



สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

โดย

นางสาวรัตติกกร คงทอง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา
ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2552
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

โดย
นางสาวรัตติกกร คงทอง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา
ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2552
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE ENVIRONMENT INFORMATION TECHNOLOGY USING AND SATISFACTION
FOR WORKING OF PERSONNEL IN THE OFFICE OF THE PRESIDENT,
SILPAKORN UNIVERSITY

By
Rattikorn Kongtong

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF EDUCATION

Department of Education Technology

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2009

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ” เสนอโดย นางสาวรัตติกกร คงทอง เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะดังกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์ประทีน คล้ายนาค

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สมหญิง เจริญจิตรกรรม)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.อนิรุทธิ์ สติมัน)

...../...../.....

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ประทีน คล้ายนาค)

...../...../.....

49257314 : สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา

คำสำคัญ : สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ/ความพึงพอใจ

รศ.ทศพร คงทอง : สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร. อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ : รศ.ประทีป คล้ายนาค. 190 หน้า.

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือบุคลากรที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$) พบว่ามีการเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์

2. บุคลากรที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$) พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านความมั่นคงในงาน

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552
ลายมือชื่อนักศึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ.....

49257314 : MAJOR : EDUCATIONAL TECHNOLOGY

KEY WORD: THE ENVIRONMENT OF INFORMATION TECHNOLOGY
USING/SATISFACTION

RATTIKORN KONGTHONG : THE ENVIRONMENT INFORMATION TECHNOLOGY USING
AND SATISFACTION FOR WORKING OF PERSONNEL IN THE OFFICE OF THE PRESIDENT,
SILPAKORN UNIVERSITY. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASSOC. PROF.PRATIN KLAYNARK.
190 pp.

The purpose of this study were 1) to study the environment of information technology using
of personnel in the office of the president, Silpakorn University. 2) to study the satisfaction in working
of personnel in the office of the president, Silpakorn University. The samples are 250 personnel who
work in the office of president , Silpakorn University. The questionnaire was used as the tool for data
collection, and the application software was employed in order to execute and report default
statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson Product Moment
Correlation

The finding showed that:

1. The personnel in the office of the president , Silpakorn University have used information
technology in working at the average degree (mean = 3.37). The result could be mapped to the
stage "Computer".

2. The personnel in the office of the president , Silpakorn University have satisfied in working
at the average degree (mean = 3.39). The result could be mapped to the stage "The stable in work".

Department of Educational Technology Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2009

Student's signature.....

Independent Study Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ประทีน คล้ายนาค อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจแก้ไขการค้นคว้าอิสระจนสมบูรณ์และมีคุณภาพ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้ กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สมหญิง เจริญจิตรกรรม ประธานกรรมการสอบ อาจารย์ ดร.อนิรุทธิ์ สติมัน ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้คำแนะนำ แก้ไข การค้นคว้าอิสระ ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษาทุกท่าน ที่ได้ให้การศึกษา ตลอดจนอบรมสั่งสอน และให้คำปรึกษาที่ดีเสมอมา กราบขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ได้สละเวลาในการตรวจแก้ไขเครื่องมือ และให้คำปรึกษาที่ดีในการสร้างเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบพระคุณมารดา คุณสาวิตรี ชูดำ และ คุณรุ่งทิพย์ รามแก้ว พี่สาว ผู้สนับสนุนทุนการศึกษาและกำลังใจดีๆ เสมอมา รวมทั้งเพื่อนๆ ภาควิชาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา รุ่น 43 มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และเพื่อนๆ ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา รุ่น 7 ทุกคน และขอกราบพระคุณคุณสมสุข คงทองสังข์ และพี่อ้อยที่ให้กำลังใจดีๆ ช่วยเหลือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ด้วยดีเสมอมาเช่นกัน

คุณค่าและประโยชน์ที่เกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้มารดา บุรพาจารย์ และคนที่เป็นที่รักของผู้วิจัยทุกคน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
คำถามในการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	10
ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	10
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์.....	14
ความสำคัญของเทคโนโลยี.....	19
ส่วนประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	20
ส่วนประกอบคอมพิวเตอร์ที่เป็นเครือข่าย.....	27
ระบบอินเทอร์เน็ต.....	28
รัฐธรรมนูญกับนโยบายทางการศึกษา.....	32
เทคโนโลยีที่มีความสำคัญในอนาคต.....	35
ประโยชน์ของการจัดการฐานข้อมูล.....	36
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานราชการ.....	37
เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม.....	39

บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	42
เทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาประเทศไทย.....	43
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	48
กองการเจ้าหน้าที่.....	50
กองกลาง.....	52
กองคลัง.....	54
กองแผนงาน.....	56
กองบริการการศึกษา.....	56
กองกิจการนักศึกษา.....	56
กองงานวิทยาเขต.....	56
กองบริการอาคารสถานที่และยานพาหนะ.....	57
สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา.....	57
สำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.....	57
สำนักงานตรวจสอบภายใน.....	58
งานนักศึกษาเก่าสัมพันธ์.....	58
สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยศิลปากรในปัจจุบัน.....	58
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	72
ความหมายและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	72
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	75
ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์.....	75
ทฤษฎี อี อาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์.....	77
ทฤษฎีความคาดหวัง.....	77
ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์.....	78
ทฤษฎีจูงใจแบบสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก.....	79
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	81
งานวิจัยภายในประเทศ.....	81
งานวิจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	81
งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	84

บทที่	หน้า
งานวิจัยต่างประเทศ.....	88
งานวิจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	88
งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	88
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	90
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	90
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	91
วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย.....	93
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	97
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	97
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	99
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	101
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	101
ตอนที่ 2 วิเคราะห์สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน การปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	104
ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	111
ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	124
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	127
วัตถุประสงค์.....	127
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	127
สรุปผลการวิจัย.....	127
อภิปรายผลการวิจัย.....	132
ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้.....	141
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป.....	142
บรรณานุกรม.....	143
ภาคผนวก.....	149

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	151
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	154
ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	167
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	180
ประวัติผู้วิจัย.....	190

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างแยกตามหน่วยงาน.....	5
2 แสดงอุปกรณเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองกลาง.....	69
3 แสดงอุปกรณเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองการเจ้าหน้าที่.....	69
4 แสดงอุปกรณเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองคลัง.....	69
5 แสดงอุปกรณเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองแผนงาน.....	70
6 แสดงอุปกรณเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองงานวิทยาเขต.....	70
7 แสดงอุปกรณเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองกิจการนักศึกษา.....	70
8 แสดงอุปกรณเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองบริการการศึกษา.....	71
9 แสดงอุปกรณเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานวิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี.....	71
10 แสดงอุปกรณเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองบริการอาคารสถานที่ และยานพาหนะ.....	71
11 แสดงอุปกรณเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันคุณภาพ การศึกษา.....	72
12 แสดงอุปกรณเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจสอบภายใน.....	72
13 แสดงจำนวนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างแยกตามหน่วยงาน.....	90
14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	102
15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	102
16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิทางการศึกษา.....	102
17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ.....	103
18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน.....	103
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านเครื่องคอมพิวเตอร์.....	104

ตารางที่	หน้า
20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์.....	105
21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านฐานข้อมูล.....	106
22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านบุคลากร.....	108
23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม.....	109
24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	110
25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความสำเร็จในการทำงาน.....	111
26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการยอมรับ.....	112
27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	113
28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านความรับผิดชอบ.....	114

ตารางที่	หน้า
29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความก้าวหน้าในงาน.....	114
30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านนโยบายและการบริหารงาน.....	115
31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านโอกาสที่จะได้รับความ ก้าวหน้าในอนาคต.....	116
32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	117
33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านเงินเดือน.....	118
34 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านสถานะทางอาชีพ.....	119
35 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว.....	119
36 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความมั่นคงในงาน.....	120
37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านสภาพการทำงาน.....	121

ตารางที่	หน้า
38 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านวิธีการบังคับบัญชา.....	122
39 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	123

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในทุกหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ต้องการศักยภาพ ความรวดเร็วในการบริการต่างๆ และการขับเคลื่อนของหน่วยงานหรือองค์กรให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพในยุคแห่งการแข่งขัน

ดังที่รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความรู้ และความเข้าใจและความตื่นตัวให้เข้ากับประชาชนเกี่ยวกับประโยชน์และบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศโดยประกาศให้ปี พ.ศ.2538 เป็นปีแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศไทย (Thailand IT Year 1995) เพื่อเป็นการเฉลิมฉลองในวโรกาสกาญจนาภิเษกการครองราชย์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และเพื่อเฉลิมพระเกียรติในฐานะที่พระองค์ทรงเป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พระองค์ทรงเน้นศึกษาถึงการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นประโยชน์ของพสกนิกร รัฐบาลจึงมีนโยบายในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาประเทศโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในด้านต่างๆ นับตั้งแต่การศึกษา การสาธารณสุข การพัฒนาสิ่งแวดล้อม การปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นการส่งเสริมรายได้และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไปสู่ภูมิภาค อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการกระจายความเจริญออกสู่ชนบท (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ 2539, อ้างถึงในศรัณย์ ไม้ดา 2542 : 2)

รัฐบาลได้ดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศในหลายด้านโดยคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ได้ดำเนินการพัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงานราชการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีนโยบายว่าภาครัฐต้องมีบทบาทสำคัญที่จะส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและภาครัฐควรเป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด หน่วยงานของรัฐทุกแห่งจะต้องนำเอาเทคโนโลยีมาปรับปรุงระบบราชการ เพื่อให้บริการต่างๆ แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่พลเมืองของประเทศไทย (กองกรรมาธิการ สำนักเลขาธิการวุฒิสภา 2539) โดยเน้นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

ทุกด้าน ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรครุภัณฑ์ และเวลา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงานทั้งในระดับองค์กร ระดับฝ่าย และระดับส่วนบุคคล (สำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ 2538, อ้างถึงในศรีธัญย์ ไม้ดา 2542 : 2)

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ถือกำเนิดจากโรงเรียนประณีตศิลปกรรม ซึ่งสังกัดกรมศิลปากร ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ.2476 และพัฒนาเติบโตมาจนได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่เปิดสอนและให้ความรู้ในด้านศิลปะและต่อมาได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาในแขนงอื่นๆ ด้วย ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่ามหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นแหล่งค้นคว้าวิจัย รวบรวม ถ่ายทอดความรู้ศิลปะวิทยาการชั้นสูง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตทุกระดับปริญญาให้ภูมิปัญญาสูง มีความคิดสร้างสรรค์ ยึดมั่นในคุณธรรม เพียบพร้อมด้วยจรรยาบรรณ และจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นศูนย์กลางทางวิชาการ บนพื้นฐานการอนุรักษ์ พัฒนาภูมิปัญญาและวัฒนธรรมไทย ตามหลักเสรีภาพทางด้านวิชาการเพื่อประโยชน์ของชุมชนในภูมิภาคตะวันตก ประเทศชาติและมนุษยชาติทั้งมวล ซึ่งในการตั้งปณิธานของมหาวิทยาลัยศิลปากรทั้งหมดจะสำเร็จหรือไม่นั้นย่อมต้องมีการบริหารงานของผู้บริหาร มีสำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานหลัก

สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนและผลักดันให้มหาวิทยาลัยดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพต่อการจัดการศึกษา ภายในสำนักงานอธิการบดีประกอบด้วยหน่วยงานภายในที่ทำงานประสานร่วมกัน ได้แก่ กองกลาง ประกอบด้วย งานสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานการประชุม งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ และงานสภาคณาจารย์ กองการเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย งานบริหารงานบุคคล งานพัฒนาและฝึกอบรม งานทะเบียนประวัติ และงานวินัยและนิติการ กองคลัง ประกอบด้วย งานงบประมาณ งานการเงิน งานพัสดุ และงานบัญชี กองแผนงาน ประกอบด้วย งานงานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ งานวางแผนแม่บท งานวิเทศสัมพันธ์ งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ และงานธุรการ กองบริการการศึกษา ประกอบด้วย งานบริการการเรียนการสอน วังท่าพระ งานทะเบียนและสถิติ วังท่าพระ งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน งานบริการการเรียนการสอน วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ งานทะเบียนและสถิติ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ งานส่งเสริมวิจัยและตำรา และ งานธุรการ กองกิจการนักศึกษา ประกอบด้วย งานกิจการนักศึกษา งานธุรการ งานการประชุม และงานกิจการนักศึกษา วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ กองงานวิทยาเขต ประกอบด้วย งานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานประชาสัมพันธ์ งาน

แผนงานและวิเทศสัมพันธ์ งานคลัง และงานพัสดุ กองบริการอาคารและสถานที่และยานพาหนะ พระราชวังสนามจันทร์ ประกอบด้วย งานงานธุรการ งานรักษาความปลอดภัย งานบำรุงรักษาสวน สนาม งานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง งานบริการสวัสดิการ และงานยานพาหนะ สำนักงาน ประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย งานวางแผนพัฒนาและประเมินผล งานติดตามตรวจสอบ งานสารสนเทศและงานประชาสัมพันธ์ งานจัดการความรู้ และงานธุรการ สำนักงานวิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป งานสวัสดิการและกิจการนักศึกษา งาน อาคารและยานพาหนะ งานบริการการสอน งานสวน สนาม และรักษาความปลอดภัย งานช่าง และ งานคลังและพัสดุ สำนักงานตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย กลุ่มงานตรวจสอบ งานวิชาการและวางแผน งานบริหารและธุรการ (สารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552 : 15) การดำเนินงานต่างๆ ต้องให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน มุ่งเน้นความเป็นเลิศในการ ให้บริการและคุณภาพของงาน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดด้วยการให้บุคลากรมีส่วนร่วมและ นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับ เพื่อประโยชน์แก่องค์กร

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ได้กำหนดแบบ แผนปฏิบัติการราชการที่จะทำให้เกิดการบริหารราชการที่ดี (Good Governance) และประโยชน์ สูงสุดของประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งการบริหารจัดการที่ดีประการหนึ่ง จะมีการบริหารแบบมุ่งสัมฤทธิ์ เน้นระบบราชการที่มี ความเป็นเลิศ มีผลงานที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ใช้การบริหารจัดการเชิง กลยุทธ์ ปรับปรุงการบริหารจัดการภายในให้มีคุณภาพ เช่น การบริหารบุคคลตามสมรรถนะ การ จัดระบบการเงินการคลังภาครัฐ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ การทำงานใน เชิงรุก การกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน และการทำงานเป็นทีม

ซึ่งในการดำเนินงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดีย่อมต้องมีบุคลากรและเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการ ดังที่มีนโยบายว่าจะต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย ศิลปากร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษารั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงาน อธิการบดี และขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้มีความก้าวหน้าให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพทั้งใน

ด้านการศึกษา, ด้านการบริหารงานต่อไป เหตุผลและความสำคัญในการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนในการปฏิบัติงานข้างต้น ผู้วิจัยได้ตระหนักและเห็นความสำคัญในการศึกษาสภาพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ทั้งในด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ด้านฐานข้อมูล ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยีโทรคมนาคม เพื่อจักได้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานและให้สอดคล้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำถามในการวิจัย

1. สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี อยู่ในระดับใด

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษา

1.1 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรได้นำแนวคิด ศรีธัญย์ ไม้ดา (ศรีธัญย์ ไม้ดา 2542:7) แอสติน (Astin 1972:67) โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware)
2. ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)
3. ด้านฐานข้อมูล (Database)
4. ด้านบุคลากร (People ware)
5. ด้านเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication technology)

1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมุ่งศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีแบบสองปัจจัย (Two Factor Theory or Motivation Hygienic Theory) ของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg 1993, อ้างถึงใน ปฐมพร ธนสมบัติ 2545:3-4) ซึ่งมี 14 ด้านได้แก่

1. ความสำเร็จในงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในงาน
6. นโยบายและการบริหารงาน
7. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
9. เงินเดือน
10. สถานะทางอาชีพ
11. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว
12. ความมั่นคงในงาน
13. สภาพการทำงาน
14. วิธีการบังคับบัญชา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ในปี 2551 จำนวน 676 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร คำนวณโดยสูตรของ Taro Yamane' และการทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำนวน 250 คน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน

ที่	หน่วยงาน	จำนวน (คน)	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	กองกลาง	90	33
2	กองการเจ้าหน้าที่	32	12
3	กองคลัง	38	14
4	กองแผนงาน	27	10

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ที่	หน่วยงาน	จำนวน (คน)	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
5	กองงานวิทยาเขต	62	23
6	กองกิจการนักศึกษา	69	25
7	กองบริการการศึกษา	64	23
8	สำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	119	44
9	กองบริการอาคารสถานที่และยานพาหนะ	159	59
10	สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา	8	2
11	สำนักงานตรวจสอบภายใน	8	2
รวม		676	250

ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.2 ตัวแปรตาม

1. ผลของสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) หมายถึง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคม ที่นำมาใช้ในการดำเนินงานสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความรวดเร็ว ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ และสามารถเชื่อมสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

2. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication Technology) หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในระยะไกล เช่น โทรสาร โทรศัพท์ โมเด็ม อุปกรณ์เครือข่าย เป็นต้น โดยได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

3. การปฏิบัติงานหมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่ตนเองรับผิดชอบและตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความ

รับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน สภาพการทำงาน นโยบาย การบริหารงาน วิธีการ
บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยใช้ตามแนวคิดของ เฮอริบอร์ก ทั้ง 14 ด้าน
ดังนี้

1. ความสำเร็จในงาน
2. การได้รับการยอมรับ
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในงาน
6. นโยบายการบริหารงาน
7. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
9. เงินเดือน
10. สถานะทางอาชีพ
11. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว
12. ความมั่นคงในงาน
13. สภาพการทำงาน
14. วิธีบังคับบัญชา

5. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ที่ปฏิบัติงานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตวังท่าพระ วิทยาเขตตลิ่งชัน วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

6. สภาพ หมายถึง สภาพของการดำเนินงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และสภาพการใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นอยู่ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรได้นำแนวคิด ศรัณย์ ไม้ดา (ศรัณย์ ไม้ดา.2542:7) แอสติน (Astin.1972:67, โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware)
2. ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)
3. ด้านฐานข้อมูล (Database)
4. ด้านบุคลากร (People ware)
5. ด้านเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication technology)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมุ่งศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีแบบสองปัจจัย (Two Factor Theory or Motivation Hygienic Theory) ของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg 1993, อ้างถึงใน ปฐมพร ธนสมบัติ 2545:3-4) ซึ่งมี 14 ด้านได้แก่

- | | |
|--|------------------------------|
| 1. ความสำเร็จในงาน | 8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล |
| 2. การได้รับการยอมรับนับถือ | 9. เงินเดือน |
| 3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ | 10. สถานะทางอาชีพ |
| 4. ความรับผิดชอบ | 11. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว |
| 5. ความก้าวหน้าในงาน | 12. ความมั่นคงในงาน |
| 6. นโยบายและการบริหารงาน | 13. สภาพการทำงาน |
| 7. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต | 14. วิธีการบังคับบัญชา |

- สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.2 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
 - 1.3 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.4 ส่วนประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.5 ส่วนประกอบคอมพิวเตอร์ที่เป็นระบบเครือข่าย
 - 1.6 ระบบอินเทอร์เน็ต
 - 1.7 รัฐธรรมนูญกับนโยบายทางการศึกษา
 - 1.8 เทคโนโลยีที่มีความสำคัญในอนาคต
 - 1.9 ประโยชน์ของการจัดการฐานข้อมูล
 - 1.10 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานราชการ
 - 1.11 เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม
 - 1.12 บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.13 เทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาประเทศไทย
2. สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยศิลปากรในปัจจุบัน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ราชบัณฑิตยสถาน (2530) ได้ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การจัดเก็บในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศหรือสารนิเทศ ในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การเสาะแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการ และการเผยแพร่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2535 กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศหรือ IT (Information Technology) หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำเสนอข้อมูลมาใช้อย่างทันการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม

ครุฑิต มัลย์วงศ์ (2538) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน โดยให้ความหมายเป็นแบบแคบ และแบบกว้าง ดังนี้

แบบแคบ หมายถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลาย คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยเก็บและบันทึกข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศสำหรับจัดส่งไปให้ผู้บริหารและปฏิบัติใช้ ซึ่งการจัดส่งอาจใช้ระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรสาร ระบบไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอื่นๆ

แบบกว้าง หมายถึง การประยุกต์เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ ในหน่วยงาน หรือธุรกิจต่างๆ มุ่งไปที่การคิดค้นวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล การจัดระบบข้อมูล ให้ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างสะดวก การจัดทำรายงาน ตลอดจนผลลัพธ์ในรูปแบบกราฟิกที่ผู้ใช้เข้าใจง่าย การจัดทำระบบต่างๆ เพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารงานของผู้บริหาร

ทวีศักดิ์ ก้อนนันทกุล (2541) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการติดต่อเชื่อมโยง การจัดหา การจัดการและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ ในรูปแบบของสื่อต่างๆ ด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในปัจจุบันเป็นอย่างมาก มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในหลายๆ สาขาอาชีพทั้งในภาครัฐและเอกชน และได้มีผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ (2537:8) ได้ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประมวลผล จัดเก็บ เรียกใช้ แลกเปลี่ยน เผยแพร่สารสนเทศด้วยเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ หรือการนำสารสนเทศและข้อมูลไปปฏิบัติตามเนื้อหาของข้อมูลนั้น ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายของผู้ใช้สำหรับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และฐานข้อมูล เทคโนโลยีโทรคมนาคมซึ่งหมายถึงเทคโนโลยีระบบสื่อสารมวลชน ทั้งแบบมีสายและไร้สาย เทคโนโลยีด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อีกหลายชนิด เช่น สารกึ่งตัวนำเส้นใยแก้วนำแสง โทรศัพท์ความคมชัดสูงและอื่นๆ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบูลย์ เกียรติโกมล (2542:12) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบด้วยระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผนจัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีระบบ

ลานนา ดวงสิงห์ (2543) กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมหรือการสื่อสารข้อมูล รวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่นำมาผนวกใช้งานกับเทคโนโลยีทั้งสองประเภทดังกล่าว เพื่อให้การจัดการและบริการด้านสารสนเทศมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เย็น ภู่วรรณ และ สมชาย นำประเสริฐชัย (2546:20 - 21) กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้จัดการสารสนเทศ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การรวบรวมจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสื่อสารข้อมูล ฯลฯ โดยเป็นการรวมกันระหว่างเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ กับเทคโนโลยีการสื่อสาร

