

พฤติกรรมการใช้ และความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
Usage Behavior and Satisfaction towards Information Technology of
personnel in the Ministry of Culture.

ภุมภา มั่นวิชาชัย^{1*}

¹นักศึกษ สาขาวิชาการสื่อสารพัฒนาการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ 10240

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้กับความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (3) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน (4) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 250 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือใช้สถิติในการวิเคราะห์ ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.4 มีพฤติกรรมการใช้และเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้ช่องทางในการเปิดรับผ่านคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ซึ่งมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้รวดเร็ว ทั้งนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพปัจจุบัน ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

Abstract

The objectives of this research are 1) to study usage behavior and satisfaction in the information technology of personnel in the Ministry of Culture. 2) To study the relationship of usage behavior and satisfaction of personnel in the Ministry of Culture towards the information technology. 3) To compare behavior of personnel in the Ministry of Culture in using information technology which different in demographic characteristics. 4) To compare the satisfaction towards information technology of personnel in the Ministry of Culture which different in demographic characteristics. The representative sample of this research is 250 personnel in the Ministry of Culture. In addition, for this research, questionnaire has been used as a statistical methodology. The result of this research implies that most of the personnel in the Ministry of Culture are female, 74.4 % of them use and exposure into the information technology by using desktop computer, and most of these people are greatly satisfied in the information technology. Moreover, regarding the effective and fast intercommunication, it has been found from the statistical hypothesis testing that the demographic characteristics differences such as gender, age, marital status, education, and average

income per month have the differences in the usage behavior and satisfaction of the information technology, and the usage behavior of the information technology has a relationship with satisfaction in using information technology of personnel in the Ministry of Culture.

คำสำคัญ : พฤติกรรม ความพึงพอใจ เทคโนโลยีสารสนเทศ

Keywords : Behavior satisfaction Information technology

*ผู้นิพนธ์ประสานงานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ phumph11@gmail.com โทร. 08 4092 1498

1. บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์หรือยุคโลกไร้พรมแดน คงปฏิเสธไม่ได้ว่าความสำคัญของคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันไปแล้ว ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการเจริญเติบโตของความสัมพันธภาพทางเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี และวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคล ชุมชน หน่วยธุรกิจ และรัฐบาลทั่วโลก โดย ICT กลายเป็นตัวชี้้นำที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่างๆขึ้น ซึ่งเมื่อ ICT เปลี่ยนรูปแบบจากเดิมที่มนุษย์จะติดต่อกันทางจดหมาย, ไปรษณีย์, รับรู้ข่าวสารทางหนังสือพิมพ์, การพูดคุยบอกเล่ากัน

ในปัจจุบันรูปแบบการสื่อสารได้เปลี่ยนแปลงไปด้วยการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีทางการสื่อสาร (Communication Technology) เช่น ดาวเทียม เป็นต้น เช่น การรับชมรายการต่างๆจากโทรทัศน์ การสื่อสารด้วยอินเทอร์เน็ต และการสื่อสารแบบต่างๆผ่านดาวเทียม เป็นต้น จึงทำให้เกิดการแพร่กระจายของข่าวสารอย่างง่ายดายและรวดเร็ว โดยรูปแบบของการสื่อสารเป็นลักษณะการรวมตัวกันเป็นกลุ่มไซเบอร์ (Cyber Group) เพื่อแสดงและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันผ่านกระดานสนทนา (webboard), การสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การใช้ weblog ในการบอกเล่าเรื่องราวอย่างต่อเนื่อง และการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) เป็นต้น จะเห็นว่า ICT เข้ามาเกี่ยวข้องกับวิถีการดำรงชีวิตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อาจกล่าวได้ว่ายุคปัจจุบันถือเป็นยุคของ “ชีวิตดิจิทัล” (Digital Life) นักวิชาการได้นิยาม คำว่า “ ICT ” ซึ่งย่อมาจาก Information and Communication Technologies หรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

I ย่อมาจากคำว่า Information แปลว่า สารสนเทศ หมายถึงข้อมูลที่ผ่านการประมวลผล การประมวลผล เป็นการบวก ลบ คูณ ทหาร การจัดกลุ่ม การจัดจำพวก ฯลฯ เป็นข้อมูลที่ต้องการแปลความหมายทำความเข้าใจได้ง่าย ทำให้มีความเข้าใจตรงกัน

C ย่อมาจากคำว่า Communication แปลว่า การสื่อสาร ซึ่งในปัจจุบันระบบสื่อสารการโทรคมนาคม ได้เชื่อมโยงประเทศต่าง ๆ ในโลกเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดสังคม ยุค ไร้พรมแดน มนุษย์ซึ่งอยู่คนละซีกโลกสามารถติดต่อกันโดยใช้เทคโนโลยีหลายรูปแบบเช่น อินเทอร์เน็ตก็เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่สามารถส่งผ่านข้อมูลได้เกือบทุกรูปแบบ

