหลากหลาย จึงทำให้ได้รับประโยชน์ในทุก ๆ ด้าน เพราะเป็นการปฏิบัติงานส่งผลไปยังการพัฒนางาน พัฒนาความรู้ของตนเอง และด้านที่ได้รับประโยชน์มากที่สุดคือ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลในการปฏิบัติงานและเป็นข้อมูลข่าวสาร เพราะในการดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หรือหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก รวมไปถึงการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความสอดคล้องในการดำเนินงานที่เข้าใจตรงกัน รวมไปถึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและโยชน์สูงสุดที่หน่วยงานได้รับ”

3.4 ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยจำแนกตามประเภทของอุปกรณ์ที่ใช้เป็นโทรศัพท์มือถือมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้ในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 17.00-21.00 น. ในวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 17.00 - 21.00 น. จากข้อเสนอแนะและการสัมภาษณ์ พบว่า “อุปกรณ์ที่ใช้มากที่สุดคือ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ระยะเวลาที่ใช้ประมาณวันละ 8 ชั่วโมง ในช่วงเวลา 08.00-17.00 น. เพราะจะใช้ในการปฏิบัติงานประจำ รองลงมาคือโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต โดยระยะเวลาและช่วงเวลาที่ใช้ไม่แน่นอน เนื่องจากจะใช้งานตามความเหมาะสมของเวลาและสถานที่” และจำแนกตามประเภทของสารสนเทศที่ใช้เป็นเว็บไซต์การให้บริการค้นหาข้อมูล (WWW.) มากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้ในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 13.00 - 17.00 น. จากบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า “ประเภทของสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ เว็บไซต์การให้บริการค้นหาข้อมูล (WWW) ระยะเวลาที่ใช้ประมาณวันละ 4 ชั่วโมง รองลงมาคือ การสนทนาบนอินเทอร์เน็ต (Chat/MSN/Talk) และแหล่งข้อมูลทรัพยากรหอสมุดฐานข้อมูลออนไลน์”

3.5 สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็น ที่ทำงานมากที่สุด เพราะส่วนใหญ่บุคลากรจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เพื่อสืบค้นข้อมูล ติดต่อสื่อสาร

และมีความพร้อมของอุปกรณ์จากข้อเสนอแนะและการสัมภาษณ์ พบว่า “สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด คือ ที่ทำงาน เนื่องจากจะต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ และสถานที่สาธารณะ เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านกาแฟ โรงแรม ฯลฯ จะใช้ในการพูดคุย สนทนา กิจกรรมต่าง ๆ หรือมีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานข่าวสารในเรื่องต่าง ๆ”

อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษาการรับรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยทักษิณ อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท จึงทำให้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ผลการรับรู้การใช้อยู่ในระดับมาก ประกอบกับมหาวิทยาลัยทักษิณได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของอาจารย์ บุคลากร และนิสิต โดยได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์แม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อพัฒนาบุคลากรไอซีทีและบุคคลทั่วไปให้มีความสามารถในการพัฒนาและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารและการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษาและวิจัย (แผนพัฒนาสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2553-2556. 2553 : 12-13) สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ จันทะณี (2552 : 52) ได้ศึกษากรอบสมรรถภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนต้นแบบการพัฒนาการใช้ ICT เพื่อการเรียนรู้ พบว่าผู้บริหารมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ได้แก่ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ การใช้อุปกรณ์บันทึกข้อมูล การสืบค้นข้อมูลอินเทอร์เน็ตและการใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ แต่มีข้อค้นพบว่า บุคลากรสามารถติดตั้งและถอนโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานที่เหมาะสมกับงานได้อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากบุคลากรไม่เคยได้รับการ