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545:6-7) กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือการผสมผสานเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับระบบสื่อสารโทรคมนาคม โดยมีความหมายครอบคลุมองค์ประกอบต่างๆ 3 ส่วน คือ

1. ระบบสื่อสาร ซึ่งหมายถึง เครือข่ายโทรคมนาคมที่สามารรถเชื่อมต่อกันได้

2. อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ วิทยุ โทรสาร โทรศัพท์ เครื่องมือการสื่อสารอื่นๆ และคอมพิวเตอร์

3. ซอฟต์แวร์ที่ทำให้ระบบและอุปกรณ์ทำงานได้ เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ บริการสารสนเทศ และฐานข้อมูล

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2545:92) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่าหมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข่าวสาร ข้อมูล และการสื่อสาร นับตั้งแต่การสร้าง การนำมาวิเคราะห์หรือประมวลผล การรับและส่งข้อมูล การจัดเก็บ และการนำมาใช้งานใหม่ เทคโนโลยีเหล่านี้มักจะหมายถึง คอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยส่วนอุปกรณ์ (hardware) ส่วนคำสั่ง (software) และส่วนข้อมูล (data) และระบบการสื่อสารต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ ระบบสื่อสารข้อมูล ดาวเทียมหรือ เครื่องมือสื่อสารใดๆ ที่มีสายและไร้สาย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543:4) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communications Technology : ICT) ว่าเป็นเทคโนโลยีที่ประกอบด้วย

1. คอมพิวเตอร์ (ฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์) : Computer (hardware, software)
2. ระบบการสื่อสาร (มีสาย, ไร้สาย) : Telecommunications (wireline, wireless)
3. การกระจายเสียง : Broadcasting (satellite TV, cable TV)
4. ข้อมูลสารสนเทศ ข่าวสาร ความรู้ : Information (data, information, knowledge)
5. บุคลากร (ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีของผู้ใช้, ทักษะในการผลิต) : People ware (Literate users, competent producers)

ชัยพจน์ รักราม (2545:60) กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่า เป็นนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้สำหรับติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อการศึกษาจากแหล่งเรียนรู้ที่อยู่ห่างไกลโดยอาศัยอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม

กิดานันท์ มลิทอง (2546:13-14) กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่าหมายถึง การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูล ประมวลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ รวบรวมและจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้ และใช้เทคโนโลยีการสื่อสารความเร็วสูงเพื่อส่งผ่านสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

บุปผชาติ ทัพพิกรณ (2546:107-108) กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีศักยภาพครอบคลุมการใช้งานเพื่อการศึกษาที่สำคัญ ใน 3 ด้าน คือ เพื่อการติดต่อสื่อสาร เพื่อการค้นคว้าและเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ และเป็นเครื่องมือสร้างสรรค์โครงการ

รุ่ง แก้วแดง (2546) กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่า เป็นเครื่องมือที่มี พหุภาพสูงในการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการศึกษา ช่วยนำการศึกษาให้เข้าถึงประชาชน อีกทั้งช่วยส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ครรชิต มัลย์วงศ์ (2538:11) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงการประยุกต์เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลายในหน่วยงาน หรือในธุรกิจต่างๆ มุ่งไปที่การคิดค้นวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล การจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถร่วมกันใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก การจัดทำรายงาน ตลอดจนผลลัพธ์ในรูปแบบกราฟฟิกที่ผู้ใช้เข้าใจง่าย การจัดระบบต่างๆ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหารตลอดถึงสนับสนุนการจัดทำ กลยุทธ์

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2538:167) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบสามารถสร้างระบบสารสนเทศทันสมัยและมีความสลับซับซ้อนได้

ครรชิต มัลย์วงศ์ (2540:77) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศซึ่งรวมแล้วก็คือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (computer and communications) ที่นิยมเรียกย่อๆ ว่า ซีแอนด์ซี (C&C) อย่างไรก็ตามมีแนวโน้มที่จะนับเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบของซีแอนด์ซี และที่เกี่ยวข้องเข้ามาเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เช่น เทคโนโลยีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ เทคโนโลยีการพิมพ์ เทคโนโลยีการศึกษา

สุชาติ กิระนันท์ (2541:19) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีทุกด้านที่เข้าร่วมกันในกระบวนการจัดเก็บ สร้าง และสื่อสารสนเทศ ดังนั้นจึงครอบคลุมเทคโนโลยีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบันทึก จัดเก็บ ประมวลผล ค้น คืบ ส่ง และรับข้อมูล ซึ่งรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการข้างต้น เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลบันทึก เป็นต้น รวมทั้งระบบที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์เหล่านี้ เช่น ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสาร

ชม ภูมิภาค (2542:11) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศซึ่งได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม

1.2 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

ส่วนประกอบของคอมพิวเตอร์ที่เป็นฮาร์ดแวร์ (Hardware) และข้อมูล (Data) ฮาร์ดแวร์ คือ อุปกรณ์หรือส่วนประกอบอิเล็กทรอนิกส์ทางกายภาพของคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ (Printer) จอภาพ (Monitor) โมเด็ม (MODEM) และแป้นพิมพ์ (Keyboard) ที่สัมผัสได้

1. คอมพิวเตอร์แบบเดสก์ท็อป (Desktop) เป็นคอมพิวเตอร์ที่มีรูปร่างแบนๆ สามารถวางบนโต๊ะ เป็นคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในบ้าน

2. คอมพิวเตอร์แบบทาวเวอร์ (Tower) เป็นคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะตั้งตรง เหมือนกับการนำเอาคอมพิวเตอร์แบบเดสก์ท็อปมาวางด้านข้าง โดยปกติแล้วคำว่า “เดสก์ท็อป” หมายถึงคอมพิวเตอร์ทั้งที่เป็นรูปร่างตั้งตรงหรือแบบแบน

3. จอภาพ (Monitor) เป็นจอที่ทำเป็นพิเศษโดยมีความละเอียดของภาพสูง คล้ายกับโทรทัศน์คุณภาพสูง จอภาพประกอบด้วยจุดสีแดง เขียวและน้ำเงิน ในเวลา 1 วินาที วิดีโอการ์ดส่งสัญญาณไปที่จอภาพ ข้อมูลที่ส่งจะควบคุมว่าจุดใดที่เปิดแสงและจะมีความสว่างเพียงใด ทำให้เป็นภาพที่เห็น

4. แป้นพิมพ์ (Keyboard) เป็นอุปกรณ์การนำเข้าหลักของคอมพิวเตอร์ทั่วไป ประกอบด้วยกลุ่มของตัวพิมพ์ (Keys) ด้านซ้ายของแป้นพิมพ์เป็นตัวพิมพ์ที่เหมือนกับเครื่องพิมพ์ดีดเป็นอักษรและสัญลักษณ์ต่างๆ ใช้ในการป้อนข้อมูลที่เป็นข้อความ ด้านขวาเป็นตัวพิมพ์ที่เป็นตัวเลข คล้ายกับเครื่องบวกเลขหรือเครื่องคิดเลข ตัวพิมพ์ที่ใช้ในการควบคุมตัวลูกศรหรือตัวกระพริบ (Cursor) หรือควบคุมทิศทางการอยู่ส่วนกลาง ส่วนที่เหลือที่เป็นตัวพิมพ์ใช้ทำหน้าที่เฉพาะพิเศษ (Function) อยู่ในแถบบนและล่างของแป้นพิมพ์

5. เมาส์หรือตัวเลื่อนลูกศร (Mouse) เป็นอุปกรณ์การนำเข้าที่ให้ผู้ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ ชี้และกด หรือ ลากและวาง หน้าที่หลักเป็นการชี้โดยการเคลื่อนตัวกระพริบหรือลูกศรบนจอภาพ โดยการไถเลื่อนเมาส์บนแผ่นรองเมาส์ การกดปุ่มซ้ายและขวาของเมาส์ และการลากเพียงกดปุ่มซ้ายไว้ในขณะที่เลื่อนเมาส์

6. แผ่นวงจรหลัก (Mother Board) เป็นแผ่นวงจรภายในคอมพิวเตอร์ เป็นแผ่นสีเขียวใหญ่ที่วางไว้ในส่วนล่างของเครื่องเดสก์ท็อปหรือวางไว้ข้างๆ เครื่องแบบทาวเวอร์ ทุกส่วนประกอบหลักของเครื่องเสียบติดกับแผ่นวงจรหลักเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน

7. หน่วยประมวลผลกลาง (Processor (CPU)) เป็นชิพส์ที่ทำหน้าที่หลักในการคำนวณและคำสั่งต่างๆ ที่จำเป็นในการทำให้เครื่องทำงาน หน่วยประมวลผลนี้ติดอยู่กับแผงวงจรหลัก โดยทั่วไปหน่วยประมวลผลนี้เรียกว่าส่วนสมอง

8. หน่วยความจำ RAM (Random Access Memory) เป็นชิพส์คอมพิวเตอร์ที่เก็บข้อมูลชั่วคราวในขณะที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ชิพส์เหล่านี้เป็นหน่วยความจำที่สั้นใช้ในการทำงานต่างๆ ที่นำมาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนมากมีหน่วยความจำอย่างน้อย 128 เมกะไบต์ (megabyte)

9. ฮาร์ดไดรฟ์ หรือฮาร์ดดิสก์ เป็นพื้นที่การเก็บหลักภายในคอมพิวเตอร์ ปกติเรียกว่า ไดรฟ์ C ฮาร์ดไดรฟ์เก็บระบบปฏิบัติการของคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ติดกับเครื่องคอมพิวเตอร์กับเก็บไฟล์ต่างๆ ของฮาร์ดไดรฟ์สามารถจุได้เป็นกิกะไบต์ (Gigabyte)

10. ฟลอปปีดิสก์ (Floppy Disk) เป็นแผ่นสี่เหลี่ยมที่เป็นแผ่นแม่เหล็กยืดหยุ่นได้ใช้สำหรับเก็บข้อมูล เรียกว่า ไดรฟ์ A ไว้อ่านแผ่นดังกล่าว มีขนาด 1.44 เมกะไบต์

11. ซีดี CD – ROM : (Compact Disk Read-Only Memory)

12. การ์ดเสียง (Sound Card) เป็นอุปกรณ์ที่สามารถสร้างเสียงได้ ซึ่งรวมถึงดนตรี การพูด และเอฟเฟ็คของเสียง คอมพิวเตอร์ต้องมีการ์ดเสียงเพื่อให้มีเสียง ลำโพง และหรือไมโครโฟนสามารถนำมาติดกันกับการ์ดเสียงได้

13. โมเด็ม (MODEM) หรือตัวแปลงสัญญาณ เป็นอุปกรณ์แปลงสัญญาณที่ย่อมาจาก MODULATOR กับ DEMODULATOR โดยแปลงข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เป็นรูปแบบที่สามารถส่งไปยังคอมพิวเตอร์ตัวอื่นผ่านสายโทรศัพท์ หรือสัญญาณดาวเทียม เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อมูลตามแบบที่เหมาะสมกับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ เช่นตัวอักษร ข้อความ ตัวเลข กราฟฟิก และเสียงที่แทนด้วยดิจิตอล

BIT (Binary Digit) เป็นการวัดข้อมูลที่เก็บไว้ในหน่วยความจำและดิสก์ เป็นหน่วยในการวัดที่เล็กที่สุด คำว่า BIT ย่อมาจาก Binary Digit ซึ่งเป็นตัวเลขฐานสอง คือ 1 กับ 0 ใช้แทนสวิทช์เปิด และปิด

BYTE เป็นส่วนที่ยังคงเล็กอยู่ ประกอบมาจาก BIT หลายบิตมาประกอบกันมีค่าเท่ากับ 1 ตัวอักษรหรือเรียกว่า Character หรือ ตัวอักษร ตัวเลขฐานสองเป็นฐานสิบ

Kilobyte (KB) โดยปกติแล้วเท่ากับ 1,024 ไบต์ เอกสารที่ใช้โปรแกรมการพิมพ์เอกสารจะใช้ข้อมูลประมาณ 100 กิโลไบต์

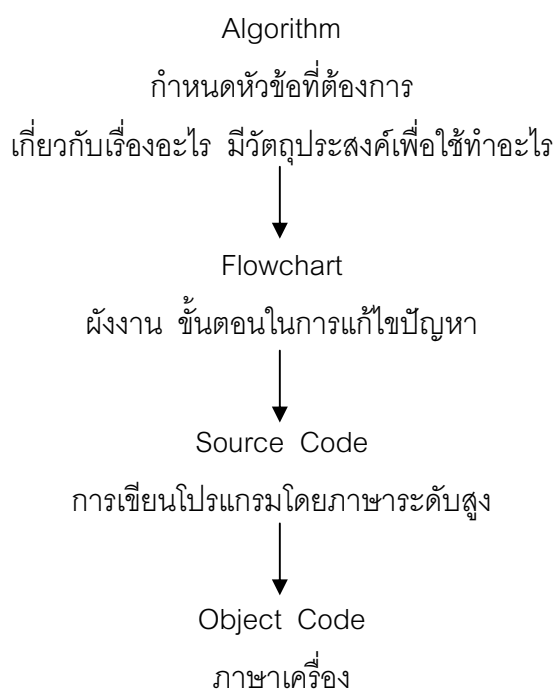
Megabyte (MB) โดยปกติแล้วเท่ากับ 1,024 กิโลไบต์หรือ 1,000,000 ไบต์
ในฟลอปปี้ดิสก์จะมีข้อมูล 1.44 เมกาไบต์ แผ่นซีดีเก็บข้อมูลได้ประมาณหรือมากกว่า 650
เมกาไบต์

Gigabyte (GB) โดยปกติแล้วเท่ากับ 1,024 เมกาไบต์ ฮาร์ดดิสก์สามารถเก็บ
ข้อมูลได้ประมาณ 20 กิกาไบต์

1 Bit	Smallest Unit
1 Byte	8 Bits
1 Kilobyte (KB)	1,000 Bytes
1 megabyte (MG)	1,000 Kilobytes
1 Gigabyte (GB)	1,000 Megabytes

ส่วนประกอบคอมพิวเตอร์ที่เป็นซอฟต์แวร์ (Software)

Soft ware หมายถึง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประเภทต่าง ๆ ขั้นตอนการจัดทำ
โปรแกรม



โปรแกรมประยุกต์ (Application Software) เป็นโปรแกรมที่กำหนดกิจกรรมการประมวลข้อมูลที่จัดทำขึ้นเพื่อให้แล้วเสร็จในงานเฉพาะของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ตัวอย่างเช่น โปรแกรม Spreadsheet Word processing โปรแกรมการจัดการสินค้า โปรแกรมจ่ายเงินเดือน

โปรแกรมประยุกต์เฉพาะ (Application – Specific Programs) เป็นโปรแกรมประยุกต์สำเร็จรูปที่สนับสนุนการประยุกต์ใช้เฉพาะของผู้ใช้ในทางธุรกิจ วิทยาศาสตร์และวิศวกรรมรวมทั้งเรื่องอื่น

ภาษาแอสเซมเบลอร์ (Assembler Language) เป็นภาษาโปรแกรมที่ทำให้สัญลักษณ์เป็นรหัสการปฏิบัติการและสถานที่เก็บข้อมูล

โปรแกรมการบริหารฐานข้อมูล (Database Management Package) เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้เกี่ยวกับการเรียน การรักษา และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในฐานข้อมูล

การพิมพ์แบบเดสก์ท็อป (Desktop Publishing) การใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เลเซอร์ และโปรแกรมการจัดรูปแบบหน้าเพื่อผลิตเอกสารการพิมพ์ที่เคยทำโดยผู้พิมพ์อาชีพ

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) เป็นการส่งผ่าน เก็บรักษา และการกระจายของเอกสารข้อความในรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านการสื่อสาร

โปรแกรมแผ่นตารางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Spreadsheet Package) เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปใช้เสมือนเป็นเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์วางแผน และสร้างตัวแบบที่ทำให้ผู้ใช้สามารถจัดการกับข้อมูลในแผ่นอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างเป็นแถวและสดมภ์

ภาษารุ่นที่ 4 (Fourth – Generation Language) เป็นภาษาการเขียนโปรแกรมที่ง่ายต่อการใช่มากกว่าภาษาระดับสูงอื่น เช่น BASIC COBOL FORTRAN เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นภาษาที่ไม่มีกระบวนการเป็นธรรมชาติ และเป็นภาษาระดับสูง

โปรแกรมประยุกต์ใช้ทั่วไป (General – Purpose Application Programs) เป็นโปรแกรมที่สามารถทำงานประมวลข้อมูลสำหรับผู้ใช้ในงานต่างๆ เช่น โปรแกรมการพิมพ์งาน โปรแกรมตารางบัญชี และโปรแกรมภาพที่สามารถใช้ได้ในบ้าน การศึกษา ธุรกิจ วิทยาศาสตร์ และจุดประสงค์อื่นๆ

ปฏิสัมพันธ์ของผู้ใช้แบบกราฟฟิค (Graphic User Interface) เป็นโปรแกรมปฏิสัมพันธ์ที่อาศัยไอคอน (ภาพเล็กๆ บนจอ) แท่ง ปุ่ม คล่องและภาพอื่นๆ ที่ทำให้เกิดงานโดยอาศัยคอมพิวเตอร์

กรุปแวร์ (Groupware) เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ออกแบบมาสนับสนุนการทำงานโดยสมาชิกของกลุ่มทำงานที่มีคอมพิวเตอร์ต่อเนื่องโดยระบบเครือข่ายแบบ LAN

ภาษาระดับสูง (High 3 Level Language) ภาษาโปรแกรมที่ใช้เขียนคำสั่งและข้อความที่คล้ายกับภาษามนุษย์หรือหลักคณิตศาสตร์เพื่ออธิบายปัญหาที่จะหาคำตอบหรือกระบวนการที่จะนำมาใช้ มีไวยากรณ์คล้ายภาษาอังกฤษ ซึ่งแต่ละประโยคคำสั่งจะเท่ากับคำสั่งของภาษาเครื่องหลายๆ บรรทัด

ภาษา HTML (Hypertext Markup Language) เป็นภาษาหนึ่งที่ใช้สร้างเว็บเพจบน WWW. โดยสร้างเอกสารแบบไฮเปอร์เท็กซ์หรือไฮเปอร์มีเดีย

โปรแกรมแบบบูรณาการ (Integrated Package) เป็นโปรแกรมที่รวมความสามารถในการประยุกต์ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทั่วไป เช่น การพิมพ์เอกสาร บัญชี และกราฟิคมารวมอยู่ในโปรแกรมเดียวกัน

ภาษาจาวา (JAVA) เป็นภาษาแบบที่มีการเขียนโปรแกรมเชิงวัตถุ (Object – Oriented Programming) คิดโดย The SUN Microsystems

โปรแกรมการแปลภาษา (Language Translator Program) เป็นโปรแกรมที่แปลงจุดคำสั่งภาษาโปรแกรมในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปเป็นรหัสภาษาเครื่อง เช่น ภาษาแอสเซมบลอร์ ภาษาคอมไพเลอร์ และภาษาอินเทอร์พรีเตอร์

ภาษาเครื่อง (Machine Language) เป็นภาษาโปรแกรมที่ชุดคำสั่งแสดงอยู่ในรูปแบบรหัสฐานสอง

ภาษาธรรมชาติ (Natural Language) ภาษาโปรแกรมที่ใกล้เคียงกับภาษามนุษย์ บางทีเรียกว่าภาษาระดับสูงอย่างมาก

โปรแกรมบริหารเครือข่าย (Network Management Programs) โปรแกรมทำหน้าที่ตรวจสอบลูกข่าย วิธีโอในการนำเข้าหรือเอาออกจัดลำดับการสื่อสารข้อมูลที่มาจากลูกข่ายและคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการส่งผ่านและปัญหาอื่นในเครือข่าย

ระบบปฏิบัติการเครือข่าย (Network Operating Systems) โปรแกรมที่บริหารระบบโทรคมนาคมในเครือข่าย LAN ที่ซับซ้อน

ภาษาที่ไม่ใช้กระบวนการ (Nonprocedural Language) ภาษาโปรแกรมที่ให้ผู้ใช้หรือโปรแกรมเมอร์อธิบายสิ่งที่ต้องการโดยไม่ต้องวิธีการแก้ไขปัญหา

ภาษาเชิงวัตถุ (Object 9 Oriented Programs)

ภาษาโปรแกรมเชิงวัตถุ (OOP) ใช้เพื่อพัฒนาโปรแกรมที่สร้างและใช้วัตถุ (Object - เป็นคำสั่งที่รวมไว้ด้วยกัน) เพื่อใช้งานในการประมวลผลสารสนเทศ

ระบบปฏิบัติการ (Operating System) โปรแกรมควบคุมหลักในระบบคอมพิวเตอร์เป็นระบบของโปรแกรมที่ควบคุมการปฏิบัติงานของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และจะให้บริการเกี่ยวกับการกำหนดเวลาการแก้ไขข้อบกพร่อง การควบคุมผลลัพธ์เข้าออก การบัญชีของระบบ การรวบรวมการกำหนดเกี่ยวกับความจำ การบริหารข้อมูลและอื่นๆ

ซอฟต์แวร์สวีท (Software Suites) เป็นแพ็คเกจโปรแกรมที่รวมแพ็คเกจหลายๆ อันที่รวมในการมีปฏิสัมพันธ์กราฟฟิคที่เหมือนกันและใช้ในการโอนข้อมูลระหว่างกัน

โปรแกรมระบบ (System Software) โปรแกรมที่ควบคุมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของระบบคอมพิวเตอร์ รวมถึงระบบปฏิบัติการ ระบบบริหารฐานข้อมูล โปรแกรมควบคุมการสื่อสาร โปรแกรมการบริการและการใช้ประโยชน์ และโปรแกรมการแปลภาษา

การโต้ตอบกับผู้ใช้ (User Interface) ส่วนหนึ่งของระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมอื่นที่ให้ผู้สื่อสารกับส่วนของระบบนั้นเพื่อนำเข้าโปรแกรม การเข้าสู่เพิ่มข้อมูล และกระทำการอื่นใดให้สำเร็จ

เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) เป็นแพ็คเกจโปรแกรมที่ให้มีการโต้ตอบกับผู้ใช้ในการเข้าสู่เว็บไซต์ใน Internet Intranet Extranet เบราว์เซอร์ใช้ทำหน้าที่หลายอย่างในการส่งและรับอีเมลล์ ดาวน์โหลดเพิ่มข้อมูล การเข้าสู่โปรแกรมจาวา การปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม พัฒนาเว็บเพจและอื่นๆ