T ย่อมาจากคำว่า Technology แปลว่า การประยุกต์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์

จึงกล่าวได้ว่า ICT มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและผลักดันให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรมนุษย์ วัสดุ อุปกรณ์ เวลา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ICT มีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาในด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพในการปฏิบัติงานระดับองค์กร ระดับแผนก ทั้งในส่วนภาครัฐบาล เอกชน หรือส่วนบุคคล นอกจากนั้น ICT ยังเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการสร้างระบบใหม่ หรือปรับปรุงระบบเดิม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการนำเอาหลักพื้นฐานของ ICT มาประยุกต์ใช้ในการทำงานต่างๆเพื่อเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน ปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน การจัดการ และปฏิบัติการ ICT มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของทั้งภาครัฐ และเอกชน

ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) จึงหมายถึง เทคโนโลยีทั้งหลายที่มีความเกี่ยวข้องกัน (โดยมีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การสื่อสาร และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นหลัก) ที่ทำหน้าที่ในการจัดการข้อมูล ได้แก่ การนำข้อมูลเข้า การประมวลผลข้อมูลให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ และเผยแพร่ต่อไปยังผู้บริโภค หรือผู้ใช้ ให้สามารถได้ใช้ผลผลิตนั้นอย่างถูกต้อง ตรงและทันกับความต้องการ เราจึงสามารถใช้ติดต่อสื่อสารค้นหาข้อมูล ความรู้ในการศึกษากับสถาบันทั้งในและต่างประเทศเพื่อหาความรู้และโลกทัศน์ใหม่ๆได้ รวมถึงใช้ในการพัฒนาระบบการจัดการเครือข่ายการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพบุคลากรให้เกิดทักษะความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้านส่งผลการพัฒนาในอนาคต (ที่มา: <http://mamew555.blogspot.com/2010/09/ict.html>)

ในอีกมุมหนึ่งระบบสารสนเทศ (Information System) และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) ยังได้เข้ามามีบทบาทสำคัญและอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานและการบริหารจัดการภาครัฐทั้งในด้านการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อบริการประชาชน (Front Office) และสนับสนุนการดำเนินงานภายในส่วนราชการ (Back Office) ภายใต้แนวคิดรัฐบาลทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government ซึ่งเป็นหนึ่งในห้ายุทธศาสตร์ของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 (eGov, 2546, 2) และเริ่มเด่นชัดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เมื่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้มีประเด็นประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศของส่วนราชการไว้ด้วย ทำให้ทุกส่วนราชการมีความตื่นตัวในด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ประเมินผล แม้ว่าเกณฑ์ประเมินดังกล่าว จะยังห่างไกลจากมาตรฐานสากลแต่อย่างน้อยก็ช่วยให้ส่วนราชการมีแนวทางและทิศทางการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรให้มีความเป็นระบบระเบียบมากขึ้น

ดังนั้น ระบบสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ (New Public Management) ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เพื่อเป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีมาตรฐานคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) (ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551 ก, 1)

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจเกี่ยวกับการเป็นศูนย์กลาง การบริหารของกระทรวงพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นแผนปฏิบัติการ จัดสรรทรัพยากร และการบริหารราชการทั่วไปการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ งานความร่วมมือความสัมพันธ์ทางวัฒนธรรมกับต่างประเทศ งานด้านกฎหมายและระเบียบต่างๆ กำกับ เร่งรัด ติดตามประเมินผลและประสานการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสังกัดรวมทั้งการประชาสัมพันธ์เผยแพร่การดำเนินงานของกระทรวง

ยุทธศาสตร์โดยรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของกระทรวงวัฒนธรรมจะกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสารโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารภายในกระทรวงโดยมุ่งหวังที่จะใช้ไอซีทีเป็นเครื่องมือหลัก โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนยุทธศาสตร์ การจัดทำแผนแม่บท และการกำหนดมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของทุกระบบงาน การฝึกอบรม การให้คำปรึกษา และการพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรทุกคนในกระทรวงและวางระบบเครือข่ายกับหน่วยงาน

กรอบทิศทางในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดกระทรวงและสำนักงานรัฐมนตรี พ.ศ. 2552-2556 ได้อาศัยแนวนโยบายและหลักการของกรอบนโยบายพื้นฐานของรัฐยุทธศาสตร์ระดับชาติที่เกี่ยวข้อง ได้แก่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554 และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2552-2556 (ฉบับที่ 2) โดยมุ่งเป้าหมายที่ “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” และมุ่งพัฒนาสู่ “สังคมที่เข้มแข็งและมีคุณภาพ” เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและความอยู่