พัฒนาหรือฝึกอบรมในเรื่องดังกล่าว ประสบการณ์และความรู้ในเรื่องการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้ความรู้/การบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานไม่มากนัก เมื่อบุคลากรในหน่วยงานประสบปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้การบริการไม่ทั่วถึงและเพียงพอเท่าที่ควรเมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากรและจำนวนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติกกร คงทอง (2552 : 133) ได้ศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่าสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง โดยหน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้ความรู้/การบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่ใช้ไม่มากนัก ทั้งนี้สำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์น้อย เมื่อหน่วยงานประสบปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ทำให้บริการไม่ทั่วถึงและเพียงพอเท่าที่ควรเมื่อเทียบกับจำนวนหน่วยงานและจำนวนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และในแต่ละหน่วยงานส่วนใหญ่ยังไม่มีบุคลากรที่รับผิดชอบด้านคอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพมาศ ณะมาชิต (2556 : 385) ได้ศึกษาสภาพปัญหาความต้องการและแนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพ ปัญหา ด้านบุคลากร ควรมีนโยบายสนับสนุนความต้องการด้านบุคลากร โดยเห็นควรให้เพิ่มบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มากขึ้นกว่าเดิมและมีการส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองให้สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการใช้งานได้

2. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า

2.1 จุดประสงค์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด อาจเนื่องมาจาก มหาวิทยาลัยทักษิณได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของอาจารย์ บุคลากร และนิสิต

โดยได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์แม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อพัฒนาบุคลากรไอซีทีและบุคคลทั่วไปให้มีความสามารถในการพัฒนาและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารและการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษาและวิจัย (แผนพัฒนาสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ.2553-2556. 2553: 12-13) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพ ธัญชนะ (2550 : 115-119) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการค้นคว้าข้อมูลด้านการงาน การสนับสนุนการเรียนการสอนและการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า “ภาระงานมีความเกี่ยวข้องกับการบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงต้องใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการหาความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ รองลงมาคือ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร พัฒนาโปรแกรมหรือเว็บไซต์ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับเว็บไซต์ของหน่วยงาน และเพื่อติดตามข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆในปัจจุบัน เพราะต้องการให้ก้าวหน้าสภาพปัญหาปัจจุบันในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมประจำวัน”

2.2 ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะมากที่สุด อาจเนื่องมาจากต้องนั่งทำงานในสำนักงานเป็นหลัก เพื่อการประสานงาน พิมพ์เอกสาร รวมไปถึงในเรื่องการเขียนโปรแกรมและการค้นหาความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะมีความสะดวกในการใช้งานมากกว่าอุปกรณ์อื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิมา ลิ่มผดุง (2551 : 145) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พบว่า บุคลากรมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถอำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับผู้ใช้งานได้มากขึ้น ประกอบกับผู้ประกอบการด้านธุรกิจคอมพิวเตอร์มีการแข่งขันสูงขึ้น ทำให้คอมพิวเตอร์มีราคาต่ำลง แต่คุณภาพของคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้สามารถรองรับกับเทคโนโลยีที่มี

การพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพสังคมในปัจจุบัน สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า “พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทอุปกรณ์ คือ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะมากที่สุด เนื่องจากต้องนั่งทำงานในสำนักงานเป็นหลัก เพื่อการประสานงาน พิมพ์เอกสาร รวมไปถึงในเรื่องการเขียนโปรแกรมและการค้นหาความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะมีความสะดวกในการใช้งานมากกว่าอุปกรณ์อื่นๆ รองลงมาคือ โทรศัพท์มือถือ เพราะสะดวกในการพกพาสามารถติดต่อสื่อสารผ่านโลกโซเซียล เช่น การส่ง E-Mail การส่งข้อความ และเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Note Book) สามารถพกพาไปใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา” และประเภทการใช้สารสนเทศเป็นเว็บไซต์การให้บริการค้นหาข้อมูล (WWW.) มากที่สุด อาจเนื่องมาจาก บุคลากรต้องใช้ข้อมูลในการประกอบการทำงาน การวิจัย จึงจำเป็นต้องสืบค้นข้อมูลจากหลากหลายแหล่งข้อมูลมาประกอบ จึงทำให้มีการใช้บริการการค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพ ธัญชนะ (2550 : 115-119) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการค้นคว้าข้อมูลด้านการงาน การสนับสนุนการเรียนการสอนและการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า “ประเภทของสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ เว็บไซต์การให้บริการด้านข้อมูล (WWW) เพราะใช้ในการหาข้อมูลต่าง ๆ หรือแหล่งความรู้ ความบันเทิง สามารถนำข้อมูลมาประกอบการดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานที่รับผิดชอบ รวมไปถึงการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และประเภทที่ใช้รองลงมา คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) และการสนทนาบนอินเทอร์เน็ต (Chat/MSN/Talk) เพราะเป็นการติดต่อสื่อสารในเรื่องการดำเนินการต่าง ๆ ต้องมีการสนทนาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน”