โปรแกรมสำเร็จรูปการพิมพ์เอกสาร (Word processing Package) โปรแกรมประยุกต์ที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการกับข้อมูลที่เป็นข้อความหรือคำในการผลิตรูปแบบเอกสารใช้ในสำนักงาน

1.3 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในช่วงสองทศวรรษสุดท้ายของคริสต์วรรษที่ยี่สิบนี้ เทคโนโลยีสมัยใหม่คงหนีไม่พ้นเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยบทบาทที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงานหรือที่บ้านก็ตามในชีวิตประจำวันนั้นความสามารถในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและความสามารถในการส่ง หรือสื่อสารข้อมูลได้เพิ่มขึ้นในช่วงที่ผ่านมาวิวัฒนาการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและคอมพิวเตอร์ เช่น จากระายงานข่าวทางโทรทัศน์ การสื่อสารที่นำข่าวจากจุดต่างๆ ทั่วโลกเข้ามาพร้อมกันในเวลาเดียวกันสามารถสื่อสารโต้ตอบและส่งภาพถึงกันได้แม้ว่าจะ

อยู่คนละสถานที่ที่ห่างไกลกันมาก หรือจากคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในบ้าน สามารถเข้าไปในเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเพื่อเรียกดูหรือสืบค้นข้อมูลที่สนใจ สามารถสร้างข่าวสารใส่ในระบบและสามารถส่งข่าวสารในรูปแบบต่างๆ ทั้งเนื้อความ ภาพ และเสียงไปให้ผู้รับคนอื่นๆ ได้ และสื่อสารโต้ตอบกันได้ในเวลาที่เป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะเครือข่ายสื่อสารที่เป็นที่รู้จักกันดีในปัจจุบันคือ ระบบอินเทอร์เน็ต (internet) ซึ่งเข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์และการดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างมากและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ อย่างสูงยิ่งต่อไปในอนาคต อินเทอร์เน็ตได้สร้างระบบการติดต่อสื่อสารการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเปิดตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (electronic market) ขึ้นในลักษณะที่ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถติดต่อทำธุรกรรมผ่านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายได้โดยปราศจากขีดจำกัดเรื่องเวลาสถานที่ แม้ว่าแต่ละคนอาจมองเห็นภาพบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันไป แต่สิ่งที่เหมือนกันอยู่ประการหนึ่งคือเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ผู้ใช้มีข้อมูลสารสนเทศและความรู้มากขึ้น ช่วยให้สามารถแสวงหาข้อมูลสารสนเทศและความรู้มีความเป็นไปได้อย่างยิ่งยั้ง สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งทำให้สารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสูงขึ้นอย่างมากมายในการดำเนินงานและการตัดสินใจของทุกคนในสังคมปัจจุบันที่อาจเรียกว่าสังคมสารสนเทศ (สุชาติ กิระนันท์ 2541:20)

สำหรับในวงการศึกษาแล้วเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการลดความเหลื่อมล้ำโอกาสทางการศึกษาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา ช่วยในการบริหารการศึกษาและใช้ประโยชน์ในกิจกรรมฝึกอบรมทั้งในระบบ นอกกระบบ รวมทั้งการฝึกอบรมทางไกล (ไพรัช รัชพงษ์, และพิเชฐ ดุรงคเวโรจน์ 2541: ข)

สรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อสภาพสังคมในปัจจุบันเพราะว่าความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วทำให้มีการประยุกต์ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในสาขาต่างๆ อย่างกว้างขวางทั้งในภาครัฐและเอกชนปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ของไทยได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กันอย่างกว้างขวางมีการส่งเสริมให้เกิดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจังรวมถึงวงการศึกษาก็ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาได้ในรูปแบบต่างๆ เพิ่มขึ้น

1.4 ส่วนประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศครอบคลุมไปถึงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และส่วนประกอบเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ที่นำเอาหลักการประมวลผลเข้าไปเกี่ยวข้อง เทคโนโลยีซอฟต์แวร์ ระบบสื่อสารโทรคมนาคม การบริหารข้อมูลข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากระบบข้อมูลข่าวสาร

(เย็น ภู่วรรณ2539:116) ส่วนครุฑิต มาลัยวงศ์ (2540:42 – 43) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่าประกอบด้วยเทคโนโลยีสำคัญหลายสาขา ดังนี้

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คือระบบคอมพิวเตอร์ที่มีทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็กอันประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ และข้อมูล ฮาร์ดแวร์ก็คือตัวเครื่องที่ประกอบขึ้นหรือพัฒนาขึ้นได้ด้วยความรู้ทางภาคทฤษฎีและปฏิบัติทางด้านไมโครอิเล็กทรอนิกส์จนสามารถย่อวงจรที่ซับซ้อนประกอบด้วยวงจรรับล้นวงจรลงบนแผ่นวงจรหรือชิปขนาดเล็กเพียงหนึ่งตารางเซนติเมตรได้อันที่จริงความก้าวหน้าทั้งหลายทั้งปวงที่เกิดขึ้นนี้มาจากความก้าวหน้าทางด้านคอมพิวเตอร์ที่เป็นเช่นนี้ได้ย่อมมีเหตุผลนั่นคือคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ทำนายคนทุกอาชีพ ทุกวัย ดังนั้นผู้ที่สนใจจึงจัดหาคอมพิวเตอร์มาศึกษาและประยุกต์ในงานของตน ทำให้เกิดความก้าวหน้ากว่าช่วงสามสิบปีแรก ซึ่งในยุคแรกของคอมพิวเตอร์ซึ่งมีแต่เฉพาะนักคอมพิวเตอร์เท่านั้นที่เป็นผู้พัฒนางานประยุกต์ ในปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่มีความแตกต่างจากคอมพิวเตอร์เครื่องแรกที่เกิดขึ้นในโลกเมื่อ ค.ศ.1946 อย่างมากทั้งในรูปลักษณะ ราคา ความสามารถในการใช้งาน จากยุคแรกของคอมพิวเตอร์ใช้หลอดสุญญากาศ (ค.ศ.1964 – 4956) ยุคที่สองใช้ทรานซิสเตอร์ (ค.ศ. 1957- 1963) ยุคที่สามใช้วงจรรวม (ค.ศ. 1964 – 1979) ยุคที่สี่ใช้วงจรรวมขนาดใหญ่ (ค.ศ.1980 เป็นต้นมา) ที่ประกอบด้วยทรานซิสเตอร์จำนวนนับล้านตัวบรรจุบนแผ่นชิปซิลิคอนที่เรียกว่าไมโครโปรเซสเซอร์ (microprocessor) อาจกล่าวได้ว่าสิ่งที่ทำให้การใช้เทคโนโลยีสามารถทำงานได้ อย่างมหัศจรรย์ด้วยเครื่องที่มีขนาดเล็กลงเรื่อยๆ แต่ประสิทธิภาพสูงขึ้นและมีราคาที่ถูกลงโดยเฉพาะวิวัฒนาการของหน่วยประมวลผลขนาดเล็กนั่นเอง

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ประกอบด้วย 2 ส่วนหลักคือ ฮาร์ดแวร์ (hardware) และซอฟต์แวร์ (software) ดังรายละเอียดที่สุชาติ กิระนันท์ (2541:29-32) ได้กล่าวไว้ว่า

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คืออุปกรณ์ต่างๆ ในระบบคอมพิวเตอร์ที่ทำงานสัมพันธ์กันจนทำให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้ซึ่งประกอบด้วย

1.1 อุปกรณ์รับและแสดงผล (output devices) อาจมีหลากหลายรูปแบบตั้งแต่อุปกรณ์รับและแสดงผลธรรมดาจนถึงอุปกรณ์มัลติมีเดีย (multimedia) เช่น อุปกรณ์รับข้อมูลมีเพียงคีย์บอร์ด และเครื่องอ่านแผ่นดิสก์ (disk drive) หรืออาจรวมอุปกรณ์อ่านแผ่นซีดี – รอม (CD-ROM) หรือจอสัมผัส (touch drive) เป็นต้น อุปกรณ์แสดงผลอาจมีเพียงจอภาพและเครื่องพิมพ์หรืออาจรวมอุปกรณ์ที่ใช้แสดงผลลัพท์เป็นเสียงก็ได้ สำหรับระบบมัลติมีเดียจะใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการประสานการทำงานของอุปกรณ์สื่อสารในรูปแบบต่างๆ

ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และวีดิทัศน์ เป็นต้น นอกจากนี้อาจมีอุปกรณ์อื่น เช่น อุปกรณ์สื่อสาร (communication devices) เพื่อเชื่อมกับคอมพิวเตอร์อื่นในระบบเครือข่าย

1.2 หน่วยประมวลผลกลาง ซีพียู (central processing unit, cpu) เป็นหน่วยที่ทำหน้าที่ประมวลผลและควบคุมโดยอาจแบ่งออกเป็นหน่วยคำนวณและตรรก (arithmetic/logical unit) กับหน่วยควบคุม (control unit) ทำหน้าที่คำนวณและควบคุมการปฏิบัติการต่างๆ ตามที่กำหนดลักษณะที่สำคัญของหน่วยประมวลผลกลางมักอยู่ที่ความเร็วในการประมวลผล ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมากประการหนึ่งในการเลือกซื้อคอมพิวเตอร์และมีการพัฒนาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วสูงตลอดเวลา เครื่องที่มีประสิทธิภาพสูงย่อมมีราคาแพงกว่าเครื่องที่มีประสิทธิภาพต่ำ ผู้ซื้อจึงต้องพิจารณาระหว่างราคา ความเร็ว และความจำเป็นในการทำงาน

1.3 หน่วยจัดเก็บข้อมูล (memory) แบ่งออกเป็นหน่วยจัดเก็บข้อมูลหลักภายในเครื่องที่เรียกว่าหน่วยความจำหลักและหน่วยจัดเก็บข้อมูลซึ่งอยู่ภายนอกเรียกว่าหน่วยความจำสำรอง เช่น ฮาร์ดดิสก์ (hard disk) เป็นต้น สำหรับหน่วยความจำหลัก (rom : read only memory) ในเครื่องนั้นจะแยกออกเป็นส่วนซึ่งมีรหัสควบคุมการทำงานของเครื่องที่มาจากผู้ผลิตหน่วยความจำส่วนนี้ผู้ใช้สามารถอ่านได้เท่านั้น แต่ไม่สามารถเขียนคำสั่งหรือส่งข้อมูลความเข้าไปเก็บได้ อีกส่วนหนึ่งของหน่วยความจำสำรอง (ram : read access memory) จะเป็นส่วนที่จัดเก็บโปรแกรมและข้อมูลที่ทำกรวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของคอมพิวเตอร์จะขึ้นอยู่กับขนาดหน่วยความจำโดยเฉพาะหน่วยความจำหลักภายในเครื่องที่เรียกว่า ram ขนาดของหน่วยความจำจะบอกถึงเนื้อที่ที่สามารถใช้ในการจัดเก็บโปรแกรมข้อมูลและเนื้อที่ในการทำงานของคอมพิวเตอร์โดยมีหน่วยเป็นไบต์ (byte) ซึ่งสามารถจัดเก็บสัญลักษณ์หนึ่งตัว เช่น ตัวอักษรหรือตัวเลขหนึ่งตัวตามปกติการทำงานต้องใช้เนื้อที่เป็นจำนวนมากจึงมักใช้เป็นพันไบต์ (kilobytes - KB) หรือพันล้านไบต์ (gigabytes - GB)

2. ซอฟต์แวร์ (Software) คือ ชุดคำสั่งที่ควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยทั่วไปจะแยกออกเป็นสองประเภทคือ

2.1 ซอฟต์แวร์ระบบ คือ ซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่สั่งและประสานการทำงานของฮาร์ดแวร์ทั้งหน่วยประมวลผลกลาง อุปกรณ์ต่าง ๆ และการเชื่อมต่อการสื่อสารให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยรวมถึงซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ (Operating system) ตัวแปลภาษา (compile) และโปรแกรมใช้งานทั่วไป ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการมีหน้าที่ควบคุมและสั่งการระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและทำให้ภาระงาน

ของผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ระบบลดน้อยลงซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการสามารถจัดการให้เครื่องคอมพิวเตอร์รับคำสั่งจากผู้ใช้ทีละคนหรือหลายคนพร้อมกันได้

2.2 ซอฟต์แวร์งานประยุกต์ หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่สั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานหรือจัดการกับปัญหาหนึ่งตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น การลงบัญชี การควบคุมสินค้าออกบิลลูกค้า จ่ายเงินเดือนพนักงาน และออกรายงานการเงินโดยการใช้ซอฟต์แวร์ระบบบัญชีเป็นต้น ซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่ผลิตขึ้นมีมากมายและหลายทางอาจเป็นโปรแกรมที่ผู้ใช้เขียนขึ้นเพื่อทำงานเฉพาะบางประการหรือที่ผลิตขึ้นจำหน่ายหรือใช้กันทั่วไป เช่น ซอฟต์แวร์ระบบการจัดการข้อมูล ซอฟต์แวร์งานพิมพ์ที่ช่วยการพิมพ์ การจัดรูปแบบการพิมพ์ การตรวจคำผิด การสร้างสารบัญ การติดต่อเอกสาร โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติต่าง ๆ เช่น เอสพีเอสเอส (SPSS:Statistical Packages for the Social Sciences) โปรแกรมช่วยการออกแบบ (computer aided designs) โปรแกรมช่วยการสร้างบทเรียนด้วยคอมพิวเตอร์ (computer aided instructions) เป็นต้น

เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการสื่อสารทางไกลเริ่มตั้งแต่เทคโนโลยีเก่าแก่ คือ โทรเลข โทรศัพท์ ไปจนถึงการสื่อสารผ่านดาวเทียม เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมนั้นมีความสำคัญต่อโลกยุคปัจจุบันมากเพราะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้คอมพิวเตอร์ส่งข้อมูลและสารสนเทศจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้อย่างรวดเร็วถ้าหากมีแต่เพียงคอมพิวเตอร์ส่งข้อมูลและสารสนเทศจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้อย่างรวดเร็วถ้าหากมีแต่เพียงคอมพิวเตอร์อย่างเดียวการประยุกต์คอมพิวเตอร์ก็อาจจะไม่ขยายตัวกว้างขวางและมีประโยชน์มากเท่าที่เห็น ระบบสื่อสารโทรคมนาคมนั้นเมื่อนำมาใช้ร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์ก็ทำให้เกิดระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer network) ทำให้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันนั้นสามารถทำงานร่วมกันได้แลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้และทำให้เกิดระบบที่มีประโยชน์ต่องานธุรกิจอย่างกว้างขวาง เช่น ระบบฝากถอนเงินโดยอัตโนมัติ ระบบสำรองที่นั่งเครื่องบิน ระบบประชุมทางไกล

เทคโนโลยีระบบสำนักงาน คือ อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้อยู่ในสำนักงาน เช่น เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องพิมพ์ต่างๆ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องโทรสาร ฯลฯ อุปกรณ์เหล่านี้ช่วยในงานที่เกี่ยวกับการพิมพ์เอกสารต่างๆ สะดวกมากยิ่งขึ้นกว่าสมัยเมื่อครั้งต้องเขียนหรือคัดลายมือลงบนสมุดข่อยแต่เมื่อถึงยุคนี้อุปกรณ์เหล่านี้ได้ก้าวหน้าต่อไปอีกมากมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับเครื่องมือเหล่านี้หรือมิฉะนั้นก็นำเครื่องมือเหล่านี้ไปเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ทำให้สำนักงานปัจจุบันกลายเป็นสำนักงานอัตโนมัติ เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ คือ อุปกรณ์อัตโนมัติที่นำไปใช้ในงานต่างๆ หลายประเภท ตัวอย่าง เช่น เครื่องจักรอัตโนมัติในโรงงาน ระบบเช่นนี้

มักจะใช้หลักการ Feedback คือมี sensor สำหรับรับข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของเครื่องมือหรือระบบ จากนั้นจึงนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับว่าการทำงานนั้นเป็นไปตามแผนงานและตรงเป้าหมายหรือไม่ถ้าไม่ตรงก็จะมีการปรับเครื่องมือและระบบให้ทำงานได้ดีขึ้น ระบบอัตโนมัติก็มีมาก่อนยุคสมัยคอมพิวเตอร์แต่ต่อมาได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องควบคุมการทำงานของเครื่องมือและระบบที่ก้าวหน้ามากก็คือ ระบบหุ่นยนต์อุตสาหกรรม

สรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยเทคโนโลยีที่สำคัญ 4 สาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสาร เทคโนโลยีโทรคมนาคม เทคโนโลยีระบบสำนักงาน เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ ซึ่งเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาได้อย่างรวดเร็วและมีบทบาทมากในวงการศึกษาคือเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคม ทำให้เกิดการนำเทคโนโลยีทั้งสองด้านมาใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเป็นอย่างมากทำให้คุณภาพของการศึกษายิ่งขึ้น

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศกำลังเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันจากคอมพิวเตอร์ ส่วนบุคคลที่ใช้ในสำนักงานและระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ไปจนถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ประกอบด้วยชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการคำนวณและเก็บข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการแข่งขันด้านธุรกิจและการขยายตัวเติบโตใหญ่ของบริษัทและหน่วยงานซึ่งมีผลต่อการประกอบกิจการ (ยีน ภูววรรณ 2542:22) สำหรับในส่วนของการศึกษาประเทศไทยได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในวงการศึกษา เพิ่มมากขึ้นอันเนื่องมาจากการแพร่กระจายอย่างรวดเร็วของอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่างๆ อาทิเช่น ดาวเทียมสื่อสาร โยแก้วนำแสง คอมพิวเตอร์ ซีดีรอม มัลติมีเดีย อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ไพรัช รัชยพงษ์, และพิเชฐ คุรงคเวโรจน์ 2541:16)

ยีน ภูววรรณ (2544:123) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาว่ามีบทบาทโดยตรงกับการสร้างความรู้ (knowledge constructor) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยรวบรวมข้อมูลข่าวสาร ความรอบรู้ การจัดระบบการประมวลผล การส่งผ่านและสื่อสารด้วยความเร็วสูงและมีปริมาณมากการนำเสนอและแสดงผลด้วยระบบสื่อต่างๆ ทั้งในด้านข้อมูล รูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว และวิดีโอ อีกทั้งยังสามารถสร้างระบบการมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบทำให้การเรียนรู้ยุคใหม่ประสบความสำเร็จด้วยดีการเรียนรู้ยุคใหม่ใช้ชุดความรู้ที่เรียกว่าเวิลด์ไวด์ (world knowledge) ซึ่งมีแหล่งความรู้มากมายกระจายอยู่ทั่วโลก ผู้เรียนต้องเรียนรู้ได้มากและรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถแยกแยะ ค้นหาข่าวสาร ตลอดจนการแสวงหาสิ่งที่ต้องการได้ตรงความต้องการ

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในวงการศึกษา มี 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ ด้านการบริหารการศึกษา และด้านการจัดการเรียนการสอน

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริหารการศึกษา การบริหารการศึกษานั้น จำเป็นจะต้องให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารการศึกษามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วเพื่อช่วยในการตัดสินใจ ตลอดจนต้องพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อกำหนดนโยบายและการวางแผนรองรับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างทันท่วงที นอกจากนั้นแล้ว การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในสถาบันการศึกษาจะช่วยสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพรวดเร็วและเป็นแบบอย่างให้กับงานที่ต้องการก็จะทำให้ครูผู้สอนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนมีรายละเอียดดังนี้

การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน ซีเอไอ (CAI : Computer Assisted Instruction) เป็นการประยุกต์ที่มีผู้สนใจมานานหลายทศวรรษนั้น คือ หลังจากที่เริ่มมีผู้ผลิตคอมพิวเตอร์ก็มีนักวิจัยสนใจค้นคว้าหาวิธีที่จะใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่รู้จักกันดีคือ พลาโต (Plato) ซึ่งในระยะแรกแนวคิดการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยสอนไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรเพราะคอมพิวเตอร์มีราคาแพงภาษาคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้งานด้านนี้มีน้อยการเขียนโปรแกรมยังเป็นเรื่องยากอีกทั้งยังไม่มีเทคนิคสำหรับสร้างภาพกราฟิกหรือการประยุกต์เสียงและภาพเคลื่อนไหวจึงซบเซาไปจนกระทั่งกลับมาขยายตัวใหม่เมื่อคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง ขณะเดียวกันก็มีราย่อมเยาจนคนทั่วไปหาซื้อมาใช้ได้นักเทคโนโลยีและนักการศึกษาเห็นว่าการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการสอนน่าจะเป็นคำตอบสำหรับการพัฒนาการเรียนการสอนในศตวรรษหน้าในขณะนี้จากกล่าวได้ว่าครูอาจารย์และสถาบันการศึกษาตื่นตัวในเรื่องนี้มากขึ้นครูอาจารย์หลายท่านพยายามเรียนรู้วิธีสร้างโปรแกรมบทเรียนด้วยตนเองอย่างไรก็ตามยังขาดหน่วยงานศึกษาวิจัยและส่งเสริมทางด้านนี้อาจจริงจังงานที่หลาย ๆ คนทำอยู่จึงไม่ได้รับการเหลียวแลอีกทั้งขาดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างกัน (ครรชิต มัลลียงศ์ 2540 : 43 – 44)

ข้อดีของคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (กฤษมันต์ วัฒนานรงค์ 2536:138 – 139) เนื่องจากคอมพิวเตอร์เพิ่งจะนำมาใช้ในการเรียนการสอนในรูป ซีเอไอ เมื่อไม่ถึง 10 ปี ที่ผ่านมาจึงจัดได้ว่าเป็นของใหม่ผู้เรียนจะมีความกระตือรือร้นที่จะได้ประสบการณ์ที่แปลกใหม่เป็นการกระตุ้นและเพิ่มแรงจูงใจแก่ผู้เรียนได้อย่างดี

คุณสมบัติของคอมพิวเตอร์ ในการให้ภาพและเสียงตลอดจนข้อความที่เคลื่อนไหวได้ทำให้มีความเหมือนจริงมากขึ้นเป็นการเพิ่มแรงจูงใจให้อยากเรียน และทำกิจกรรมต่างๆ ได้ การเสนอภาพ เสียง และอักษรในเรื่องต่างๆ พร้อมๆ กันบนจอภาพเป็นการใช้มัลติมีเดียที่สร้างเสริมประสบการณ์ได้กว้างขวางครอบคลุมได้มากกว่าครูคอมพิวเตอร์ในรูปแบบของคอมพิวเตอร์ช่วยสอนใช้ในการบันทึกและตรวจสอบความก้าวหน้าของผู้เรียนตลอดเวลา