ดีมีสุขของคนไทยรวมทั้งยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติ โดยจัดทำขึ้นพร้อมกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระทรวงวัฒนธรรม (ฉบับที่ 2) ปี พ.ศ. 2552-2556 ซึ่งจัดทำขึ้นต่อเนื่องจากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระทรวงวัฒนธรรม (ฉบับที่ 1) ปี พ.ศ. 2547-2549 ที่ได้วางกรอบและดำเนินการตามแผนที่วางไว้ระยะหนึ่งแล้ว แต่เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านทางนโยบายในการบริหารประเทศโครงสร้างองค์กรและสภาพแวดล้อมอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านวัฒนธรรมและมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อีกทั้งมีนโยบายเร่งรัดให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมด้านการบริการภาครัฐ โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทางสำนักงานปลัดกระทรวงและสำนักงานรัฐมนตรีจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามวิสัยทัศน์พันธกิจและสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศ

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดกระทรวงและสำนักงานรัฐมนตรี พ.ศ. 2552-2556 จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบทิศทางการทำงาน และแนวทางการกำหนดงบประมาณของหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง ซึ่งผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารวางแผน พัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีศักยภาพและนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งบุคลากรภายในองค์กรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จึงมีความต้องการจะศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของทัศนคติ ความเชื่อ ความรู้สึกรู้สึกคิดสถานะ หรือบทบาทในสังคม จึงส่งผลถึงการแสดงออกทางความคิดและพฤติกรรมที่มีความแตกต่างกันทั้งด้านบวกและด้านลบ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น จึงได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนากลยุทธ์และปรับเปลี่ยนระบบการสื่อสารภายในองค์กรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมให้มีความหลากหลายและทันสมัยต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย มีดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกัน

2. วิธีการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยดังกล่าวได้ศึกษาจากเอกสารอ้างอิง ได้แก่ งานวิจัย งานวิชาการ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องบทความตามสถานศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นคว้าจากแหล่งข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง อาทิ เช่น ลักษณะประชากรศาสตร์ทั่วไปได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพปัจจุบัน ระดับการศึกษา และรายได้ เป็นตัวแปรสำคัญแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของบุคคล โดยผู้เก็บข้อมูลจะเป็นผู้สัมภาษณ์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นรายบุคคล ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดของข้อมูลในการประเมินผล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ วารสาร และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผลการวิจัย ได้แก่สำนักงานหอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักงานหอสมุดปรีดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักงานหอสมุดกลาง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และหอสมุดแห่งชาติ

การศึกษาวิจัยได้วัดเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยมีการสำรวจความคิดเห็น (survey research) แบบวัดผลครั้งเดียว (one shot case study) ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 250 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (self-administration questionnaire) จากนั้นจะนำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ด้านการวิจัยสถิติทางสังคมศาสตร์มาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทางการวิจัยมากขึ้น (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ์, 2531, หน้า 51)

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศหญิงและเพศชายที่เป็นบุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่เป็นข้าราชการตั้งแต่ระดับซี 1 ถึงระดับซี 8 (ซึ่งไม่ใช่ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง) พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมาบริการที่เป็นกลุ่มงานที่รายงานตรงต่อปลัดกระทรวง สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำนวน 250 คน ปี พ.ศ.2556 (แหล่งข้อมูลจำนวนประชากรในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มาจาก : กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มคลังและพัสดุ 2556) หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จำแนกหน่วยงานออกเป็น 17 หน่วยงานหลัก และบุคลากรภายนอกที่เกี่ยวข้อง

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

3.1 ด้านลักษณะประชากรศาสตร์

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.4 ซึ่งมีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี ร้อยละ 48.4 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเริ่มต้น 10,001 - 20,000 บาท