2.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ทั่วโลกมากที่สุด อาจเนื่องมาจากบุคลากรจำเป็นต้องปฏิบัติงานผ่านระบบสารสนเทศการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณะ คุณขุนทด (2555 : 94) ได้ศึกษาความรู้และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร

วิทยาลัยเทคนิคหลวงพ่อดูน ปรีสุทโธ พบว่า ด้านประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า “ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะได้รับประโยชน์ในทุกด้านคือ สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ทั่วโลก ทำให้เป็นคนทันสมัยใช้เทคโนโลยีเป็น สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั้งภายในและภายนอก เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลในการปฏิบัติงานและเป็นข้อมูลข่าวสาร มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป ระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน และการสื่อสารที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานหรือการทำผลงานทางวิชาการและการดาวน์โหลดเอกสาร สื่อประเภทต่าง ๆ และความบันเทิง เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลความรู้ ความบันเทิง เป็นแหล่งรวบรวมเอกสารและสื่อต่างๆ สามารถใช้งานได้ง่าย หลากหลาย จึงทำให้ได้รับประโยชน์ในทุก ๆ ด้าน เพราะเป็นการปฏิบัติงานส่งผลไปยังการพัฒนางาน พัฒนาความรู้ของตนเอง และด้านที่ได้รับประโยชน์มากที่สุดคือ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลในการปฏิบัติงานและเป็นข้อมูลข่าวสาร เพราะ ในการดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หรือหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก รวมไปถึงการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความสอดคล้องในการดำเนินงานที่เข้าใจตรงกัน รวมไปถึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและโยชน์สูงสุดที่หน่วยงานได้รับ” ผู้วิจัยมีข้อค้นพบว่า ระดับความคิดเห็นที่ต่ำที่สุด คือ การดาวน์โหลดเอกสาร สื่อประเภทต่างๆ และความบันเทิง อาจเนื่องมาจากบุคลากรปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 08.300-17.00 น. ทำให้ไม่มีเวลาศึกษา หรือเรียนรู้การใช้โปรแกรมการดาวน์โหลดเอกสาร หรือความบันเทิงต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ต เพราะไม่มีความรู้ในด้านนี้โดยตรง แต่ก็มีบุคลากรบางส่วนที่สามารถทำได้ เช่น นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หรือ นักวิชาการ (สไตท์คนศึกษา) แต่ก็เป็นบุคลากรส่วนน้อย หรืออาจจะมียุคลากรที่มีความสนใจหรือศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองจนสามารถใช้โปรแกรมต่าง ๆ เหล่านี้ได้

2.4 ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามประเภทของอุปกรณ์ที่ใช้เป็นโทรศัพท์มือถือมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้ ในวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 17.00 - 21.00 น. ในวันเสาร์- อาทิตย์ เวลา 17.00 - 21.00 น. ทั้งนี้เนื่องจาก