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้คอมพิวเตอร์มีความสามารถในการทำนายและชี้แนะโน้มของระดับการเรียนรู้หรือความสามารถของแต่ละบุคคลได้เป็นอย่างดีตอบสนองปฏิกิริยาการเรียนการสอนเป็นรายบุคคล

คอมพิวเตอร์ช่วยสอนสามารถออกแบบให้ปรับได้กับผู้เรียนที่มีความสามารถและความสมบูรณ์ของวุฒิภาวะแต่ละคนได้อย่างดีผู้เรียนอ่อนก็สามารถลองผิดถูกได้ตามความเร็วของแต่ละคนโดยไม่ต้องมีความรู้สึกล้มปดอยู่กับเพื่อนเพราะคอมพิวเตอร์จะสนองตอบรายบุคคลได้อย่างดี

คอมพิวเตอร์ช่วยสอนสามารถปรับเปลี่ยนโปรแกรมและเพิ่มเติมได้อย่างรวดเร็วทำให้สามารถปรับปรุงบทเรียนให้ทันสมัยกับเหตุการณ์ได้เป็นอย่างดี

บทบาทของครูจะเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการช่วยเหลือผู้เรียนที่เรียนกับคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบทบาทเดิมของครูจะเปลี่ยนไปทำให้ครูมีเวลาในการติดตามและตรวจสอบความก้าวหน้าของผู้เรียนแต่ละคนได้มากขึ้นคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสร้างเสริมผู้เรียนเป็นผู้มีเหตุผลมีความคิดและทักษะที่เป็นเหตุเป็นผล (Logical) เพราะการโต้ตอบกับเครื่องคอมพิวเตอร์ผู้เรียนจะต้องทำอย่างมีขั้นตอน ระเบียบ และมีเหตุผล เป็นการฝึกลักษณะนิสัยที่ดีจัดเป็นหลักสูตรที่ซ่อนเร้นโดยที่สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนได้

การโต้ตอบกับเครื่องคอมพิวเตอร์โดยมากผ่านคีย์บอร์ด (Keyboard) จึงเป็นการฝึกให้ผู้เรียนสามารถใช้คีย์บอร์ดได้อย่างดีและแม่นยำในการใช้ตัวอักษร

คอมพิวเตอร์ช่วยสอนนำเสนอบทเรียนให้กับผู้เรียนได้อย่างคงที่โดยไม่เหนื่อยล้า

ข้อจำกัดของคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

1. การออกแบบโปรแกรมเป็นงานที่ใช้เวลาและความสามารถของครูผู้รู้เนื้อหา แต่ไม่สามารถสร้างโปรแกรมได้ด้วยตนเองการพึ่งพาผู้เขียนโปรแกรมยังต้องพบกับอุปสรรคและข้อจำกัดอยู่

2. บทเรียนคอมพิวเตอร์ไม่ส่งเสริมพัฒนาการทางสังคมเพราะผู้เรียนจะใช้เวลาและทักษะของการโต้ตอบกับคอมพิวเตอร์มากกว่าผู้สอนหรือเพื่อนร่วมชั้นเรียนด้วยกัน

3. ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ยังมีราคาสูงและจำกัดอยู่แต่ในเขตเมือง
4. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรม
5. ปัญหาทางเทคนิคของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน

สอน

6. คุณภาพของสินค้าที่ผลิตออกมาจากแหล่งต่างๆ มีคุณภาพไม่เท่าเทียมกัน และความรู้ของผู้ใช้ยังไม่ทันกับความเปลี่ยนแปลงกลไกการตลาดทำให้ผู้ใช้ได้สินค้าด้วยคุณภาพต่างๆ ที่จ่ายไป ในราคาคุณภาพ

1.5 ส่วนประกอบคอมพิวเตอร์ที่เป็นระบบเครือข่าย (networking)

เครือข่าย Network หมายถึง

1. การเชื่อมต่อของสิ่งที่ใช้สื่อสาร 3 สิ่งหรือมากกว่า
2. การเชื่อมต่อของส่วนประกอบทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำงานในหน้าที่เฉพาะในการสื่อสารตามสายหรือหน้าที่ทางคณิตศาสตร์ เช่น Differentiation

รูปร่างของเครือข่าย (Network Topology) เป็นการจัดส่วนประกอบของเครือข่ายในลักษณะเฉพาะทางกายภาพจริง หรือลักษณะทางตรรกะในสภาพเสมือนจริง

1. เครือข่ายมีรูปร่างเหมือนกันถ้ารูปร่างการเชื่อมต่อเหมือนกัน ถึงแม้ว่าเครือข่ายจะมีการเชื่อมต่อแตกต่างกันทางกายภาพ ระยะทางระหว่างจุด อัตราการส่งถ่ายข้อมูล และประเภทของสัญญาณ

2. ลักษณะรูปร่างของเครือข่ายมีดังนี้

Bus topology: เป็นรูปร่างของเครือข่ายที่ทุกจุดหรือคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อด้วยกันโดยสายเดียว

Fully connected topology: เป็นเครือข่ายที่มีรูปร่างที่มีทางตรงระหว่างจุดหรือคอมพิวเตอร์สองจุด ดังนั้นหากมีจุด n จุด จะมีทางตรงจำนวน $n(n-1)/2$

Hybrid topology: เป็นการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายที่มีรูปร่างสองรูปร่างหรือมากกว่าเข้าด้วยกัน เมื่อเครือข่ายสองรูปร่างมาเชื่อมต่อกัน แต่ยังคงรักษารูปร่างของเครือข่ายแบบเดิมไว้ ลักษณะนี้ไม่เป็น Hybrid เช่นเครือข่ายแบบต้นไม้ต่อเชื่อมกับเครือข่ายแบบวงแหวนยังเป็นเครือข่ายต้นไม้ ดังนั้น เครือข่ายแบบผสมเกิดขึ้นเมื่อเครือข่ายเชื่อมต่อกันแล้วผลที่ออกมารูปร่างจะไม่เหมือนกับคำจำกัดความของรูปร่างพื้นฐานนั้น ส่วนมากแล้วเกิดจากเครือข่ายสองรูปร่างเชื่อมต่อกัน

Linear topology: เหมือนกับ Bus Topology

Mesh topology: เป็นรูปร่างเครือข่ายที่อย่างน้อยสองจุดต้องมีทางสองทางหรือมากกว่าสองทางระหว่างสองจุดนั้น

Ring topology: เป็นรูปร่างเครือข่ายที่ทุกจุดต้องมีทางสองทางเชื่อมต่อกับจุดนั้น

Star topology: เป็นรูปร่างเครือข่ายที่จุดประกอบทุกจุดเชื่อมต่อกับจุดกลางจุดเดียวซึ่งเป็นที่ซึ่งกระจายการถ่ายโอนที่รับจากจุดประกอบจุดใดจุดหนึ่งไปยังทุกจุดประกอบในเครือข่าย รวมทั้งตัวจุดที่เป็นต้นกำเนิดด้วย จุดประกอบทุกจุดจะสื่อสารกับจุดอื่นทั้งหมด ถ้าหากจุดกลางไม่สามารถรับได้ จุดประกอบที่ส่งถ่ายมาต้องยอมรับการสะท้อนในการส่งของตนเอง รวมทั้งมีผลทำให้ช้าโดยการส่งถ่ายแบบสองเวลาทั้งไปและกลับจากจุดกลาง

Tree topology: เป็นรูปร่างเครือข่ายที่เชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายแบบดาวโดยจุดประกอบแต่ละจุดจะส่งและรับจากอีกจุดๆ หนึ่งเท่านั้นไปสู่จุดกลางและจะไม่เป็นตัวที่เป็นตัวทำซ้ำ

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีคมนาคม ที่มีกระบวนการในการดำเนินงานต่างๆ ทั้งแต่การแสวงหา การดำเนินการ การจัดเก็บ รวมทั้งการเผยแพร่ โดยอาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และด้านซอฟต์แวร์ และอาศัยเทคโนโลยีคมนาคมด้วย ทั้งระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบโทรสาร ฯลฯ

1.6 ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet)

ระบบนี้เป็นระบบเครือข่ายของเครือข่ายคอมพิวเตอร์คือ เป็นเครือข่ายที่มีแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกมาต่อเชื่อมกันเป็นจำนวนมากกล่าวกันว่าเวลานี้มีคอมพิวเตอร์ขนาดต่างๆ ต่อเชื่อมกับระบบอินเทอร์เน็ตหลายสิบล้านเครื่องทำให้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายสื่อสารที่ใหญ่โตมโหฬารมากผู้ใช้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมกับระบบอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพฯ อาจส่งข่าวสารถึงคนที่อยู่ในโตเกียว นิวยอร์ก ซิดนีย์ หรือเมืองอื่นๆ ได้ในเวลาเดียวกันและโดยเสียเงินค่าสื่อสารเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ข่าวสารที่ส่งไปนั้นจะเดินทางไปถึงโต๊ะทำงานของผู้รับอย่างรวดเร็วและอาจจะในทันทีที่ส่งด้วยถ้าหากว่าผู้รับกำลังใช้งานคอมพิวเตอร์อยู่พอดี ระบบอินเทอร์เน็ตนั้นเป็นสมบัติของชาวโลกไม่มีใครเป็นเจ้าของแต่การต่อเชื่อมกับระบบนั้นจำเป็นจะต้องอาศัยตัวกลางสื่อสารโทรคมนาคมซึ่งก็คือระบบโทรศัพท์ภายในประเทศและวงจรสื่อสารที่จะส่งออกไปนอกประเทศ ปัจจุบันนี้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นเสมือนประตูทางออกของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทางด้านการศึกษาในประเทศไทยสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสากล (ครรชิต มาลัยวงศ์ 2540 : 43 – 47)

อินเทอร์เน็ตมีหลายรูปแบบแต่วงการศึกษไทยยังมีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการเรียนการสอนโดยตรงค่อนข้างน้อย สถาบันการศึกษาส่วนมากทั้งระดับโรงเรียนและมหาวิทยาลัยมีการใช้อินเทอร์เน็ตในรูปแบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนและระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนด้วยกันเองรวมถึงการสืบค้นสารสนเทศในเวปไซด์เวบ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล การสนทนาในกลุ่มอภิปราย การขอเข้าใช้ระบบจากระยะไกล ซึ่งเป็นรูปแบบของการใช้งานทั่วๆ ไปมากกว่าการนำมาใช้ในการเรียนการสอนอย่างแท้จริงการใช้งานอินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอนมีการทำงานได้มากมายหลายประเภทดังต่อไปนี้ (นันทนา สุกิจโกวิท 2542 : 289 – 291)

1. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail) เป็นการให้ระบบข่ายงานคอมพิวเตอร์เพื่อการรับและส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างกันโดยทั้งผู้ส่งและผู้รับจะต้องเป็นสมาชิกของศูนย์ข้อมูลที่ต้องการใช้และต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดโมเด็มเพื่อติดต่อเข้าศูนย์ข้อมูลนั้นโดยส่งข้อความเหล่านั้นจากข่ายงานที่ตนใช้อยู่ไปยังผู้รับในข่ายงานเดียวกันหรือข้ามข่ายงานอื่นในอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลกในทันทีเป็นการตอบรับข้อความผ่านงานคอมพิวเตอร์นั่นเอง

2. การถ่ายโอนข้อมูล (File Transfer Protocol) คือการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลประเภทต่างๆ เช่น แฟ้มข่าว แฟ้มภาพ แฟ้มเสียงเพลง ฯลฯ จากคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นมาบรรจลง (download) ไว้ในคอมพิวเตอร์ที่ผู้ใช้ใช้งานอยู่หรือจะเป็นการบรรจุขึ้น (upload) ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้จะถูกส่งไปที่เครื่องบริการแฟ้มเพื่อให้ผู้อื่นนำไปใช้งานได้เช่นกัน

3. การขอใช้ระบบจากระยะทางไกลหรือเทลเน็ต (Telnet) การใช้เทลเน็ตเป็นการให้ผู้ใช้สามารถเข้าไปใช้ทรัพยากรหรือขอใช้บริการจากคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น และคอมพิวเตอร์เครื่องนั้นทำหน้าที่ประมวลผลโดยผู้ใช้ป้อนคำสั่งผ่านคอมพิวเตอร์ของตนแล้วจึงส่งผลลัพธ์ที่กลับมาแสดงบนหน้าจอภาพ นอกจากนี้ผู้ใช้เดินทางไปต่างจังหวัดหรือต่างประเทศสามารถติดต่อมายังคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตที่เป็นสมาชิกอยู่เพื่อตรวจสอบว่ามีไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic) ส่งมาหรือไม่หรือถ้าต้องการส่งข้อมูลไปยังคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ ก็สามารถส่งไปได้เช่นกัน

4. ออดิโอกราฟิก (audio graphic) ซึ่งใช้ซอฟต์แวร์ที่เรียกว่าห้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (electronic classroom) รูปแบบนี้ใช้ในประเทศออสเตรเลียในการเรียนการสอนที่ผู้เรียนเลือกที่จะเรียนในวิชาที่ไม่ได้เปิดสอนในสถานศึกษาที่ตนเองเรียนอยู่แต่สามารถเรียนจากอาจารย์ในสถานศึกษาอีกแห่งหนึ่งที่เปิดสอนวิชาที่ต้องการโดยใช้วิธีเรียนทางไกลผ่านระบบนี้ออดิโอกราฟิก เป็นการใช้เครือข่าย 2 ระบบไปพร้อมๆ กันคือ เครือข่ายออดิโอเทเลคอนเฟอ

เรนซ์ (audio teleconference) และเครือข่ายคอมพิวเตอร์จะให้โปรแกรมที่เป็นภาพและกราฟแสดงแก่ผู้เรียน ในขณะที่ผู้สอนอธิบายรายละเอียดหรือวิธีการทำงานในโปรแกรมพร้อมทั้งตอบคำถามของผู้เรียนอยู่ตลอดเวลาผ่านระบบออดิโอ เทเลคอนเฟอเรนซ์ นอกจากนี้ผู้สอนยังมีคำสั่งที่จะควบคุมการทำแบบฝึกหัดที่ส่งจากคอมพิวเตอร์และกำหนดให้ ผู้เรียนคนใดคนหนึ่งทำแบบฝึกหัดซึ่งผู้เรียนคนอื่น ๆ ก็จะเห็นการทำแบบฝึกหัดด้วยแต่ไม่สามารถทำงานในโปรแกรมนั้นได้หากไม่มีคำสั่งอนุญาตจากคอมพิวเตอร์ของผู้สอน

5. สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic publisher) หนังสือพิมพ์ วารสารและนิตยสารจะมีการบรรจุเนื้อหาและภาพที่ลงพิมพ์ในสิ่งพิมพ์เหล่านั้นลงในเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอ่านเรื่องราวต่างๆ เช่นเดียวกับการอ่านสิ่งพิมพ์เป็นเล่มนอกจากสิ่งพิมพ์ในเชิงการค้าแล้วมีเอกสารและตำราวิชาการที่พิมพ์เป็นเล่มไว้แล้วบรรจุในอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นคว้าหาความรู้ สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้เรียกว่า วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-magazine) หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) และข้อความอิเล็กทรอนิกส์ (e-text) เป็นต้น

6. เวิลด์ไวด์เว็บ (world Wide Web: WWW) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า “เว็บ” เป็นการสืบค้นสารสนเทศที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตในระบบข้อความหลายมิติ (hypertext) โดยคลิกที่จุดเชื่อมโยงเพื่อเสนอหน้าเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน สารสนเทศที่เสนอมีทุกรูปแบบทั้งในลักษณะของตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง นอกจากนี้เวิลด์ไวด์เว็บบังรวมการใช้งานอื่นๆ ที่กล่าวมาข้างต้นเอาไว้ด้วย เช่น ปรินต์ออิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนแฟ้มการค้นหา ฯลฯ การเข้าสู่เวิลด์ไวด์เว็บจะต้องใช้โปรแกรมการทำงานซึ่งโปรแกรมที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบันได้แก่ เน็ตสเคป นาวิเกเตอร์ (Netscape navigator) อินเทอร์เน็ต เอ็กซพลอเรอร์ (internet explorer) และมอเซอิก (mosaic) โปรแกรมเหล่านี้ช่วยให้การใช้เวิลด์ไวด์เว็บในอินเทอร์เน็ตเป็นไปด้วยความสะดวกสบายอย่างยิ่งและสามารถใช้ในการค้นหาข้อมูลได้หลายรูปแบบในลักษณะสื่อหลายมิติจากกล่าวได้ว่าเวิลด์ไวด์เว็บเป็นการบรรจบกันของแนวคิดทางด้านคอมพิวเตอร์สำหรับการเสนอและเชื่อมโยงสารสนเทศที่จัดกระจายอยู่ในอินเทอร์เน็ตเพื่อให้สามารถค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศเหล่านั้นได้โดยง่าย

การใช้ดาวเทียมเพื่อการศึกษาเกิดขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1974 หลังจากประเทศสหรัฐอเมริกาได้ส่งดาวเทียม เอทีเอส 6 (ATS-6: Application Technology Satellite) เพื่อประโยชน์ด้านการศึกษาโดยเฉพาะเพื่อยกระดับการศึกษาเข้าสู่ยุคอวกาศทำให้ประเทศต่างๆ นำการส่งสัญญาณผ่านดาวเทียมมาใช้อย่างแพร่หลายมากขึ้นเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาทั้งในและนอกระบบโรงเรียนยิ่งในปัจจุบันที่สามารถนำเอา ดีบีเอส (DBS:Direct Broadcasting Satellite)

มาใช้เพื่อให้ผู้เรียนที่อยู่ที่บ้านหรือตามสถาบันการศึกษาต่างๆ สามารถรับสัญญาณจากดาวเทียมได้โดยตรงโดยไม่ต้องผ่านสถานีรับก็ยิ่งทำให้การถ่ายทอดรายการศึกษาการส่งข้อมูลต่างๆ โดยส่งสัญญาณผ่านดาวเทียมสะดวกแก่ผู้เรียนและผู้รับทั่วไปมากยิ่งขึ้นทั้งนี้เพราะการรับสัญญาณเข้าสู่เครื่องรับโทรทัศน์โดยตรงนั้นเป็นการนำเทคโนโลยีสื่อสารที่ทันสมัยมาสู่ระบบการศึกษาในรูปแบบของการศึกษาทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ดาวเทียมเพื่อการศึกษาในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน ในปัจจุบันนี้การศึกษาทางไกลมิได้เป็นระบบการสื่อสารทางเดียวแบบเดิมแล้วแต่จะเป็นการสอนในระบบการสื่อสารสองทางที่ผู้เรียนสามารถมีปฏิสัมพันธ์กลับไปยังผู้สอนได้ในทันทีโดยการใช้เทคโนโลยีโทรคมนาคมต่างๆ ร่วมกับอุปกรณ์การประชุมสัมมนาผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (video teleconference) จึงทำให้การศึกษาในปัจจุบันได้ชื่อว่าเป็นห้องเรียนทางไกล (tele classroom) หรือห้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (electronic classroom)

ครุฑิต มาลัยวงศ์ (2540:52) ได้รวบรวมประโยชน์ของการจัดการศึกษาทางไกลตามแนวความคิดองค์การยูเนสโก (UNESCO) และโครงการยูโรเปียน สเปซ เอเจนซี โอลิมปัส (European Space Agency's Olympus Project) สรุปประโยชน์ของการจัดการศึกษาทางไกลโดยการใช้โทรทัศน์ผ่านดาวเทียมดังนี้

1. เพื่อการศึกษาในระบบโรงเรียนตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาไปจนถึงอุดมศึกษา
2. เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาแก่ผู้เรียนในท้องถิ่นห่างไกลและในสถานที่ซึ่งขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์การเรียนตลอดจนด้านทรัพยากรบุคคลในการสอน
3. เป็นการส่งเสริมการศึกษาระบบเปิดในระดับอุดมศึกษาเพื่อให้ผู้ที่ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาแล้วต้องทำงานในเวลามีโอกาสที่จะศึกษาต่อด้วยตนเอง
4. เพื่อการฝึกหัดทางด้านอาชีพและเทคนิคการทำงานต่างๆ เป็นการพัฒนาทางด้านแบบแผนการศึกษาซึ่งสามารถเสริม นอกเหนือจากระบบการศึกษาปกติ
5. เพื่อการศึกษาผู้ใหญ่โดยสามารถเรียนได้ด้วยตนเองที่บ้าน
6. เป็นพัฒนาการของการจัดการศึกษาด้านการศึกษาโดยการจัดกิจกรรมการเรียนต่างๆ เพื่อให้ผู้เรียนที่อยู่ในที่ห่างไกลเกิดการเรียนรู้พร้อมๆ กับผู้เรียนที่อยู่ส่วนกลางหรือเพื่อเป็นการเสริมความรู้แก่ประชาชนให้มีโลกทัศน์ที่กว้างขวางขึ้นและเป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต

สรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และเครือข่ายโทรคมนาคมเชื่อมต่อกันสำหรับใช้ในการส่ง - รับข้อมูล และมัลติมีเดียเกี่ยวกับความรู้โดยผ่านกระบวนการประมวลผลหรือจัดทำให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายความสะดวกในการนำมาใช้ซึ่งประโยชน์สำหรับการศึกษาใน

ระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

1.7 รัฐธรรมนูญกับนโยบายทางการศึกษา

นโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา นโยบายของรัฐเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาสำหรับผู้บริหารและครูอาจารย์ในสถานศึกษาได้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของรัฐที่กำหนดไว้ในนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อศึกษามีดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้แสดงเจตนารมณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ “การศึกษา” ในส่วนของมาตรา 81 ไว้ชัดเจนว่ารัฐจะต้องให้มีกฎหมายการศึกษาและในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ส่วนในมาตรา 40 ให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนในระดับชาติ และระดับท้องถิ่นทั้งในด้านการศึกษา วัฒนธรรม และในมาตรา 78 ที่เน้นเรื่องการกระจายโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2541 – 2542 เป็นปีของการเคลื่อนไหวผลักดันร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติเพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญและเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิรูปการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543:2)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ถือเป็นหลักสำคัญในรูปของกฎหมายที่กำหนดให้มีการดำเนินมาตรการภายใต้หลักเกณฑ์และเป้าหมายเดียวกัน สาระบัญญัติในส่วนที่เป็นกรอบการพิจารณาจัดทำนโยบายและมาตรการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อศึกษานั้นปรากฏในหมวด 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มาตรา 63 – 69 ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2546:37 – 38)

มาตรา 63 รัฐต้องจัดสรรคลื่นความถี่ สื่อตัวนำและโครงสร้างพื้นฐานอื่นที่จำเป็นต่อการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วิทยุโทรคมนาคม และการสื่อสารในรูปอื่นเพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมตามความจำเป็น