3.2 ด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่เก็บข้อมูลนั้น ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านทางคอมพิวเตอร์ ตั้งโต๊ะ (PC) ซึ่งเป็นอุปกรณ์จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบของตนเองโดยใช้สถานที่ในการเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ที่ทำงานเป็นหลัก เนื่องจากคนส่วนใหญ่ใช้ชีวิตประจำวันที่ออฟฟิศมากกว่าที่บ้านส่วนตัว ส่วนความถี่ในการเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อวัน คือ 4-6 ชั่วโมงต่อวันและความถี่ในการเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสัปดาห์ คือ 3-5 วันต่อสัปดาห์ เป็นปัจจัยที่มีผลในการประเมินพฤติกรรมของบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งมีประสบการณ์ในการเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเวลามากกว่า 4 ปี รวมถึงวัตถุประสงค์ในการเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศคือเพื่อการทำงานเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาเป็นการค้นคว้าข้อมูลข่าวสารและติดตามข่าวสารจากระบบเพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบมากที่สุด ทั้งนี้ ผู้วิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow) โดยเฉพาะความต้องการอยากรู้ ซึ่งเป็นความต้องการที่จะแสวงหาระเบียบและความเข้าใจสภาพแวดล้อมของตนเอง เป็นแรงผลักดันให้มนุษย์เราเรียนรู้สิ่งต่างๆ มาจากการอยู่ร่วมกันในสังคม และความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต เพื่อเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ส่งผลถึงความก้าวหน้าทางหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบต่อภารกิจ รวมถึงบทสรุปของการใช้ชีวิตภายใต้กลไกพื้นฐานของมนุษย์ นั่นคือ ปัจจัย 4

3.3 ด้านความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่เก็บข้อมูลนั้น โดยรวมมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้รวดเร็ว เพราะสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นช่องทางหนึ่งให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถสืบค้นข้อมูลข่าวสารความรู้เพิ่มเติม นอกเหนือจากแหล่งข้อมูลภายในองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่ไม่สามารถช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรได้ เนื่องจากสื่อ (Media) ปัจจุบันเป็นตัวกลางให้มนุษย์ใช้สื่อสารกับสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล จึงทำให้มีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป สาเหตุเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมและการเคลื่อนไหวของสื่อสมัยใหม่ที่มีทิศทางตรงกันข้ามจนเกิดเป็นแรงผลักดัน ตามหลักของการใช้และความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของแมคควอล (McQuail) กล่าวว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น คนเราย่อมตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง และสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rayburn and Plamgreen (1985,p.26) ได้อธิบายการแสวงหาความพึงพอใจจากสื่อว่าเกิดจากความคาดหวังและการประเมินค่าของบุคคลที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของความเชื่อ พฤติกรรม ค่านิยม ทศนคติความต้องการและความเชื่อของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน

จึงสรุปได้ว่าลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ย่อมมีผลให้พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันหรือไม่ ส่วนพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความ พึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ ที่ตามมานอกเหนือจากนั้น

4. สรุป

4.1 ด้านลักษณะประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

พบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่มีลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพปัจจุบัน ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเปิดรับสื่อที่วิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของ เดอเฟอร์ กล่าวว่า ความแตกต่างของผู้รับสาร ทำให้ความสนใจที่จะเลือกรับสารแตกต่างกัน และได้เสนอข้อมูลพื้นฐานของความแตกต่างกันไว้ คือ บุคคลที่มีความแตกต่างกันทั้งด้านบุคลิกภาพ สถานภาพทางจิตวิทยา และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน จึงมีผลทำให้การเลือกรับสารแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับคำกล่าวของเมลวิน เดอเฟอร์ ที่ว่า บุคคลในสังคมที่อยู่กลุ่มเดียวกัน โดยยึดถือเพศ อายุ รายได้ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมเป็นตัวกำหนดว่าจะมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและปฏิกิริยาตอบสนองต่อการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนที่คล้าย ๆ กัน รวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ใช้สารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ T.D. Wilson กล่าวว่า บุคคลที่ต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีพฤติกรรมในการแสดงออกที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆอย่าง โดยใช้ช่องทางผ่านระบบสารสนเทศจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ย่อมหมายถึงการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ มีการติดต่อสื่อสารโต้ตอบหาข้อเท็จจริงความคิดเห็น และอาจนำไปสู่การได้รับสารสนเทศในรูปแบบของคำบอกหรือข้อเขียน

4.2 ด้านลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

พบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่มีลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพปัจจุบัน ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ วิคเตอร์ วีรูม ความต้องการของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนา โดยใช้ความคาดหวังเป็นแนวทางกำหนดพฤติกรรมต่อบุคคลที่ตนคาดหวังในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้องและดีที่สุด เพื่อต้องการแสวงหาประสบการณ์ แหล่งความคิด และความรู้อื่นๆ ให้กับตนเอง และก่อให้เกิดประโยชน์กับตนในรูปแบบ