การใช้โทรศัพท์มือถือหลังจากเลิกงาน เพื่อไม่ให้กระทบกับงาน เนื่องจากโทรศัพท์มือถือเป็นอุปกรณ์ที่มีความสะดวกในการใช้เป็นการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บริษัท มายรั่ม (ประเทศไทย) จำกัด (2558 : 44) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานสมาร์โฟน และแอปพลิเคชันต่าง ๆ บนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ พบว่า กลุ่มข้าราชการ/ลูกจ้างเปิดใช้งานสมาร์โฟนเฉลี่ย 171 ครั้ง/คน/วัน โดยมีการใช้งานบ่อยครั้งที่สุดในช่วง 16.01-20.00 น. สอดคล้องกับ พิชญ์ เพชรคำ (2558 : 6) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์โฟนของวัยรุ่นไทยที่มีผลกระทบด้านลบต่อตนเองและสังคม พบว่า การใช้สมาร์โฟนมีช่วงเวลาการใช้งานอยู่ในระดับมาก ช่วงเวลาที่ใช้คือ 17.01-21.00 น. สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า “อุปกรณ์ที่ใช้มากที่สุดคือ คอมพิวเตอร์ ตั้งโต๊ะ ระยะเวลาที่ใช้ประมาณวันละ 8 ชั่วโมง ในช่วงเวลา 08.00-17.00 น. เพราะจะใช้ในการปฏิบัติงานประจำ รองลงมาคือโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต โดยระยะเวลาและช่วงเวลาที่ใช้ไม่แน่นอน เนื่องจากจะใช้งานตามความเหมาะสมของเวลาและสถานที่” สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดา จันทรประเสริฐ (2541 : 121) ได้ทำการวิจัยเรื่องศึกษาสภาพการใช้ความคิดเห็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษาของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า อาจารย์มักใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 08.00-12.00 น. และเวลา 13.00-16.00 น. เนื่องจากเป็นช่วงเวลาทำงาน ซึ่งเมื่ออาจารย์มีเวลาว่าง จากการสอนก็จะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการค้นคว้าเพิ่มเติม และจำแนกตามประเภทของสารสนเทศที่ใช้เป็นเว็บไซต์การให้บริการค้นหาข้อมูล (WWW.) มากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้ในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 13.00 - 17.00 น. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพร ธนญชนะ (2550 : 115 - 119) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานพบว่าส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทยในการสืบค้นข้อมูลจากสถานที่ทำงานในช่วงเวลากลางวันทุกวันครั้งละ 1-4 ชั่วโมง และทำการเปิดรับเว็บไซต์ของสาขาวิชา 2-5 ครั้งต่อสัปดาห์ เฉลี่ยครั้งละ 2.35 ชั่วโมงสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า “ประเภทของสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ เว็บไซต์การให้บริการค้นหาข้อมูล (WWW) ระยะเวลาที่ใช้ประมาณวันละ 4 ชั่วโมง รองลงมาคือ การสนทนาบนอินเทอร์เน็ต (Chat/MSN/Talk) และแหล่งข้อมูลทรัพยากรหอสมุด

ฐานข้อมูลออนไลน์” สอดคล้องกับ คมสัน พันธุ์ชัยเพชร (2557 : 52) ได้ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น แหล่งที่แสวงหาสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนใช้แหล่งสารสนเทศในระดับมากทุกแหล่ง ได้แก่ สารสนเทศเวิลด์ ไวด์ เว็บ (www.) เนื่องจากแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงและติดต่อได้สะดวก

2.5 สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็น ที่ทำงานมากที่สุด เพราะส่วนใหญ่บุคลากรจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานเพื่อสืบค้นข้อมูล ติดต่อสื่อสาร และมีความพร้อมของอุปกรณ์ และสอดคล้องกับผลการวิจัยที่กล่าวว่าบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพร ญานูชนะ (2550 : 115-119) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า พฤติกรรมในการใช้งานพบว่าส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทยในการสืบค้นข้อมูลจากสถานที่ทำงานในช่วงเวลากลางวันทุกวันครั้งละ 1-4 ชั่วโมง และทำการเปิดรับเว็บไซต์ของสาขาวิชา 2-5 ครั้งต่อสัปดาห์ เฉลี่ยครั้งละ 2.35 ชั่วโมง และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า “สถานที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด คือ ที่ทำงาน เนื่องจากจะต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ และสถานที่สาธารณะ เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร แอพลิเคชั่น ฯลฯ จะใช้ในการพูดคุย สนทนากิจกรรมต่าง ๆ หรือมีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน ข่าวสารในเรื่องต่างๆ”