มาตรา 64 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิต และพัฒนาแบบเรียน ตำรา หนังสือทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาอื่น โดยเร่งรัดพัฒนาขีดความสามารถในการผลิต จัดให้มีเงินสนับสนุนการผลิตและมีการให้แรงจูงใจแก่ผู้ผลิต และพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ทั้งนี้โดยเปิดให้มีการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

มาตรา 65 ให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิตและผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการผลิต รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ

มาตรา 66 ผู้เรียนมีสิทธิได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในโอกาสแรกทำได้ เพื่อให้มีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

มาตรา 67 รัฐต้องส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนาการผลิตและการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมทั้งการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาเพื่อให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่าและเหมาะสมกับกระบวนการเรียนรู้ของคนไทย

มาตรา 68 ให้มีการระดมทุนเพื่อจัดตั้งกองทุนพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาจากเงินอุดหนุนของรัฐ ค่าสัมปทานและผลกำไรที่ได้จากการดำเนินกิจการด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและองค์กรประชาชน รวมทั้งให้มีการลดอัตราค่าบริการเป็นพิเศษในการใช้เทคโนโลยียังกล่าวเพื่อการพัฒนาคนและสังคม

หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสรรเงินกองทุนเพื่อการผลิต การวิจัยและการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 69 รัฐต้องจัดให้มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่พิจารณาเสนอแนะนโยบาย แผนส่งเสริมและประสานการวิจัย การพัฒนาและการใช้ รวมทั้งการประเมินคุณภาพ และประสิทธิภาพของการผลิตและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2545:48) ได้กล่าวถึงกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไว้ว่า ในปี พ.ศ. 2539 ประเทศไทยได้ประกาศใช้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับแรก (IT 2000) ได้ดำเนินการในการส่งเสริมและผลักดันการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ โดยเน้นที่การสร้างพื้นฐานด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศการสร้างเสริมทรัพยากรมนุษย์และการบริหารงานภาครัฐ จากกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับนานาชาติที่มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศไปสู่เศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge – base Economy/Society : KBE/KBS) สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นจึงมีการจัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศในระยะที่สอง ซึ่งจะครอบคลุมระยะเวลา 10 ปี

(พ.ศ. 2544 – 2553) หรือไอที 2010 (IT 2010) โดยให้ความสำคัญกับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในฐานะเครื่องมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา โดยเฉพาะการศึกษาได้กำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาคการศึกษาไว้ดังนี้

1. ในปี พ.ศ. 2553 โรงเรียนทุกโรงเรียนสามารถเชื่อมต่อเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

2. ในปี พ.ศ. 2549 ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ของการเรียนการสอนในทุกระดับชั้น มีการใช้คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการเรียนการสอนและเพิ่มเป็นร้อยละ 30 ในปี พ.ศ. 2553

3. มีการผลิตกำลังคนขั้นสูงเพิ่มขึ้นเพียงพอต่อความต้องการของภาคอุตสาหกรรม ผลิตนักวิทยาศาสตร์ วิศวกร และนักวิจัยเต็มเวลาในสาขาที่จำเป็นต่อการพัฒนาคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศที่พอเพียงต่อความต้องการของประเทศรวมไปถึงการพัฒนาเทคโนโลยีต้นน้ำ การพัฒนานวัตกรรมเพื่ออุตสาหกรรม และการผลิตบัณฑิตในสาขาที่เกี่ยวข้อง

4. มีการสร้างนวัตกรรมการศึกษาที่เอื้อให้เกิดการบูรณาการการศึกษาที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม มีการพัฒนาหลักสูตรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการพัฒนาประยุกต์และถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ภาคอุตสาหกรรม

5. ในปี พ.ศ. 2553 ร้อยละ 50 ของกำลังแรงงานของไทยต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะการทำงานที่จำเป็นโดยผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ

จากการที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาโดยกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติและกำหนดกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ดังนั้นผู้บริหารต้องสร้างความตระหนักให้กับครูอาจารย์ให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อครูอาจารย์เห็นประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาแล้วครูอาจารย์ก็จะมีพัฒนาตนเองให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงและสนองนโยบายของรัฐ

1.8 เทคโนโลยีที่มีความสำคัญในอนาคต

ครรชิต มัลลียงศ์ (2538) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศที่จะมีบทบาทต่อวิถีชีวิตมนุษย์ จะประกอบไปด้วย

1. ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เป็นทั้งศาสตร์และเทคโนโลยีที่สำคัญในยุคปัจจุบัน ซึ่งมุ่งค้นหาวิธีที่จะทำให้คอมพิวเตอร์ทำงานที่ต้องใช้ปัญญาได้เหมือนมนุษย์ เช่น การประมวลความรู้ หุ่นยนต์ การทำความเข้าใจภาษาธรรมชาติ การเล่นเกม การแก้ปัญหา และระบบผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น
2. การฝึกอบรมใช้คอมพิวเตอร์ช่วย (Computer Based Training : CBT) เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรม ซึ่งโดยเนื้อหาแล้วตรงกับการสอนให้ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction : CAI)
3. ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร (Executive Information System : EIS) เป็นระบบที่จัดทำขึ้นพิเศษ สำหรับให้ผู้บริหารสามารถค้นหาข้อมูลสรุปเกี่ยวกับสถานการณ์ และสถานภาพต่างๆ ของบริษัทหรือหน่วยงาน ตลอดจนสารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เช่น ผลการดำเนินงานของคู่แข่ง และอำนวยความสะดวกให้ผู้บริหารจะลึกลงไปในรายละเอียดของข้อมูลบางเรื่องได้
4. ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert System) เป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์เก็บความรู้ และประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่งเอาไว้อย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ใช้ระบบนั้นสามารถทำงานในด้านนั้นได้ราวกับเป็นผู้เชี่ยวชาญจริง เช่น ระบบผู้เชี่ยวชาญทางด้านการแพทย์ ในสาขาโรคต่างๆ ระบบผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายและบัญชี เป็นต้น
5. เทคโนโลยีสื่อหลายแบบ (Multimedia) เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์จัดเก็บและแสดงข้อมูล ข้อความ ภาพ ภาพเคลื่อนไหวและเสียง ขณะเดียวกันก็สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ได้ เทคโนโลยีนี้มีประโยชน์ต่อการฝึกอบรมการเรียนการสอน การโฆษณาประชาสัมพันธ์
6. การแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange : EDI) หมายถึงการส่งข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปถึงงานคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งโดยผ่านระบบสื่อสารข้อมูล ทำให้สามารถช่วยลดเวลาในการดำเนินการได้ เช่น โปรแกรมจัดทำใบสั่งซื้อยาขององค์การเภสัชกรรม และบริษัทต่างๆ เป็นต้น
7. เทคโนโลยีการประมวลกระแสงาน (Workflow Processing) เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกเอกสารต่างๆ ที่ส่งผ่านเข้ามาในสำนักงานโดยระบบประมวลภาพลักษณ์ จากนั้นจึงเก็บเอกสารต้นฉบับไว้ก่อนส่งภาพลักษณ์ของเอกสารไปให้ผู้รับอ่าน ผู้อ่านบันทึก

ข้อความเพิ่มเติมลงในภาพลักษณ์เอกสารแล้วส่งต่อ จนในที่สุดจึงจัดทำเอกสารโต้ตอบเพื่อจัดส่งคืน เทคโนโลยีช่วยให้สามารถติดตามความก้าวหน้าของเอกสารทั้งหมด

8. ระบบโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม (Direct To Home Television : DTH) เป็นการแพร่ภาพระบบโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมไปสู่บ้าน ซึ่งผู้รับจะต้องมีจานรับสัญญาณดาวเทียมเพื่อรับรายการที่จะส่งโดยตรง ในการแพร่ภาพนั้นสถานีส่งอาจจะเข้ารหัสของข้อมูลสัญญาณ เพื่อให้ผู้รับที่มีเครื่องถอดสัญญาณเท่านั้น จึงสามารถรับภาพได้

9. ทางด่วนข้อมูล (Information Superhighway) คือ ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายซึ่งในปัจจุบันใช้เคเบิลใยแก้วนำแสง รับส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูงไปถึงห้องเรียน ห้องสมุด โรงพยาบาล และบ้านเรือนประชาชน เพื่อให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยได้มีโอกาสได้ใช้สารสนเทศในการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง สร้างงาน และการมีสวัสดิการ

10. ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) คือ ข่ายงานคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดและกว้างขวางครอบคลุมไปทั่วโลก โดยมีคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเชื่อมโยงอยู่กับระบบนี้รวมกันกว่าสองพันล้านเครื่องมีผู้ใช้ทั่วโลกมากกว่าสามสิบล้านคน ผู้ที่เป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ตสามารถใช้บริการต่างๆ ได้หลายอย่าง เช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงกัน การเข้าเป็นสมาชิกอภิปรายปัญหาที่สนใจร่วมกัน การค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดหรือจากผู้ใช้ทางไกล เป็นต้น ปัจจุบันประเทศไทยมีแม่ข่ายที่เชื่อมออกไปสู่ต่างประเทศ คือ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือ เนคเทค จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

11. ระบบประชุมทางไกล (Video conference) เป็นเทคโนโลยีที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์โทรทัศน์ ไมโครโฟน และระบบโทรคมนาคม สำหรับสื่อสารในการประชุม โดยผู้เข้าร่วมประชุมไม่จำเป็นต้องอยู่ในห้องประชุมเดียวกัน การประชุมทางไกลต้องลงทุนทางด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และโทรคมนาคม ส่วนประโยชน์ที่ได้รับคือช่วยประหยัดเวลาในการเดินทาง ทำให้การประชุมสะดวกรวดเร็วและได้ผลมากขึ้น

1.9 ประโยชน์ของการจัดการฐานข้อมูล

1. เกิดความเข้าใจเรื่องข้อมูลของหน่วยงานมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการส่วนใหญ่มิทราบหน่วยงานของตนมีข้อมูลอะไรใช้บ้าง มิทราบว่ามีข้อมูลนั้นหมายถึงอะไรครอบคลุมถึงอะไรบ้าง การเริ่มต้นพัฒนาฐานข้อมูลในหน่วยงานราชการ จำเป็นต้องศึกษารายละเอียดของข้อมูลต่างๆ อย่างละเอียด เพื่อให้เข้าใจความหมายและรูปแบบของข้อมูลแต่ละรายการอย่างชัดเจน

2. ระบบฐานข้อมูลช่วยให้เกิดวิธีการที่เป็นระบบในการจัดเก็บ การบันทึก และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล ทำให้การทำงานเป็นระบบดีขึ้น

3. ระบบฐานข้อมูลช่วยให้การค้นคืนข้อมูลสะดวกขึ้น ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นข้อมูลได้สะดวกขึ้น และนำไปคำนวณได้ทันที

4. ช่วยให้เกิดการใช้ข้อมูลร่วมกัน โดยจัดทำฐานข้อมูลเพียงชุดเดียว เพื่อให้ผู้ใช้หลายๆ คน ค้นใช้ข้อมูลด้วยกัน และเกิดการแบ่งปันข้อมูลกัน

5. ช่วยให้เกิดการประยุกต์สร้างระบบสารสนเทศ

6. บุคลากร (People ware) คือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

6.1 ผู้บริหาร เป็นผู้รับผิดชอบและทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนการใช้คอมพิวเตอร์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวให้สอดคล้องกับนโยบายที่วางไว้

6.2 นักวิชาการ ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยคอมพิวเตอร์ เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นเกิดประสิทธิภาพเต็มที่

6.3 พนักงานปฏิบัติการ เป็นผู้รับผิดชอบควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เป็นปกติ

1.10 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานราชการ

ครุฑิต มัลลยวงศ์ (2541) กล่าวว่า ปัจจุบันเป็นยุคสังคมสารสนเทศ หรือ สังคมโลกคลื่นโลกที่สาม เป็นการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศในงานด้านต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้รูปแบบการจัดองค์กรเปลี่ยนไป เปลี่ยนแนวทางในการปฏิบัติงาน เปลี่ยนแนวคิด และสำหรับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานราชการมีรูปแบบการใช้ดังนี้

1. การพิมพ์เอกสาร ใช้เป็นเครื่องพิมพ์ดีดราคาแพง วิธีนี้เป็นวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ที่แพร่หลายมากที่สุด ตามหน่วยงานต่างๆ ส่วนใหญ่จะพบว่าเป็นการนำมาใช้เพื่อพิมพ์จดหมาย รายงาน และเอกสารต่างๆ

2. การบันทึกเก็บข้อมูล คอมพิวเตอร์มีความสามารถในการบันทึกข้อมูลจำนวนมาก เอาไว้เป็นหมวดหมู่ในแบบที่เรียกว่าฐานข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นข้อมูลต่างๆ ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว งานบันทึกและจัดทำข้อมูลใช้กันอย่างกว้างขวาง เช่น งานฐานข้อมูลทะเบียนผู้ป่วย ฐานข้อมูลราชการ งานฐานข้อมูลความรู้ทางการแพทย์และสาธารณสุข

3. การประมวลผลสถิติและคำนวณ การใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลถือเป็นงานพื้นฐานสำคัญของหน่วยงานราชการทุกแห่ง เพื่อเพิ่มความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็ว เช่น งานสถิติข้อมูลเกี่ยวกับคนไข้ การรักษาโรคต่างๆ การนำข้อมูลผู้ป่วยมาจัดการเป็นรายงานส่งให้กระทรวงสาธารณสุข

4. งานบริการ เป็นการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยให้งานบริการต่างๆ รวดเร็วขึ้น งานนั้นอาจจำเป็นต้องใช้ฐานข้อมูลเป็นพื้นฐานสำคัญ เช่น งานบริการทำบัตรคนไข้ ค้นหาประวัติข้อมูลคนไข้ การคิดเงินค่ารักษาพยาบาล

5. เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานต่างๆ ด้านข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งตรงกับคำว่า Computerization เพราะไม่ใช่เป็นการทำให้งานต่างๆ เป็นงานอัตโนมัติไปหมด เช่น การทำบัญชีซึ่งแต่เดิมเคยต้องลงรายการในสมุดบัญชีก็เปลี่ยนเป็นการบันทึกเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลข้อมูลและการจัดทำรายงานต่างๆ งานลักษณะนี้ส่วนมากเป็นการผสมผสานระหว่างการทำงานด้วยมือ การทำงานอัตโนมัติ และการใช้โปรแกรมต่างๆ

6. ใช้เป็นสำนักงานอัตโนมัติ วิธีนี้เป็นการประยุกต์คอมพิวเตอร์ เป็นการใช้คอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่องเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย เพื่อให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ประสานงานกันได้ โดยที่งานส่วนใหญ่เป็นงานสำนักงาน เช่น การเก็บบันทึกเอกสาร การจัดทำเอกสาร การจัดทำระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การนัดประชุม การจัดทำเอกสารการประชุม การคำนวณ รวมไปถึงการใช้โปรแกรมที่ได้จัดเตรียมรายละเอียดไว้แล้ว

7. ใช้เป็นเครื่องมืออัตโนมัติ เป็นการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้เป็นเครื่องอัตโนมัติที่สมบูรณ์ ซึ่งอาจจะเพียงทำให้งานบางส่วนเป็นอัตโนมัติ เช่น การบันทึกเวลาเข้าออกสำนักงานเพื่อส่งไปตรวจสอบและจัดทำข้อมูลสำหรับเงินเดือนได้โดยอัตโนมัติ หรือ อาจเป็นการใช้ทำให้งานทั้งหมดเป็นงานอัตโนมัติ เช่น ระบบควบคุมการส่งก๊าซธรรมชาติของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย การใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมืออัตโนมัตินั้นเป็นงานที่จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ และต้องวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วน เพราะถ้าหากเกิดความผิดพลาดขึ้นแล้วจะแก้ไขได้ยาก และมีผลกระทบอย่างมากต่อหน่วยงาน

บุญวัฒน์ อัดชู (2540) กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในงานข้อมูลสารสนเทศในสภาวะสังคมปัจจุบัน ประเทศไทยกำลังเริ่มเข้าสู่ยุคของสารสนเทศ ผู้คนเริ่มสนใจใฝ่หาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์มากขึ้น รวมทั้งรัฐบาลก็ได้ส่งเสริมการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานต่างๆ มากขึ้นทั้งในหน่วยงานของรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งระบบคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และผู้ใช้งาน จะต้องได้รับการพัฒนาให้สูงขึ้นเป็นอย่าง

มาก ในด้านของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ สามารถติดตามซื้อหามาได้หากมีกำลังเงินเพียงพอ แต่ใน ด้านของผู้ปฏิบัติการเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาพอสมควร การพัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์จะต้องเริ่มด้วยการปลูกฝังให้ประชาชนของประเทศทุกระดับชั้นรับรู้ และเข้าใจ หลักการพื้นฐานเบื้องต้นและแนวการใช้งานคอมพิวเตอร์ การดำเนินการข้อมูล และบุคลากร คอมพิวเตอร์ต่างกัน จึงควรมีการกำหนดเป้าหมายของการใช้ให้ชัดเจน เพื่อจะได้เตรียมความพร้อมของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับการดำเนินงาน ส่วนที่จัดเตรียมได้ลำบากคือ ด้าน บุคลากร ซึ่งงานบางอย่างต้องใช้บุคลากรที่มีความสามารถและความชำนาญในด้านคอมพิวเตอร์ แต่งานบางอย่างก็ใช้บุคลากรที่พอมีพื้นฐานความรู้ด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และการใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนั้นการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรในด้านเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ และทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ ควรพิจารณาอย่างยิ่ง

1.11 เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

โลกในปัจจุบันเป็นสังคมข้อมูลข่าวสาร (Information society) ซึ่งสามารถ ติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง เพราะมีระบบโทรคมนาคมที่สามารถรับส่งข่าวสาร ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจากการค้นพบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทำให้มีการรู้จักวิธีการ ประมวลผลที่รวดเร็วเป็นลี้ลับวินาที่ ทั้งยังสามารถเก็บข้อมูลและสารสนเทศด้วยปริมาณมหาศาล การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์กับระบบโทรคมนาคมมาใช้ร่วมกัน เป็นปัจจัยผลักดันให้สังคม มนุษย์ใช้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้นเป็นทวีคูณ วิวัฒนาการของระบบโทรคมนาคมผนวกกับ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้เกิดการพัฒนาทางด้านภาษาระบบการเขียน การพิมพ์ และการสื่อสารข้อมูลรูปแบบอื่นๆ นำไปถ่ายทอดข้อมูลทั้งทางเสียง กราฟิก ภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น รูปแบบของเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม แบ่งได้เป็น (ประสิทธิ์ ประพัฒน์มงคล, 2540)

1. การสื่อสารระหว่างคนกับคน เป็นการสื่อสารโดยใช้สัญญาณไฟฟ้าที่แปลง จากสัญญาณเสียง เพื่อติดต่อระหว่างคนกับคนที่ใช้กันมานาน และยังมีความสำคัญยิ่งตราบเท่า ทุกวันนี้ ตัวอย่างของระบบการสื่อสารระหว่างคนกับคน เช่น โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร เป็นต้น
2. การสื่อสารระหว่างคนกับเครื่อง การสื่อสารนี้มีความจำเป็นมากสำหรับสังคม ทันสมัยที่ต้องการความรวดเร็วในการได้มาซึ่งข้อมูล เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และ ในการควบคุมการทำงานของเครื่องจักรด้วยคอมพิวเตอร์โดยมีคนเป็นผู้ออกคำสั่ง ในการสื่อสาร ระหว่างคนกับเครื่องจักรนี้จำเป็นต้องมีการบันทึกข้อมูลอย่างมีระเบียบไว้ในจานแม่เหล็ก เพื่อ สะดวกในการดึงข้อมูลที่ต้องการออกมาปรากฏบนจอโทรทัศน์หรือพิมพ์ใส่กระดาษบนแท่นพิมพ์

นอกจากนี้ยังใช้ในการติดต่อสอบถามข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในเชิงโต้ตอบ ซึ่งมักใช้ในการงานวิจัยด้านวิทยาศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์

3. การสื่อสารระหว่างเครื่องกับเครื่อง เป็นการสื่อสารในลักษณะย้ายข้อมูลหรือเพิ่มข้อมูล จากเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปยังอีกเครื่องหนึ่ง ที่ต้องการความเร็วสูง

สรุปได้ว่า การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานราชการนั้นมีหลายรูปแบบ แต่ละแบบมีความซับซ้อนต่างกันทำให้มีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการส่งข้อมูล วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างเครื่องกับเครื่อง เพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน ทั้งฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ (โกศล เพ็ชรสุวรรณ, 2540)

1. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมประเภทเสียง ได้แก่

1.1 วิทยูโทรคมนาคม ใช้ติดต่อระหว่างผู้ใช้วิทยูโทรคมนาคมด้วยกัน หรือกับผู้ใช้โทรศัพท์ที่บ้าน ปัจจุบันมีโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบไร้สาย ใช้การรับส่งสัญญาณวิทยุได้ตลอดเวลาสามารถรับส่งสัญญาณได้พร้อมกันหลายๆ สัญญาณ

1.2 โทรศัพท์ ชุมสายโทรศัพท์จะทำหน้าที่เชื่อมโทรศัพท์ โดยใช้เครื่อง Multiplex เป็นเครื่องที่สามารถส่งข่าวสารการติดต่อได้พร้อมกันหลายเครื่องหลายหมายเลข

1.3 วิทยูกระจายเสียง เป็นอุปกรณ์โทรคมนาคมที่สามารถรับและส่งคลื่นเสียงได้ในระยะไกลๆ โดยไม่ต้องใช้สายโดยส่งคลื่นไปในอากาศเพื่อส่งเข้าเครื่องรับวิทยุต่อไป

2. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมประเภทตัวอักษร ได้แก่

2.1 โทรเลข (Telegraph) เป็นวิธีหนึ่งของการโทรคมนาคม ซึ่งเปลี่ยนตัวอักษร ตัวเลข และสัญลักษณ์ของรหัส เป็นสัญญาณไฟฟ้าและส่งไปยังจุดที่ห่างไกลออกไปผ่านทางสายสัญญาณที่จุดปลายทาง สัญญาณเหล่านี้จะถูกเปลี่ยนกลับรูปเดิมและบันทึกไว้

2.2 โทรพิมพ์ (Teletype or Telewriter) มีลักษณะคล้ายพิมพ์ดีด สามารถติดต่อได้โดยอาศัยสายส่งสัญญาณไปยังปลายทาง และโต้ตอบกันได้ทันทีที่เครื่องจะทำงานและหยุดเอง ถึงแม้ว่าไม่มีผู้คอยรับข้อมูลอยู่ก็ตาม