ของการแสดงความคิดเห็นและเข้าสังคมพูดคุยในประเด็นต่างๆ ร่วมกัน และการแสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถของตนเอง รวมถึงสามารถวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างบุคคลกับความแตกต่างทางสังคม ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นในการแสวงหาความพึงพอใจ โดยได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rayburn and Plamgreen ได้อธิบายการแสวงหาความพึงพอใจจากสื่อต่างๆ โดยเฉพาะสื่อที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเกิดจากความคาดหวังและการประเมินค่าของบุคคลที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของความเชื่อ พฤติกรรม ค่านิยม ทักษะทัศนสภาพแวดล้อม ความต้องการและความเชื่อของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน

4.3 ด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีกับความ พึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ทางจิตวิทยา สังคมวิทยา และวิทยาศาสตร์เป็นตัวแปรสำคัญในการแยกองค์ประกอบ จึงทำให้คนเราทุกคนมีพฤติกรรมและความพึงพอใจในเรื่องต่างๆ แตกต่างกันไป อาทิเช่น การใช้งาน การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร โดยมีอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกและภายในของบุคคล สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศย่อมมีความต้องการและคาดหวังในเรื่องที่ตนเองต้องการนำเสนอที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆอย่างที่มีเข้ามาอิทธิพลต่อความรู้สึกและจิตใจ และยังสอดคล้องกับแนวคิดทัศนคติของ พิซเบริน์ และอาเซน กล่าวไว้ว่า ความเชื่อ ความคิด จินตนาการเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่อวัตถุหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นผลมาจากการประเมินผลข้อมูล วัตถุประสงค์ระดับความเข้มข้นของความเชื่อที่มีต่อคุณลักษณะด้านต่างๆ ของวัตถุที่มีผลต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา โดยอาศัยสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวกลางในการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มักจะมีความคิดเห็นในเรื่องของความพึงพอใจในมุมมองที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล และการปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมของตนเองภายในองค์กร เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้เกิดความตื่นตัวและพยายามแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ

4.4 ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากภายในองค์กรมีประชากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีช่วงอายุระหว่าง 26 - 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นระดับพื้นฐานในการเข้าทำงานภายในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนยังมีความเหลื่อมล้ำระหว่างกัน ขึ้นอยู่กับระดับตำแหน่งเป็นหลัก ดังนั้น คำถามหรือประเด็นที่ต้องการค้นคว้าข้อมูลทางเทคโนโลยีสารสนเทศจึงไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากรภายในองค์กร

2. จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันนั้น เป็นผลที่เสนอแนะให้ทางสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมเล็งเห็นความสำคัญ และให้ความสนใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับความต้องการของบุคลากรที่มีความเติบโตและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

4.5 ข้อเสนอสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาลักษณะและสภาพปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

2. ควรมีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมทั้งทางตรงและทางอ้อม

4. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างยิ่งจากบุคคลหลายๆท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์วาริตา พลายบัว ที่ได้ให้โอกาสในการทำศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญชาติ ทองประยูร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลีนา ลิ้มอภิชาติ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฐาปะนะ วงษ์สาธิตศาสตร์ และอาจารย์จเลิศ เจษฎาวัดย์ ที่ปรึกษาที่คอยให้คำปรึกษา และคำแนะนำ พร้อมทั้งปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ มาโดยตลอด รวมถึงขอขอบคุณอาจารย์ บุคลากรคนอื่นๆ ในคณะมนุษยศาสตร์ที่คอยให้คำชี้แนะและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยเป็นอย่างดี ตลอดจนแหล่งข้อมูลอ้างอิงเบื้องต้น ความรู้ต่างๆ มากมายจากสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ออกมาได้อย่างสมบูรณ์

6. เอกสารอ้างอิง

จิราภรณ์ ช่วยรอดหมด. 2549. พฤติกรรมและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2549 มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต

ทิพยาภา น้อยสกุล. 2549. ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงานกระทรวงพลังงาน

อุมาพร รัชยามาตย์. 2552. ศึกษาความต้องการการเปิดรับ และการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักเรียน

ผู้พิการทางสายตา ในเขตกรุงเทพมหานครอินเทอร์เน็ต (Website และ Web board)

1. <http://www.car.chula.ac.th/> สืบค้นเมื่อเดือนธันวาคม 2555

2. <http://www.lib.ru.ac.th/> สืบค้นเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2555

3. <http://tdc.thailis.or.th/tdc/> สืบค้นเมื่อเดือนตุลาคม 2555

4. <http://www.m-culture.go.th/personnel> สืบค้นเมื่อเดือนมกราคม 2556

5. <http://mamew555.blogspot.com/2010/09/ict.html> สืบค้นเมื่อเดือนตุลาคม 2555

6. <http://library.tu.ac.th/> สืบค้นเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2556