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 มหาวิทยาลัยควรมีจัดฝึกอบรมเพิ่มทักษะใน

การติดตั้งและถอดถอนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการทำงาน มีอุปกรณ์เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ใช้ในการสืบค้นเอกสารงานวิจัย และรับทราบข่าวสาร ผ่านทางเว็บไซต์ สถานที่ใช้งานเป็นที่ทำงาน เพื่อให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานดีขึ้นมหาวิทยาลัยควรจัดกิจกรรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการทำงานเพื่อใช้ผู้ใช้งานสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

2.1 ควรศึกษาสาเหตุและปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของสาย คณาจารย์ สายสนับสนุน และนิสิต

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาระบบสารสนเทศของพนักงานมหาวิทยาลัยทักษิณ

2.3 ควรศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคณาจารย์ นิสิต ทั้งวิทยาเขตสงขลาและพัทลุง เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่เพียงใด

2.4 ควรมีการเปรียบเทียบระดับปัญหาและระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรทุกตัวแปร เพราะทุกตัวแปรต่างมีความรู้สึกรู้คิด ทักษะคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณะ คุณขุนทด. (2555). **ความรู้ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรวิทยาลัยเทคนิคหลวงพ่อกุน**
ปรีสุทโธ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการบริหารแบบบูรณาการผ่านระบบเครือข่าย. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์
อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- คมสัน พันธุ์ชัยเพชร. (2557, พฤษภาคม-สิงหาคม). “พฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยขอนแก่น,” **วารสารสารสนเทศศาสตร์**. 32(2), 52.
- จิตติมา ลี้มผดุง. (2551). **พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์**. การศึกษาอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- นพมาศ ณะมาชิต. (2556, พฤษภาคม-สิงหาคม). “การศึกษาศาปัญหา ความต้องการและแนวทางในการใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรมสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากร
ทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ,” **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal**. 6(2), 385. สืบค้นเมื่อวันที่
6 กรกฎาคม 2559. จาก <https://www.tci-thaijo.org/>
- ดิจิตทอลโลฟ เซอร์วิส (2558). พฤติกรรมการใช้สมาร์ตโฟนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์. กรุงเทพฯ : บริษัท มายรัม (ประเทศไทย)
จำกัด. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2559, จาก <http://www.mirum.co.th/paper/>
- พิชญ์ เพชรคำ. (2558). “พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟนของวัยรุ่นไทยที่มีผลกระทบด้านลบต่อตนเองและสังคม,”
ใน **บทความวิชาการ หลักสูตรนิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม**. (หน้า 6-7). นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยศรีปทุม. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2559, จาก www.spu.ac.th/commarts/files/2014/06/13.บทความ.pdf.
- ภาสกร เพ็ชรประไพ. (2548). **การศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย**
ราชภัฏพระนคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- รัตติกง คงทอง. (2552). **สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงาน**
อธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร. การค้นคว้าอิสระ ศึกษาสาตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศักดิ์ดา จันทรประเสริฐ (2541). **ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น**.
วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริรัตน์ จันทรมะณี. (2552). **การศึกษารอบสมรรถภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียน**
ต้นแบบการพัฒนาการใช้ไอซีทีเพื่อการเรียนรู้. วิทยานิพนธ์ ศึกษาสาตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักคอมพิวเตอร์. (2553). **แผนพัฒนาสำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ.2553-2556**. สงขลา : สำนักคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2556). **แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)**. กรุงเทพฯ
: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2551). **รายงานผลที่สำคัญสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษา**
พ.ศ. 2551. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด บางกอกบล็อก.
- อรณพ ธนญชนะ (2550). **พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัย**
เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เอกราช เครือศรี. (2558). “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32,” ใน **การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ “สร้างสรรค์และพัฒนา เพื่อ**
ก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน” ครั้งที่ 2. (หน้า 202-210). วันที่ 18-19 มิถุนายน 2558 ณ วิทยาลัยนครราชสีมา อำเภอ
เมือง จังหวัดนครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.