2.3 เทเล็กซ์ (Telex) เป็นการรวมระบบโทรศัพท์และโทรพิมพ์เข้าด้วยกันจึงมีหมายเลขโทรศัพท์ประจำเครื่อง telex ใช้ในการติดต่อโดยใช้สัญญาณโทรศัพท์ ส่งข่าวสารที่เป็นตัวพิมพ์ติดต่อถึงกันโดยตรง

2.4 เทเลเล็กซ์ (Telelex) เป็นวิวัฒนาการของเทเล็กซ์ใช้ร่วมกับคอมพิวเตอร์ ส่งข้อมูลไปยังชุมสายผู้ต้องการข้อมูลสามารถใช้เครื่อง Word Processor หรือเครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้าสมัยใหม่ขอข้อมูลไปยังชุมสายได้

2.5 โทรสาร (Faximile) หรือเรียกย่อว่า "FAX" ใช้ระบบการทำงานโดยต้นทางเครื่องจะกวาดแสงไปบนข้อมูลในเอกสาร ซึ่งอาจเป็นข้อความหรือภาพก็ตามแล้วเปลี่ยนเป็นสัญญาณไฟฟ้า ส่งไปทางสายโทรศัพท์ หรือเครื่องส่งวิทยุ เครื่องปลายทางจะเปลี่ยนสัญญาณที่รับได้ให้เหมือนตามต้นฉบับที่ส่งมา ด้วยระบบการทำงานของ FAX จึงเป็นเหมือนเครื่องถ่ายเอกสาร เพียงแต่ต้นฉบับนั้นส่งไกลจากต้นทาง

2.6 อิเล็กทรอนิกส์ - เมลล์ (Electronic - Mail) หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า E - Mail เป็นการส่งข้อมูลโดยพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ ส่งผ่านโมเด็มเข้าสู่ศูนย์ข้อมูลสามารถรับข้อมูลได้ทันที หรืออาจจะปิดเครื่อง แต่เรียกดูข้อมูลตามเวลาที่ต้องการได้โดยการใช้รหัสประจำตัว ทำให้มีความสะดวกในการสื่อสารมากกว่าระบบไปรษณีย์ธรรมดา ตามปกติจะไม่ใช้กระดาษหากต้องการเก็บข้อมูลไว้เป็นเอกสารบันทึกลงบนกระดาษเก็บไว้ นอกจากนี้อาจจะมีการขยายเครือข่ายเป็นการประชุมย่อยได้

3. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมประเภทภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว

3.1 โทรภาพ (Photo telegraph) เป็นการส่งภาพนิ่งจากต้นทางให้ปรากฏเป็นภาพบนกระดาษที่เครื่องรับโทรภาพปลายทาง มีลักษณะและความชัดเจนเหมือนต้นฉบับ โดยใช้เวลา 12-16 นาที เท่านั้น

3.2 โทรทัศน์ (Television) เป็นการส่งข้อมูลประเภทภาพเคลื่อนไหวและเสียงไปพร้อมกันไปยังกลุ่มเป้าหมายต่างๆ โดยมีสถานีส่งถ่ายทอดสัญญาณไปยังเครื่องรับโทรทัศน์ในที่ต่างๆ ถ้าเครื่องรับนั้นอยู่ไกลมาก อาจใช้วิธีการส่งด้วยคลื่นไมโครเวฟ หรือส่งสัญญาณผ่านดาวเทียมไปยังสถานีย่อย เพื่อส่งต่อไปยังเครื่องรับโทรทัศน์

3.3 โทรศัพท์ภาพ (Picture phone, Videophone, Imagephone) เป็นเครื่องรับโทรศัพท์ที่สามารถพูดและรับภาพ ได้ระหว่าง 2 จุด ที่มีเครื่องชนิดเดียวกัน จะสามารถสื่อสารทั้งภาพและเสียงไปพร้อมๆ กันได้ อุปกรณ์ของโทรศัพท์ภาพประกอบด้วย โทรศัพท์แบบกดปุ่ม จอภาพและกล้องวิดีโอ สามารถส่งภาพได้พร้อมๆ กับการพูดและยังสามารถส่งภาพอื่นๆ ได้ อีก ปัจจุบันโทรศัพท์ภาพออกแบบให้มีแป้นพิมพ์อักษรติดอยู่กับเครื่องสามารถใช้เครื่องโทรสาร

3.4 วิดีโอเท็กซ์ (Videotext) รูปแบบของการให้บริการอีกแบบหนึ่ง คือ วิดีโอเท็กซ์ผู้ให้บริการอาจเป็นเอกชนหรือรัฐบาลที่เก็บข้อมูลและข่าวสารหรือเหตุการณ์สำคัญ

ต่างๆ ผู้ที่ต้องการทราบข้อมูลเพียงหมุนโทรศัพท์แล้วต่อสายเข้ากับระบบโทรศัพท์หรือคอมพิวเตอร์ที่บ้าน จะได้ภาพและอักษรตามต้องการ

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมมีความสำคัญเป็นอย่างมากในยุคปัจจุบันทั้งประเภทเสียง ประเภทตัวอักษร ประเภทภาพ โดยเฉพาะการนำมาใช้ในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ โดยทำงานร่วมกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งช่วยในการประมวลผลข้อมูลที่ต้องการ รวดเร็ว แม่นยำ เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมก็จะทำหน้าที่ในการส่งต่อข้อมูลสารสนเทศ ได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึง มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งการสร้างเครือข่ายข้อมูลเพื่อการใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกัน

1.12 บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2537) ได้แบ่งการจำแนกประเภทของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 8 ประการหลัก ได้แก่

1. ฝ่ายจัดการ (Management) หมายถึง บุคลากรกลุ่มกรรมการจัดการฝ่ายสารสนเทศไปจนถึงผู้จัดการฝ่ายธุรกิจเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายจัดการดังกล่าวมักเป็นผู้บริหารโครงการ ผู้เชี่ยวชาญหรือระดับการจัดการในสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การสื่อสารโทรคมนาคม ข้อมูล ไปจนถึงผู้จัดการฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิค

2. ฝ่ายฮาร์ดแวร์ (Hardware professional) หมายถึง บุคลากรกลุ่มวิศวกรทางด้านฮาร์ดแวร์ไปจนถึงวิศวกรทางด้านเครือข่ายบุคลากรในสายนี้มักจะเป็นวิศวกร ซึ่งรวมถึงวิศวกรระบบ วิศวกรสนาม คือ ฮาร์ดแวร์ทางด้านคอมพิวเตอร์และฝ่ายฮาร์ดทางการสื่อสาร

3. ฝ่ายซอฟต์แวร์ (Software professional) หมายถึง บุคลากรกลุ่มวิศวกรซอฟต์แวร์รวมไปถึงการเคราะห์ระบบ บุคลากรสายซอฟต์แวร์ส่วนใหญ่เป็นผู้เขียนหรือพัฒนาโปรแกรมที่สามารถพัฒนาระบบงานไปจนถึงตำแหน่งนักออกแบบระบบ นักวิเคราะห์ระบบ แม้แต่บุคลากรด้านซอฟต์แวร์ของเครือข่ายหรือระบบสื่อสาร ซึ่งมีความขาดแคลนมากขึ้นในอนาคต อีกทั้งยังได้แบ่งฝ่ายซอฟต์แวร์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ วิศวกรระบบ นักวิเคราะห์ระบบ และนักเขียนโปรแกรม

4. ฝ่ายบริการและสนับสนุน (Software and support personal) หมายถึง ฝ่ายที่ให้บริการหรือสนับสนุนการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น ผู้บริหารข้อมูล เจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลกลาง ผู้เชี่ยวชาญระบบจัดการสารสนเทศ จนถึงผู้เชี่ยวชาญควบคุมคุณภาพและรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. ฝ่ายระบบงาน (System professional) หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำงานอยู่ในระบบ หรือ ผู้เชี่ยวชาญในระบบงานนั้นๆ ซึ่งไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง เช่น นักวิเคราะห์ธุรกิจ ผู้เชี่ยวชาญในวงการผลิตสารสนเทศ นักวิเคราะห์งาน นักวิเคราะห์โครงการ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านข้อมูล เป็นต้น

6. ฝ่ายขายและการตลาดทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT sale and marketing) หมายถึง บุคลากรในภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับงานขายหรือการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอาจจะปฏิบัติงานสนามที่ปรึกษา

7. ฝ่ายศึกษาและฝึกอบรม (Education and training) หมายถึง บุคลากรที่เป็นผู้ให้การศึกษาหรือฝึกอบรมเพื่อสร้างบุคลากรขึ้นมาอีกต่อหนึ่ง ทั้งการศึกษาภาครัฐและภาคเอกชน

8. ฝ่ายวิจัยและพัฒนา (Research and development) หมายถึง นักวิจัยหรือผู้ทำงานด้านวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงด้านคอมพิวเตอร์เท่านั้น และแบ่งกลุ่มบุคลากรออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- 8.1 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบคอมพิวเตอร์
- 8.2 เจ้าหน้าที่ควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์
- 8.3 เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

ในภาคเอกชนจำแนกประเภทของบุคลากร ออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่

1. ฝ่ายสนับสนุนซอฟต์แวร์
2. ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์
3. ฝ่ายจัดการและปฏิบัติงานโครงการ

1.13 เทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาประเทศไทย

1.13.1 แผนงานส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐ

คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่กำหนดแนวทางและมาตรการเพื่อส่งเสริม และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและบริการประชาชน ได้เสนอแผนการและมาตรการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติเป็นหลักการและการดำเนินงานตามแผนดังกล่าว โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง ได้แก่ (ครรชิต มัลลียงศ์:2541)

ช่วงที่ 1 มีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานทั่วไป (พ.ศ.2536-2538)

ช่วงที่ 2 การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (พ.ศ. 2536 - 2539)

ช่วงที่ 3 การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (พ.ศ.2537-2540)

ช่วงที่ 4 การใช้คอมพิวเตอร์เต็มรูปแบบ (พ.ศ.2540 เป็นต้นไป)

โดยในช่วงที่ 1 เพื่อให้เกิดการมีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานพิมพ์เอกสาร งานคำนวณและงานฐานข้อมูลพื้นฐานอย่างกว้างขวาง ได้มีการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่หน่วยงานของรัฐจะต้องมีอย่างชัดเจน โดยกำหนดว่า สำนักงานของรัฐที่มีได้มีสถานที่ตั้งอยู่ร่วมกับหน่วยงานกลาง และมีกำลังตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป ให้มีอุปกรณ์สารสนเทศขั้นต่ำดังต่อไปนี้ได้ โดยไม่จำเป็นต้องขออนุญาตเป็นพิเศษ เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล 2 เครื่อง พร้อมเครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร 1 เครื่อง เครื่องโทรสาร 1 เครื่อง และ เครื่องโทรศัพท์ 3 เครื่อง ส่วนหน่วยงานใดที่มีความจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์สารสนเทศมากกว่า มาตรฐานก็ให้จัดทำเสนอเป็นพิเศษ นอกจากนั้นในแง่ของความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ของข้าราชการ ได้มีการกำหนดให้ผู้ที่เลื่อนตำแหน่งเป็นผู้บังคับบัญชาระดับต้น (ระดับ 6) ต้องมีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ในการทำแผนตารางทำการ (Spreadsheet) ส่วนผู้บังคับบัญชาในระดับกลาง (ระดับ 7) และผู้บริหารระดับกอง (ระดับ 8) ก็จะได้รับฝึกอบรมให้มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ด้วย

เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนช่วงต่อไปเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ คณะอนุกรรมการเฉพาะกิจเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐ ได้จัดให้มีการศึกษาการกำหนดแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐ ศึกษากลยุทธ์และแผนการดำเนินงานและการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (GI - Net) เพื่อให้เป็นเครือข่ายหลักในการทำงานของรัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อและส่งผ่านข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งในสังกัดเดียวกัน และต่างสังกัด

1.13.2 โครงการทดสอบทางด่วนข้อมูล

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาประเทศไทยเข้าสู่ยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศและสร้างเครือข่ายสื่อสารพื้นฐานของประเทศ โครงการทดสอบทางด่วนข้อมูล (Information super highway test bed) จึงได้ถือกำเนิดขึ้นในปลายปี 2538 เป้าหมายของโครงการนี้คือ ประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐและเอกชน เพื่อสร้างเครือข่ายสื่อสารความเร็ว

สูงโดยใช้เทคโนโลยี ATM (Asynchronous Transfer Mode) และสายไฟเบอร์ออฟติก มีการทดสอบแอปพลิเคชันบนเครือข่ายนี้ ซึ่งจะเน้นไปทางมัลติมีเดีย เช่น วิดีโอตามสั่ง การประชุมทางไกลหรือการเรียนการสอนทางไกล การศึกษาวิจัยและพัฒนาเครือข่ายทดสอบนี้จะเป็นพื้นฐานในการพัฒนาระบบ เครือข่ายสื่อสารพื้นฐานของประเทศในอนาคต อีกทั้งยังเป็นการผลิตนักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญในด้านนี้ด้วย ตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ 2538)

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อเตรียมสังคมไทยให้พร้อมสำหรับเทคโนโลยีทางด่วนข้อมูลความเร็วสูงโดยการสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านความรู้เกี่ยวกับทางด่วนสารสนเทศ
2. เพื่อพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมข้อมูลสำหรับทางด่วนข้อมูล โดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน และหน่วยงานที่ผลิตสารสนเทศ
3. เพื่อผลิตนักวิจัยนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรที่มีความรู้ความชำนาญด้านเครือข่ายความเร็วสูงซึ่งมีความเร็วทัดเทียมกับต่างประเทศ

เทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ความเร็วสูงในทางด่วนข้อมูล ได้แก่

1. ระบบวิดีโอตามสั่ง (VDO: Video on demand) เป็นระบบที่ประกอบด้วย Video Server เครือข่ายสื่อสาร และ Video Client Video Server ซึ่งเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง มีที่เก็บข้อมูล ที่มีความจุมากและความเร็วสูง เพื่อที่จะเก็บข้อมูลวิดีโอซึ่งเชื่อมต่อกับเครือข่ายที่สามารถส่งข้อมูลออกจากเครือข่ายสื่อสารด้วย ความเร็วมากพอได้ การใช้งานระบบวิดีโอตามสั่งจะให้ความสะดวกแก่ผู้ชมมากกว่าระบบโทรทัศน์ทั่วไป ผู้ใช้แต่ละคนสามารถเลือกดูรายการที่ตนเองสนใจ เวลาใดก็ได้ ไม่ขึ้นกับผู้อื่นและไม่ต้องรอตารางเวลา ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทั้งในแง่ให้ความบันเทิงและให้ความรู้ ซึ่งก็แล้วแต่เนื้อหาของวิดีโอที่จะบรรจุลงไป

2. การประชุมทางไกล (Video teleconference) ถูกออกแบบมาเพื่อให้คนหรือกลุ่มคนซึ่งอยู่คนละสถานที่สามารถติดต่อกันได้ทั้งภาพและเสียง โดยผ่านทางจอภาพซึ่งอาจเป็นคอมพิวเตอร์หรือโทรทัศน์ ผู้ชมที่อยู่ทีหนึ่งจะเห็นภาพของอีกกลุ่มหนึ่งปรากฏอยู่บนจอโทรทัศน์คุณภาพของภาพและเสียงที่ได้ จะขึ้นอยู่กับความเร็วของช่องทางสื่อสารที่ใช้เชื่อมต่ออุปกรณ์ที่ต้องมีในระบบประชุมทางไกล ได้แก่ จอโทรทัศน์หรือคอมพิวเตอร์ ลำโพง ไมโครโฟน กล้อง และอุปกรณ์ Coder ซึ่งเป็นตัวเข้ารหัสสัญญาณภาพและเสียงที่ได้จากกล้องและไมโครโฟนส่งผ่านเส้นทางสื่อสารไปยังอีกที่หนึ่ง รวมถึงถอดรหัสสัญญาณที่ได้รับมาให้กลับเป็นสัญญาณ

ภาพและเสียง แสดงบนจอและลำโพง ข้อดีของการประชุมทางไกล คือ สามารถให้ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกัน ไม่จำเป็นต้องเดินทาง ซึ่งประหยัดทั้งเวลา และค่าใช้จ่าย

3. การศึกษาทางไกล (Distance education) หมายถึง การเรียนการสอนโดยที่ผู้เรียนและผู้สอนอยู่คนละสถานที่กัน มีการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นตัวช่วยในการสอน โดยผู้เรียนและผู้สอนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ผ่านทางภาพจากจอโทรทัศน์และเสียง ใช้ความสามารถทางเทคโนโลยีส่งภาพและเสียงแทนที่จะต้อง เดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ นั้นจริง การเรียนการสอนทางไกลผ่านระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย ได้แก่ การศึกษาจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลความรู้ขนาดมหึมา เปรียบเสมือนห้องสมุดขนาดมหึมาที่เก็บข้อมูลที่ทั้งมากและทันสมัย นอกจากนี้ยังสามารถมีระบบการศึกษาตามความต้องการ ซึ่งใช้ระบบเดียวกันกับระบบวิดีโอตามสั่ง โดยการเลือกบทเรียนวิดีโอจากคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็น Video server ได้ ทำให้นักศึกษาสามารถทบทวนบทเรียนได้ตลอดเวลาด้วยตนเองตามความต้องการ ข้อดีของการศึกษาทางไกล คือ ทำให้เกิดความเสมอภาคทางการศึกษาโดยเฉพาะในเขตชุมชนที่ห่างไกล ลดปัญหาการขาดแคลนครูอาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญในบางสาขาวิชา อีกทั้งยังช่วยให้มีคุณภาพและมาตรฐานการเรียนการสอนที่ดี

สรุปได้ว่า การสื่อสารโทรคมนาคมในอนาคตจะเป็นการสื่อสารที่อยู่ในรูปของระบบเครือข่ายทางด่วนข้อมูล ซึ่งเป็นระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายที่ใช้เคเบิลใยแก้วนำแสง สำหรับการเชื่อมโยงระบบข้อมูล ซึ่งเป็นระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายที่ใช้เคเบิลใยแก้วนำแสง สำหรับการเชื่อมโยงระบบข้อมูล ซึ่งจะทำให้สภาพของความเป็นอยู่ สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจและสังคมพัฒนาไปในอีกรูปแบบหนึ่ง และนำมาใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศด้านสาธารณสุข ซึ่งรับส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูงไปถึงโรงพยาบาล ห้องสมุดและบ้านเรือนประชาชนเพื่อให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยได้ใช้สารสนเทศในการเรียนรู้พัฒนาตนเองและสวัสดิการทางสาธารณสุขที่ดี

1.13.3 ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย

ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์หลายๆ ตัวที่สามารถติดต่อเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ การติดต่อจะผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น สายโทรศัพท์ สายไฟฟ้า สายเคเบิล หรือผ่านทางสื่อแบบอื่นๆ เช่น โมเด็ม ในการแบ่งชนิดของระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย จากลักษณะการติดตั้งใช้งานทางภูมิศาสตร์ แบ่งได้เป็น 3 แบบ คือ (ครรชิต มาลัยวงศ์:2541)

1. ระบบเครือข่ายระดับประเทศ (Wide Area Network หรือ WAN) เป็นระบบเครือข่ายที่ติดตั้งเพื่อการสื่อสารระยะไกล ใช้งานอยู่ในบริเวณกว้าง เช่น ระบบเครือข่ายติดตั้งใช้งานทั่วโลก โดยปกติมีอัตราการส่งข้อมูลที่ต่ำและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดได้สูง

2. ระบบเครือข่ายท้องถิ่น (Local Area Network หรือ LAN) เป็นระบบเครือข่ายที่ใช้กันอยู่ในบริเวณไม่กว้างนัก อาจใช้ในอาคารเดียวกันหรืออาคารที่อยู่ใกล้กัน เช่น ภายในอาคารสำนักงาน ภายในอาคารโรงพยาบาล เป็นต้น การส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูงและมีข้อผิดพลาดน้อย ระบบเครือข่ายท้องถิ่นจึงออกแบบมาเพื่อช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ ร่วมกัน

3. ระบบเครือข่ายระดับเมือง (Metropolitan Area Network หรือ MAN) เป็นระบบเครือข่ายที่มีขนาดอยู่ระหว่างเครือข่ายท้องถิ่น หรือระบบเครือข่ายระดับประเทศ เป็นระบบเครือข่ายที่ใช้ภายในเมืองหรือจังหวัดเท่านั้น

สรุปได้ว่าระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์หลายๆ ตัวที่สามารถติดต่อเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานมีรูปแบบและมาตรฐานของระบบข้อมูล ทำให้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ใช้อุปกรณ์และทรัพยากรอื่นๆ ร่วมกันได้ ทั้งยังทำให้เกิดการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

สรุปได้ว่า จากองค์ประกอบของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูล และบุคลากร ซึ่งในการนำมาดำเนินงานข้อมูลสารสนเทศ จะต้องมีการประสานทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ทำให้รวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน ประหยัดเวลา เงินทุน และกำลังคน และประสิทธิภาพของข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ เพื่อช่วยให้การตัดสินใจได้ถูกต้อง รวดเร็ว รวมทั้งการที่บุคลากรสามารถใช้คอมพิวเตอร์ให้เป็น มีความเข้าใจ และใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรจะมีสิ่งต่อไปนี้ (Cosstock and Seifert 1986)

1. ทักษะที่จำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์
2. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหน้าที่ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์
3. ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานที่สำคัญของคอมพิวเตอร์
4. ทักษะที่ดีต่อการใช้คอมพิวเตอร์

2. สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ในปีการศึกษา 2552 มหาวิทยาลัยศิลปากรมีหน่วยงานภายใน ประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี คณะวิชา จำนวน 13 คณะวิชา บัณฑิตวิทยาลัย 1 แห่ง วิทยาลัยนานาชาติ 1 แห่ง และหน่วยงานประเภทศูนย์ สถาบัน สำนัก รวมถึงมีหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายใน จำแนกดังนี้

1. สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนด้านการบริหารงานของมหาวิทยาลัยและให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะวิชาหรือหน่วยงาน
2. คณะวิชา เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตเป็นหลัก
3. ศูนย์ สถาบัน สำนัก เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนในการดำเนินงานด้านวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ที่ 6 : การบริหารองค์กร ด้วยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กำหนดมาตรการการบริหารจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

- มาตรการที่ 4 : บริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ
- มาตรการที่ 5 : ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- มาตรการที่ 6 : ให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

มหาวิทยาลัยพิจารณาเห็นว่า การบริหารราชการในปัจจุบันเป็นการบริหารราชการแนวใหม่ มุ่งเน้นความสำเร็จเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งมีความสอดคล้องของการวางแผนยุทธศาสตร์ไปในทิศทางเดียวกัน การบริหารจัดการควรได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพ พัฒนาคุณภาพ และการสร้างเสริมสมรรถนะ มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการก้าวทันตามทันต่อการบริหารจัดการสมัยใหม่ ซึ่งมีภารกิจใหม่เพิ่มมากขึ้น ซับซ้อนขึ้น และต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จึงเห็นสมควรปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานอธิการบดีใหม่เพื่อรองรับภารกิจดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันสำนักงานอธิการบดีมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 ส่วน ที่เรียกชื่อแตกต่างกันออกไปตามธรรมชาติของภารกิจ โดยประกอบด้วย

1. หน่วยงานที่เรียกว่า “กอง” ได้แก่ กองกลาง (ประกอบด้วยฝ่ายบริหารและธุรการ ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ และฝ่ายคลัง) กองแผนงาน กองงานวิทยาเขต กองกิจการนักศึกษา และกองบริการการศึกษา
2. หน่วยงานที่เรียกว่า “สำนักงาน” ได้แก่ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา และสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
3. หน่วยงานที่เรียกว่า “งาน” ซึ่งขึ้นตรงต่ออธิการบดี ได้แก่ งานตรวจสอบภายใน

โดยแต่ละกองและสำนักงานในสำนักงานอธิการบดีมีการแบ่งส่วนงานย่อยเรียกว่า “งาน” เพื่อรองรับการปฏิบัติภารกิจให้มีประสิทธิภาพทั้งในสถานะการเป็นส่วนราชการตามกฎหมาย และสถานะการเป็นหน่วยงานในกำกับฯ แต่ด้วยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกับระบบบริหารราชการ เช่น การปรับโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม การประกันคุณภาพ การศึกษา การปฏิรูปราชการตามคำรับรองการปฏิรูปราชการ การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เป็นต้น ส่งผลให้หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี บางส่วนต้องมีการปรับโครงสร้างภายใน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดีตามโครงสร้างเดิม ประกอบด้วย 5 กอง 2 สำนักงาน และ 1 งาน สมควรเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ประกอบด้วย 8 กอง 3 สำนักงาน (ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากอง) และ 1 งาน ประกอบด้วย

1. กองกลาง
2. กองแผนงาน
3. กองงานวิทยาเขต
4. กองกิจการนักศึกษา
5. กองบริการการศึกษา
6. สำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
7. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

โดยขออนุมัติกองใหม่ 3 กอง และ 1 สำนักงาน ได้แก่

1. กองการเจ้าหน้าที่
2. กองคลัง
3. กองบริการอาคารสถานที่และยานพาหนะ
4. สำนักงานตรวจสอบภายใน

รวมทั้งเพิ่มงานใหม่จำนวน 1 งานคือ

1. งานนักศึกษาเก่าสัมพันธ์

โดยเป้าหมายว่าประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คือ สำนักงานอธิการบดีมีระบบงานที่ดี มีโครงสร้างที่เอื้อต่อการบริหารจัดการที่ดี มีคุณภาพ รวดเร็ว มุ่งสัมฤทธิ์ อีกทั้งบุคลากรสำนักงานอธิการบดีสามารถพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพในการปฏิบัติงาน มีความพร้อมด้านทักษะ ที่เอื้อต่อการสนับสนุนการบริหารให้มหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาระหน้าที่

1. กองการเจ้าหน้าที่

มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลงานการบริหารงานบุคคล โดยมีการดำเนินงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย การวางแผนกำลังคน การสรรหา การดำรงรักษานุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการจัดทำฐานข้อมูลบุคลากรด้วยระบบสารสนเทศทั้งมหาวิทยาลัย ดำเนินงานเกี่ยวกับทะเบียนประวัติบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัย การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การพัฒนานุคลากร การลาศึกษา ฝึกอบรม การดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ และปฏิบัติการวิจัย ณ ต่างประเทศ รวมทั้งการดำเนินงานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยศิลปากร นอกจากนี้เป็นหน่วยงานดำเนินการเกี่ยวกับการประชุม ก.บ.ม. มหาวิทยาลัย และการประชุม ก.บ.พ. มหาวิทยาลัย โดยมีหน่วยงานย่อยภายในกองการเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานเฉพาะด้าน ดังนี้ ประกอบด้วย 4 งาน

1.1 งานบริหารงานบุคคล

มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการวางแผนอัตรากำลังคน การสรรหาบุคคล เข้ารับราชการและเข้าเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย โดยการคัดเลือก สอบคัดเลือก และสอบแข่งขัน การจัดสอบ การบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย สับเปลี่ยน ตัดโอน ปรับวุฒิ และอัตราเงินเดือน กำหนดอัตราเงินเดือน ค่าจ้าง เปลี่ยนตำแหน่ง เลื่อนระดับ การขยายเวลาราชการ การออกจากราชการ การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ การประเมิน การประกันสังคม การจัดทำบัญชีถือจ่ายเงินเดือนข้าราชการเพิ่มเติม จัดทำบัญชีถือจ่ายลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว (งบบุคลากร) พนักงานมหาวิทยาลัย ดำเนินงานฝ่ายเลขานุการในการสรรหาผู้บริหารในตำแหน่งอธิการบดี คณบดี และหัวหน้าหน่วยงานที่เทียบเท่าขึ้นไป ดำเนินงานการขอกรอบกำหนดตำแหน่งประเภทวิชาการและตำแหน่งผู้บริหาร เพื่อให้ได้รับเงินประจำตำแหน่ง การสำรวจเงินเดือนเหลือจ่ายข้าราชการเพื่อโอนไปยังหมวดเงินอุดหนุน เพื่อจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย ตลอดจนทำหน้าที่เป็นหน่วยงานรองรับงานให้กับที่ประชุม ก.บ.ม. มหาวิทยาลัย ที่ประชุม ก.บ.พ.มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ได้ดำเนินงานเกี่ยวกับรายงานการเคลื่อนไหวของบุคลากรในมหาวิทยาลัยไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กรมบัญชีกลาง และลงข้อมูลความเคลื่อนไหวในบัญชีถือจ่าย ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำที่เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล และการให้บริการข้อมูลบุคลากรแก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเชื่อมโยงกับการให้บริการด้านต่างๆ และปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 งานทะเบียนประวัติ

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อมูลประวัติข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว โดยบันทึกความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนระดับ การเปลี่ยนตำแหน่ง ย้ายหน่วยงาน การลาศึกษา ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ลงในสมุดประวัติ หรือ ก.ม.1 และในฐานะข้อมูลบุคลากร ทำการตรวจสอบคุณสมบัติขอเพิ่มวุฒิการศึกษา ฝึกอบรม สถิติวันลาของข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างประจำ แจ้งเรื่องการเปลี่ยนคำนำหน้าชื่อ ชื่อตัว นามสกุล ตรวจสอบทำเรื่องบำเหน็จบำนาญและเวลาทวีคูณ ดำเนินการขอพระราชทานเพลิงศพ รวมทั้งให้บริการการทำบัตรประจำตัวข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว โดยเชื่อมโยงข้อมูลในระบบบุคลากร นอกจากนี้ยังดูแลงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ทั้งหมด และปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.3 งานพัฒนาและฝึกอบรม

มีหน้าที่รับผิดชอบในการเป็นหน่วยงานในการดำเนินการพัฒนา บุคลากรทั้ง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างมหาวิทยาลัยในลักษณะต่างๆ รวมทั้งโครงการพัฒนา บุคลากรของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และสอดคล้องกับนโยบายของ มหาวิทยาลัย อันได้แก่การดำเนินการเรื่องทุนศึกษา ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน จากแหล่งทุนทั้ง ภายในประเทศและต่างประเทศ การดำเนินการเกี่ยวกับลาศึกษา ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน สัมมนา ประชุม ทั้งในและต่างประเทศ และการประสานงานในเรื่องดังกล่าวกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงาน ก.พ. สำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (กรมวิเทศสหการเดิม) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตลอดจนการไปปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ การไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ การดำเนินการจัดและการเข้าร่วมการประชุม อบรม สัมมนา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การขออนุมัติไปเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ รวมทั้งการดำเนินการขออนุมัติลาติดตามคู่สมรส ณ ต่างประเทศ การลาไปประกอบพิธีฮัจย์ และการขออนุมัติไปราชการ หรือการลาของอธิการบดี นอกจากนี้ เป็นหน่วยงานดำเนินงานศูนย์ ประสานมหาวิทยาลัยศิลปากรในส่วนของส่วนที่เกี่ยวกับการจัดโครงการฝึกอบรมให้ความรู้ จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นในเชิงรุก นำข้อมูลที่ได้รับมาประเมินผลโครงการมหาวิทยาลัย ศิลปากรในสาขา การวิเคราะห์ความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการ และปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4 งานวินัยและนิติการ

มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านกฎหมายของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การจัดทำและตรวจร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย รวมถึงการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกฎหมายภายในของมหาวิทยาลัย การตอบข้อหารือและให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่บุคคลและส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การจัดทำ การตรวจสอบสัญญาประเภทต่างๆ เช่น สัญญาลาศึกษา สัญญาจ้างสัญญาซื้อขาย ฯลฯ การดำเนินการสอบสวนวินัยของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างมหาวิทยาลัย และนักศึกษา รวมทั้งการสอบสวนทางแพ่ง การดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์ และร้องทุกข์ การดำเนินคดีซึ่งเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยร่วมกับพนักงานอัยการ ดำเนินการและประสานงานกับบริษัทประกันภัยที่มหาวิทยาลัยเห็นชอบในการเอาประกันภัยอุบัติเหตุแก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการดำเนินงานอื่นด้านกฎหมายให้มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ เป็นหน่วยงานดำเนินงานศูนย์ประสานมหาวิทยาลัยศิลปากรใส่สะอาดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.suclean.su.ac.th> และทางกล่องรับฟังความคิดเห็น และปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. กองกลาง

มีหน้าที่รับผิดชอบการให้บริการแก่คณะและหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ในด้านงานสารบรรณ งานการประชุม งานประชาสัมพันธ์ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ และงานสภาคณาจารย์ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในและภายนอกในงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน่วยงานย่อยภายในกองกลางรับผิดชอบงานเฉพาะด้าน ประกอบด้วย 5 งาน ดังนี้

2.1 งานสารบรรณ

มีหน้าที่รับผิดชอบเป็นหน่วยงานกลางในการรับ-ส่ง และเวียนเอกสารต่างๆ ทั้งภายในมหาวิทยาลัยระหว่างสำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน วังท่าพระ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี กับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย โดยได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยพัฒนาและบริหารจัดการระบบงานสารบรรณ ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e – Document) เพื่อความรวดเร็วและคล่องตัวขึ้น และพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง ทำการวิเคราะห์เรื่องเพื่อจัดส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการนำเสนอผู้บริหารพิจารณา นอกจากนี้ได้กลั่นกรอง ร่างหนังสือราชการ รวมถึงการจัดทำคำสั่งต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง และควบคุมตรวจสอบวาระการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้น ที่เป็นภาระหน้าที่รับผิดชอบของ

กองกลาง ดำเนินงานเกี่ยวกับงานพิธีการ โครงการ และกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น งานวันพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว งานวันนริศ งานวันศิลป์ พีระศรี งานพระราชทานปริญญาบัตร งานวันสถาปนามหาวิทยาลัย งานพิธีถวายผ้าพระกฐินพระราชทานประจำปี งานพิธีมอบเครื่องหมายเกียรติคุณและของที่ระลึกให้แก่ผู้เกษียณอายุราชการและลาออกจากราชการ จัดเก็บเอกสารของมหาวิทยาลัยให้เป็นระบบ โดยจัดเก็บและจัดทำบัญชีคุมเรื่องเป็นหมวดหมู่เพื่อให้บริการค้นหาข้อมูล ตลอดจนจัดเก็บข้อมูลข่าวสารลับให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 จัดทำบัญชีคุมเรื่องเพื่อนำเอกสารที่หมดอายุการใช้งานแล้วนำไปทำลายตามระเบียบงาน สารบรรณ และปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2 งานการประชุม

มีหน้าที่รับผิดชอบในการเป็นหน่วยงานดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมคณะบดีและสภามหาวิทยาลัย เสนอแผนการปฏิบัติในการจัดการประชุม จัดทำและเวียนสรุปมติที่ประชุม รายงานการประชุม แจ้งผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้บริการข้อมูลแก่คณะวิชาและหน่วยงานต่างๆ ในการค้นหาข้อมูลและมติของการประชุมดังกล่าว นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาเพื่อบริหารจัดการสำหรับการประชุมด้วยระบบ E – meeting นอกจากนี้ ยังดูแลประสานงานเกี่ยวกับการใช้ห้องประชุมสัมมนา การจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม เตรียมอุปกรณ์ประกอบการประชุม การดำเนินการและประสานงานกับหน่วยงานเกี่ยวกับการมอบปริญญาบัตรดุษฎีบัณฑิต และปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 งานประชาสัมพันธ์

มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลของมหาวิทยาลัย โดยส่งข่าวผ่านทางสื่อมวลชนแขนงต่างๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การประสานงานข้อมูลและอำนวยความสะดวกให้แก่สื่อมวลชนในการทำข่าว หรือสัมภาษณ์ บุคคล การจัดทำรายการวิทยุ โทรทัศน์ สารคดี บทความ การผลิตและประสานงานในการจัดทำสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ในส่วนกลางของมหาวิทยาลัย เช่น ข่าวมหาวิทยาลัยศิลปากร เอกสารแนะนำมหาวิทยาลัย สูจิบัตร วัตถุประสงค์แนะนำมหาวิทยาลัย ซีดีรอม เว็บไซต์ पोสเตอร์ แผ่นพับ บัตรเชิญ บัตรอวยพร การบันทึกภาพในงานพิธีการและงานกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเพื่อส่งข่าวเผยแพร่และจัดทำบอร์ด นิทรรศการ ภาพถ่าย นอกจากนี้ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรมให้แก่มหาวิทยาลัย รวมทั้งงานบริการให้ข้อมูลข่าวสารติดต่อสอบถามและให้บริการสอบถามแก่บุคคลทั่วไป และปฏิบัติงาน ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.4 งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานภายในพื้นที่มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ และสำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน โดยดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาด้านกายภาพ ภูมิทัศน์ การจัดทำรูปแบบสถานที่ให้เหมาะสมกับกิจกรรม การปรับปรุงอาคารสถานที่ และระบบสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ถนน ท่อระบายน้ำ การซ่อมบำรุงรักษา สุขภัณฑ์ การให้บริการด้านการตกแต่งสถานที่ทำความสะอาดพื้นที่ การรักษาสภาพแวดล้อม การดูแลสนามกีฬา สนามหญ้า ตกแต่งต้นไม้ ไม้ดอก ไม้ประดับ นอกจากนี้ ยังให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย โดยติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิดและจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักศึกษา บุคลากร ทรัพย์สินของทางราชการ รวมทั้งให้บริการทางด้านยานพาหนะ การให้บริการในการใช้อาคารสถานที่และห้องประชุมเพื่อการเรียนการสอน พร้อมอำนวยความสะดวกด้านโสตทัศนูปกรณ์สำหรับให้บริการในการจัดกิจกรรมภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และดำเนินการจัดทำข้อมูลการใช้พลังงานทุก 6 เดือน และรายงานเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงานในอาคารควบคุมให้เป็นไปตามกฎกระทรวงว่าด้วยการกำหนดเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2547 และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.5 งานสภาคณาจารย์

เป็นหน่วยงานด้านธุรการทั่วไปที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของสภาคณาจารย์ มหาวิทยาลัยให้ลุล่วงตามภารกิจตามที่สภาคณาจารย์ หรือที่ประชุมสภาคณาจารย์มีมติมอบหมาย มีหน้าที่จัดประชุมสภาคณาจารย์ ช่วยประสานระหว่างสภาคณาจารย์กับสมาชิก มีหน้าที่เชิญประชุมสภาคณาจารย์ และติดต่อประสานงาน รวมทั้งติดตามผล เพื่อนำข้อมูลนำเสนอสภาคณาจารย์ตามที่ประชุมมอบหมาย ซึ่งสภาคณาจารย์มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้คำปรึกษาหารือข้อแนะนำแก่อธิการบดี และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่อธิการบดีมอบหมาย นอกจากนี้ ยังติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น มีพันธกิจที่ต้องปฏิบัติในฐานะสมาชิกของที่ประชุมประธานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย (ปอมท.)

3. กองคลัง

มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านงานงบประมาณ งานพัสดุ งานการเงิน และงานบัญชีของมหาวิทยาลัย โดยปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ และมติของคณะรัฐมนตรี ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในและภายนอก เช่น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานงบประมาณ กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กรมสรรพากร สำนักงานประกันสังคม เป็นต้น นอกจากนี้ ได้นำระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการ ได้แก่ ระบบงบประมาณ พัสดุ การเงิน และบัญชี โดยเกณฑ์พึงรับ พึงจ่าย ลักษณะ 3 มิติ และได้มีการพัฒนางานตามระบบ GFMS (Government Fiscal Management Information System) ของกระทรวงการคลัง โดยนำส่งข้อมูลเข้าระบบผ่านทาง เครื่อง Terminal เช่น การจ่ายตรงแก่เจ้าหน้าที่ มีการวางฎีกา มีการนำส่งข้อมูลบัญชี ผ่านระบบ GFMS ประกอบด้วย 4 งาน

3.1 งานงบประมาณ

มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงบประมาณของมหาวิทยาลัย และควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ ติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายเงินงบประมาณของมหาวิทยาลัย การวางฎีกาเบิกจ่ายเงินที่กรมบัญชีกลาง รายงานแผนและผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินงบประมาณ รายงานผลการก่อหนี้ผูกพันของงบประมาณรายจ่ายที่จัดสรรให้เบิกจ่ายในลักษณะงบลงทุนส่งหน่วยงานภายนอก และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 งานพัสดุ

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดจ้าง จัดซื้อ วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบ E-Auction ประสานงานในการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง การกั้นเงินงบประมาณไว้เบิกจ่ายเหลือในปี การขยายเวลากั้นเงินงบประมาณ และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3 งานการเงิน

มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเงิน จ่ายเงินของมหาวิทยาลัย ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย และขออนุมัติค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งงบประมาณแผ่นดิน เงินรายได้นอกงบประมาณ เงินรับฝาก เงินค่าธรรมเนียมการศึกษา เงินกองทุน ดอกเบี้ยเงินกองทุน เงินบำเหน็จบำนาญ เงินสวัสดิการ เงินประกันสัญญา เงินสนับสนุนการวิจัยจากหน่วยงานภายนอก และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4 งานบัญชี

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีเงินงบประมาณ บัญชีเงินรายได้ นอกงบประมาณ บัญชีเงินรับฝาก บัญชีเงินกองทุน และดอกเบี้ยกองทุน เงินสวัสดิการต่างๆ เงินสนับสนุนจากภายนอก และจัดเก็บข้อมูลทางบัญชีทั้งเอกสารและระบบฐานข้อมูลเพื่อเสนอผู้บริหารและแจ้งคณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. กองแผนงาน

ยังคงมีสถานะเป็นส่วนราชการตามกฎหมาย ตามที่ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัย พ.ศ.2544 เช่นเดิม ประกอบด้วย 5 งาน ได้แก่

- 4.1 งานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ
- 4.2 งานวังผังแม่บท
- 4.3 งานวิเทศสัมพันธ์
- 4.4 งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ
- 4.5 งานธุรการ

5. กองบริการศึกษา

ยังคงมีสถานะเป็นส่วนราชการตามกฎหมาย ตามที่ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.2544 เช่นเดิม ประกอบด้วย 7 งาน ได้แก่

- 5.1 งานบริการการเรียนการสอน วังท่าพระ
- 5.2 งานทะเบียนและสถิติ วังท่าพระ
- 5.3 งานบริการการเรียนการสอน วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
- 5.4 งานทะเบียนและสถิติ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
- 5.5 งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน
- 5.6 งานส่งเสริมวิจัยและตำรา
- 5.7 งานธุรการ

6. กองกิจการนักศึกษา

- 6.1 งานกิจการนักศึกษา วังท่าพระ
- 6.2 งานกิจการนักศึกษา วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
- 6.3 งานธุรการ

7. กองงานวิทยาเขต แบ่งออกเป็น 2 กอง ได้แก่

- 7.1 กองงานวิทยาเขต ประกอบด้วย 6 งาน
 - 7.1.1 งานสารบรรณ
 - 7.1.2 งานการเจ้าหน้าที่
 - 7.1.3 งานประชาสัมพันธ์
 - 7.1.4 งานแผนงานและวิเทศสัมพันธ์
 - 7.1.5 งานคลัง

7.1.6 งานพัสดุ

7.2 กองบริการอาคารสถานที่และยานพาหนะ ประกอบด้วย 6 ได้แก่

7.2.1 งานธุรการ

7.2.2 งานรักษาความปลอดภัย

7.2.3 งานบำรุงรักษาสวนสนาม

7.2.4 งานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง

7.2.5 งานบริการและสวัสดิการ

7.2.6 งานยานพาหนะ

8. งานสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 5 งาน

8.1 งานวางแผนพัฒนาและประเมินผล

8.2 งานติดตามตรวจสอบ

8.3 งานสารสนเทศและงานประชาสัมพันธ์

8.4 งานจัดการความรู้

8.5 งานธุรการ

9. สำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ภารกิจของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และงานธุรการด้านต่างๆ ของคณะวิชา อาทิ อาคารสถานที่ยานพาหนะ โสตทัศนูปกรณ์ การผลิตเอกสาร สารบรรณ การจัดซื้อจัดจ้าง การเงิน และการบัญชี การจัดทำงบประมาณ งานบริการการศึกษา และงานกิจการนักศึกษา

เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานกิจกรรม (อื่นๆ ที่นอกเหนือจากการผลิตบัณฑิต) ของคณะวิชา/มหาวิทยาลัย

จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยให้แก่บุคลากร และทรัพย์สินของทางราชการ

จัดให้มีการบำรุงรักษา และดูแลอาคาร สภาพแวดล้อม ตลอดจนการบริการจัดมลพิษและสิ่งปฏิกูล

บริการหอพักและที่พักสำหรับบุคลากร

ให้บริการ และ/หรือประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย ที่อยู่นอกวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

เป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยในการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนท้องถิ่น

ประกอบด้วย 7 งาน

- 9.1 งานบริหารงานทั่วไป
- 9.2 งานสวัสดิการและกิจการนักศึกษา
- 9.3 งานอาคารและยานพาหนะ
- 9.4 งานบริการการสอน
- 9.5 งานสวน สนาม และรักษาความปลอดภัย
- 9.6 งานช่าง
- 9.7 งานคลังและพัสดุ

10. สำนักงานตรวจสอบภายใน

มีหน้าที่ปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน การดำเนินงาน และการบริหาร

- 10.1 งานตรวจสอบที่ 1
- 10.2 งานตรวจสอบที่ 2

นอกจากนี้ให้มีอีก 2 งาน ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน ได้แก่

- 10.3 งานวิชาการและวางแผน
- 10.4 งานบริหารและธุรการ

11. งานนักศึกษาเก่าสัมพันธ์

3. สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยศิลปากรในปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยศิลปากรมีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550 - 2552 โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการดังต่อไปนี้

1. เพื่อปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์และเพิ่มขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสำหรับการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคมและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อปรับปรุงระบบงานให้มีการกระจายและการบำรุงรักษาฐานข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน แต่ให้ผู้บริหารและผู้ใช้งานอื่นๆ สามารถเรียกใช้ข้อมูลในการบริหารได้รวดเร็วขึ้นและเป็นข้อมูลที่ทันสมัยและถูกต้อง
3. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานในการแก้ไข ปรับปรุงข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น
4. เพื่อปรับปรุงการบริการข้อมูลได้ทั่วถึง ทั้งด้านการบริหารและบริการวิชาการ เนื่องจากมีระบบเครือข่ายที่มีความรวดเร็วขึ้น

5. เพื่อปรับปรุงงานบริการการเรียนการสอนและการวิจัยสำหรับนักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการและบุคลากรได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากมีห้องปฏิบัติการที่ใหญ่ขึ้น สำหรับบริการ พื้นฐานส่วนกลาง และสำหรับบริการการเรียนการสอนระดับคณะให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทุกสาขา ที่มีการเปิดสอนในมหาวิทยาลัย

6. เพื่อปรับปรุงการบริการ สืบค้น ข้อมูลในรูปแบบบริการห้องสมุดได้รวดเร็วขึ้นและมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. เพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลด้านงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ให้ทันสมัย ค้นหาได้รวดเร็วและ ถูกต้องยิ่งขึ้น

8. เพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้สามารถบริการแก่ผู้ที่สนใจทั้งด้านการเรียน การ วิจัย และเผยแพร่แก่บุคคลทั่วไปได้ในรูปแบบที่ดีขึ้น สามารถค้นหาได้เร็วขึ้น จัดเก็บได้ด้วยสื่อที่ เล็ก gọnและจัดเก็บข้อมูลได้หลายสื่อ

9. เพื่อพัฒนาวิทยาเขตสารสนเทศใหม่ ให้เป็นศูนย์กลางการศึกษาด้าน Animation และ Multimedia วิทยาศาสตร์ประยุกต์ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ

10. เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัย ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

เป้าหมาย

มหาวิทยาลัยจะสามารถให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ตลอดจนผู้ช่วย ปฏิบัติการในการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพได้ดังนี้

1. สามารถบริการการผลิตบัณฑิตทางคอมพิวเตอร์ที่มีประสบการณ์ในด้านทฤษฎีและ ปฏิบัติ จำนวน 320 คน

2. สามารถบริการการผลิตบัณฑิตทางคอมพิวเตอร์กราฟิกส์และการออกแบบจำนวน ปีละ 300 คน ทางคอมพิวเตอร์ช่วยสอนและทางระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ปีละ 60 คน

3. สามารถบริการการผลิตบัณฑิตสาขาวิชาต่างๆ ที่ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียน การสอน เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการประกอบวิชาชีพปีละ 15,500 คน

4. สามารถบริการโครงการปัญหาพิเศษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรีปีละ 200 โครงการ และวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยระดับสูงกว่าปริญญาตรี ปีละ 200 โครงการ

5. สามารถใช้บริการเครือข่ายในการสืบค้นข้อมูลจาก Internet และห้องสมุดต่างๆ โดยบริการผู้ใช้ได้ปีละมากกว่า 10,500 คน

ขอบเขตการดำเนินโครงการกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยศิลปากรแบ่งส่วนราชการ เป็น 3 วิทยาเขต และ 1 สำนักงาน คือ วิทยาเขตวังท่าพระ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี และสำนักงานอธิการบดี ถนนบรมราชชนนี

มหาวิทยาลัยศิลปากรมีหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตระดับอุดมศึกษา ระดับปริญญาตรี และปริญญาโท สังกัดคณะวิชา 12 คณะ ได้แก่ คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะมัณฑนศิลป์ คณะโบราณคดี คณะอักษรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม โครงการจัดตั้งคณะดุริยางคศาสตร์ โครงการจัดตั้งคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร โครงการจัดตั้งคณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยนานาชาติ และมีหน่วยงานกลางในการให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักหอสมุด สถาบันวิจัยและพัฒนา หอศิลป์ สำนักบริการวิชาการ โรงพิมพ์และหน่วยงานอื่นๆ สังกัดสำนักงานอธิการบดี

นอกจากการผลิตบัณฑิต และดำเนินการวิจัยให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติแล้ว มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการส่งเสริม และพัฒนางานทางด้านศิลปวัฒนธรรม เพื่อเพิ่มคุณค่าของท้องถิ่น

ระบบงานที่จัดทำในโครงการ

1. ระบบงานในปัจจุบัน

1.1 ระบบงานทะเบียนและบริการการศึกษา

เป็นระบบงานที่จัดทำขึ้นในการบริการด้านการเรียนการสอน ในระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษาเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยศิลปากร และหน่วยงานภายนอก สามารถใช้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว

ลักษณะงาน

มีการทำแบบโปรแกรมเพื่อสนับสนุนที่มีลักษณะการเชื่อมโยงสื่อหลายมิติ ซึ่งสามารถใช้ทรัพยากรและเครื่องมือต่างๆ ของเวิร์ด ไรต์ เว็บ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (WEB BASE) และระบบรับ - ให้บริการ หมายถึง เครือข่ายการทำงานแบบที่กำหนดให้เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งเป็นเครื่องบริการแฟ้ม (file server) หรือเป็นที่เก็บโปรแกรมและแฟ้มทั้งหมด คอมพิวเตอร์ในเครือข่ายจะเรียกใช้โปรแกรมหรือแฟ้มข้อมูลจากกันไม่ได้ ต้องเรียกจากเครื่องบริการแฟ้มเท่านั้น (CLIENT/SERVER)

1.2 ระบบบัญชี

เป็นงานที่จัดทำขึ้นเพื่อออกแบบเอกสารทางการเงินและบัญชี การออกแบบผังบัญชี การกำหนดรหัสบัญชี การลงบัญชี การปิดบัญชี การออกงบดุล และการคิดค่าใช้จ่ายต่อหัวของหลักสูตรต่างๆ

1.3 ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน

เป็นระบบงานที่จัดทำงานด้านการจัดทำงบประมาณแยกตามแผนงานโครงการ หลักสูตร การเบิกจ่ายงบประมาณ และการจัดการระบบกองทุน

1.4 ระบบทะเบียนครุภัณฑ์

เป็นระบบงานจัดทำขึ้นเพื่อการจัดซื้อ จัดจ้าง การตรวจรับ การเช่า การจำหน่าย การคิดค่าเสื่อมราคา นอกจากนี้ยังทำงานด้านทะเบียนครุภัณฑ์ ทะเบียนคุมวัสดุ

1.5 ระบบการเงิน เงินเดือน บุคลากร

เป็นระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อจัดการข้อมูลทะเบียนบุคลากร ซึ่งต้องเพิ่มเติม แก้ไข ข้อมูลของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง สามารถค้นหาข้อมูลของบุคลากร และสามารถจัดการเรื่องเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ซึ่งจะตรวจสอบการเสนอขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เก็บประวัติของเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่เคยได้รับ จัดทำบัญชีรายชื่อบุคคลเพื่อเสนอขอเหรียญจักรพรรดิมาลา นอกจากนี้ยังจัดการข้อมูลระบบเงินเดือน บันทึกข้อมูลงานวิจัยของอาจารย์ ข้าราชการ และจัดการข้อมูลการศึกษา ดูงาน และบันทึกข้อมูลการลงโทษทางวินัยและบันทึกการวินัย

2. ระบบงานที่ขออนุมัติ

2.1 ระบบการเรียนการสอน การสอนส่วนกลาง

2.1.1 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พื้นฐาน

2.1.2 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์กราฟฟิก

2.1.3 ห้องปฏิบัติการภาษาต่างประเทศ

2.1.4 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

2.1.5 ห้องปฏิบัติการฝึกอบรม

2.1.6 ห้องปฏิบัติการงานวิจัย

2.2 ระบบการประเมินผลการเรียนการสอนของอาจารย์ ในการประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 ระบบฐานข้อมูลงานบัญชี และงบประมาณ

- 2.4 ระบบงานพัสดุ
 - ระบบบริหารวัสดุ
 - ระบบบริหารครุภัณฑ์
- 2.5 ระบบงานสารบรรณ
- 2.6 ระบบงานอาคารสถานที่
- 2.7 ระบบงานกิจการนักศึกษา
- 2.8 ระบบเครือข่ายภายในวิทยาเขต
- 2.9 งานพัฒนาบุคลากร
- 2.10 ระบบการสอนทางไกล
- 2.11 ปรับปรุงระบบงานห้องสมุด
- 2.12 ปรับปรุงระบบบริหารงานวิจัย
- 2.13 ระบบฐานข้อมูลศิลปะ และวัฒนธรรม
- 2.14 ปรับปรุงระบบการบริหารส่วนกลาง และระดับคณะวิชา
- 2.15 ปรับปรุงระบบการเรียน การสอนระดับคณะวิชา 12 คณะวิชา

การออกแบบระบบงานเทคโนโลยีที่นำมาใช้

1. ระบบปัจจุบัน

- 1.1 การเรียนการสอนส่วนกลาง เป็นห้องปฏิบัติการไมโครคอมพิวเตอร์ รุ่น Pentium III 733 MHz. AMD K6 II 500, Intel Celeron 1.7 GHz, Pentium 4 1.8 GHz และ 2 GHz
- 1.2 การบริหารส่วนกลาง ใช้ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายแบบกระจายศูนย์ (Distributed) และแยกการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพแต่มีการรวบรวมข้อมูลไว้ที่ส่วนกลาง
- 1.3 ระบบเครือข่าย เป็นเครือข่าย Fiber Optics ทั้ง 3 วิทยาเขต และ 1 สำนักงาน แต่ยังไม่ครบทุกอาคาร
- 1.4 การเรียนการสอนระดับคณะวิชา เป็นห้องปฏิบัติการไมโครคอมพิวเตอร์
- 1.5 การบริหารระดับคณะวิชา เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ Stand alone ยังไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล

2. ระบบที่ขออนุมัติ

2.1 การเรียนการสอนส่วนกลาง เป็นการจัดซื้อเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์สำหรับห้องปฏิบัติการขนาดใหญ่ และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายควบคุมพร้อมการเดินเครือข่ายภายในห้องปฏิบัติการ และการเชื่อมจากอาคารเดิม

2.2 การบริหารส่วนกลาง เป็นการจัดซื้อเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบในการปฏิบัติงาน และระบบเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์สำหรับผู้บริหาร

2.3 ระบบเครือข่าย เป็นการเดินระบบเครือข่ายเพิ่มเติมเพื่อให้ครบทุกอาคาร และขยายประสิทธิภาพและความเร็วของเครือข่าย พร้อมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเพิ่มเติม และซอฟต์แวร์ควบคุมระบบเครือข่ายในทุกวิทยาเขต โดยเน้นที่อาคารใหม่

2.4 การเรียนการสอนระดับคณะวิชา เป็นการจัดซื้อเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่จัดสอน

2.5 การบริหารระดับคณะวิชา เป็นการจัดซื้อเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เพื่อจัดเก็บข้อมูลระดับคณะวิชา พร้อมอุปกรณ์ประกอบ และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย WWW ระดับคณะวิชา

เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่จัดซื้อในส่วนการเรียนการสอน จะติดตั้งเป็นระบบเครือข่ายภายในห้องปฏิบัติการ และติดต่อเครือข่ายภายนอกได้

ส่วนเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่จะจัดซื้อในระบบงานบริหาร จะเป็นการเก็บข้อมูลเพื่อใช้งานหลักร่วมกัน โดยเครื่องหลักจากหน่วยงานต่างๆ จะสามารถใช้เรียกข้อมูลจากระบบได้ สำหรับโปรแกรมใช้งานจะเป็นการพัฒนาเองทุกระบบ

การเชื่อมโยงเครือข่ายภายใน และภายนอกหน่วยงาน

การสร้างฐานข้อมูลย่อยที่สามารถใช้ร่วมกันจะมีการเชื่อมโยงเครือข่าย และปรับปรุงข้อมูลให้สามารถใช้ร่วมกันได้ แต่ข้อมูลที่ใช้งานเฉพาะหน่วยงานยังคงอยู่ในระบบภายในองค์กร ระบบต่างๆ ที่เสนอสามารถเชื่อมโยงกับเครือข่ายภายนอกได้

ระบบงานปัจจุบัน

1. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยจัดระบบการลงทะเบียน งานบริหาร งานธุรการและงานห้องสมุด ออกเป็น 3 วิทยาเขต และ 1 สำนัก ซึ่งในปัจจุบันอยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลของ 3 วิทยาเขต และ 1 สำนักเข้าด้วยกัน

1.1 งานบริหาร อธิการของมหาวิทยาลัย

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยดำเนินการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ในการบริหารข้อมูล ด้านบุคคล งานการเงินและพัสดุ งานสารบรรณ และงานกิจการนักศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กองกลาง เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่ความรับผิดชอบบริหารงานทั่วไปของมหาวิทยาลัย โดยแบ่งเป็น งานสารบรรณ มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e – Document) เพื่อความรวดเร็วและคล่องตัวขึ้น และพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง งานประชาสัมพันธ์ งานการประชุม มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาเพื่อบริหารจัดการสำหรับใช้ในการประชุมด้วยระบบ E – meeting งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ และงานสภาคณาจารย์ ปัจจุบันใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ระบบ Stand alone และให้บริการเครือข่ายด้านข่าวสาร

กองการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเชื่อมโยงข้อมูล รายงานข้อมูลทางสถิติที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรด้วยระบบ MIS และ ปัจจุบันใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ระบบ Stand alone และให้บริการเครือข่ายด้านข่าวสาร

กองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับในด้านการงบประมาณ งานพัสดุ งานการเงิน และงานบัญชี ของมหาวิทยาลัย โดยปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ และมติของคณะรัฐมนตรี ติดต่oprสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในและภายนอก ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการ ได้แก่ ระบบงบประมาณ พสดุ การเงินและบัญชี โดยเกณฑ์พึงรับ พึงจ่าย ลักษณะ 3 มิติ และได้มีการพัฒนางานตามระบบ GFMS (Government Fiscal Management Information System) ของกระทรวงการคลัง โดยนำส่งข้อมูลเข้าระบบผ่านทาง เครื่อง Terminal เช่น การจ่ายตรงแก่เจ้าหน้าที่ มีการวางฎีกา มีการนำส่งข้อมูลบัญชี ผ่านระบบ GFMS ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบ E-Auction

กองแผนงาน (สำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน) มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อประกอบการวางแผนการบริหารและการพัฒนามหาวิทยาลัย งานที่ปฏิบัติอยู่ได้แก่ การสำรวจสถานะการหางานทำของบัณฑิต การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของนักศึกษา การวิเคราะห์ภาระงานของอาจารย์ การวิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินรายได้ การจัดทำแผนการใช้ที่ดินวิทยาเขตต่างๆ ปัจจุบันใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ระบบ Stand alone และให้บริการเครือข่ายด้านข่าวสาร

1.2 งานทะเบียนนักศึกษา

มหาวิทยาลัยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 วิทยาเขต โดยมีกองบริการ การศึกษารับผิดชอบงานทะเบียนนักศึกษาแบ่งออกเป็นกองบริการการศึกษา วังท่าพระ และกอง บริการการศึกษาวิทยาเขตวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ โดยใช้ระบบการลงทะเบียนแบบ เดียวกัน โดยมีงานที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ดังนี้

- 1.2.1 รับขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ผ่านการคัดเลือกของทบวงมหาวิทยาลัย
- 1.2.2 บันทึกทะเบียนประวัตินักศึกษา
- 1.2.3 รับลงทะเบียนวิชาเรียนของนักศึกษา
- 1.2.4 รับเพิ่ม - ถอน รายวิชา
- 1.2.5 สำรวจจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนแต่ละรายวิชาส่งอาจารย์ผู้สอน
- 1.2.6 ประมวลผลการศึกษา
- 1.2.7 จัดทำใบแจ้งผลการศึกษา
- 1.2.8 จัดพิมพ์ทะเบียนผลการศึกษา
- 1.2.9 รวบรวมทำสถิติเกี่ยวกับนักศึกษาทุกประเภท
- 1.2.10 สำรวจรายวิชาเรียนของนักศึกษาสำหรับภาคการศึกษาสุดท้ายของแต่ละหลักสูตร
- 1.2.11 สำรวจผู้มีสิทธิสำเร็จการศึกษา และเสนอสภามหาวิทยาลัยอนุมัติ
- 1.2.12 ขึ้นทะเบียนบัณฑิต เพื่อพระราชทานปริญญาบัตร
- 1.2.13 ออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา
- 1.2.14 จัดทำคู่มือนักศึกษา คู่มือการลงทะเบียน
- 1.2.15 จัดทำตารางสอน ตารางสอบ วิชาพื้นฐานทั่วไป
- 1.2.16 ควบคุมดูแลการใช้ห้องเรียน

1.3 งานบุคลากร

ศูนย์คอมพิวเตอร์มีภารกิจในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลบุคลากร ประกอบด้วยทะเบียนประวัติอาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวทั้งมหาวิทยาลัย ตลอดจนเลื่อนขั้น การปรับระดับ ประสิทธิภาพงานทางวิชาการ การรับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การ ฝึกอบรม การลาศึกษาต่อ โปรแกรมดังกล่าวได้พัฒนามาระยะหนึ่งตามโครงการ MIS

1.4 การเงินและพัสดุ แบ่งการบริหารออกเป็น 3 วิทยาเขตรับผิดชอบงานงบประมาณทั้งเงินรายได้และเงินงบประมาณแผ่นดิน การควบคุมยอดเงิน แต่ละหมวด การ

ควบคุมการจัดหาวัสดุ และครุภัณฑ์การตรวจสอบทะเบียนครุภัณฑ์ เป็นต้น ใช้ระบบเครือข่ายระยะใกล้

1.5 งานกิจการนักศึกษา แบ่งเป็น 3 วิทยาเขต และเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรม เสริมหลักสูตรของนักศึกษา ให้บริการและสวัสดิการด้านการจัดกิจกรรมในด้านต่างๆ รวมทั้งบริการด้านหอพัก การจัดสรรทุนการศึกษา ปัจจุบันใช้คอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูลด้านหอพัก

1.6 งานบริการการศึกษา เป็นระบบงานที่จัดทำขึ้นในการบริการด้านการเรียนการสอน ในระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยศิลปากร และหน่วยงานภายนอก สามารถใช้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็วตรงกับความต้องการ

2. ลักษณะระบบงาน

การทำงานในแบบ WEB BASE และ CLIENT / SERVER ประกอบด้วย

2.1 ระบบการรับสมัคร

2.2 ทะเบียนวิชาการ

2.3 ทะเบียนนักศึกษา

2.4 ทะเบียนบุคลากร

2.5 ระบบตารางสอนตารางสอบ

2.6 ระบบลงทะเบียน สามารถรับลงทะเบียนได้ทั้งโดยเจ้าหน้าที่ และให้นักศึกษา

ดำเนินการผ่าน WEB

2.7 ระบบรับคำร้อง

2.8 ระบบบริการทั่วไป งานออกหนังสือรับรอง งานออก TRANSCRIPT

2.9 ระบบหนี้สินนักศึกษา

2.10 ระบบรับจ่าย

2.11 ระบบทุนการศึกษา

2.12 ระบบหอพัก

2.13 ระบบการจัดสรรเงินค่าธรรมเนียม

2.14 ระบบประมวลผล (ระบบเกรด)

2.15 ระบบตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา

2.16 ระบบจัดการสำเร็จการศึกษา

2.17 ระบบบริการการศึกษาผ่าน Internet

2.18 ระบบบริการทั่วไป

การสืบค้นตารางเรียน/ตารางสอนของอาจารย์และนักศึกษา บริการการสืบค้นตารางการใช้ห้องเรียน บริการสืบค้นรายวิชาที่เปิดสอน สืบค้นหลักสูตร และโครงสร้างหลักสูตร แสดงปฏิทินการศึกษา มีระบบแจ้งข่าวประกาศต่างๆ

2.19 ระบบบริการนักศึกษา

บริการลงทะเบียนนักศึกษา พร้อมตรวจสอบเงื่อนไขการลงทะเบียน คำนวณค่าใช้จ่าย แสดงตารางเรียน ตารางสอนของรายวิชาที่ลงทะเบียน ตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา มีระบบรับความคิดเห็น มีระบบติดตามหนี้สินของนักศึกษา

2.20 ระบบบริการอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้สอนแต่ละรายวิชาสามารถตรวจสอบผลการเรียน ระเบียบประวัติ รายชื่อนักศึกษาที่ลงทะเบียน สามารถส่งบันทึกถึงผู้เรียนแต่ละคนหรือทั้งกลุ่มเรียนได้

2.21 ระบบบริการข้อมูลผู้บริหาร

ผู้บริหารสามารถตรวจสอบข้อมูล จำนวนนักศึกษาปัจจุบัน แจกแจงชั้นปี ระเบียบประวัติ ผลการเรียน

ตรวจสอบภาระงานของแต่ละคณะ แสดงการจัดสรรรายได้จากการลงทะเบียนเรียน สามารถติดตามการให้คะแนนเกรดของแต่ละคณะวิชา ภาควิชาได้

สามารถตรวจสอบรายการความคิดเห็นได้ และสามารถตอบความคิดเห็นเหล่านั้นได้

2.22 ระบบงานบัญชี โดยระบบจะสามารถ

2.22.1 การออกแบบเอกสารทางการเงินและบัญชี

2.22.2 การออกแบบผังบัญชี

2.22.3 การกำหนดรหัสบัญชี

2.22.4 การลงบัญชี

2.22.5 การปิดบัญชี การออกงบดุล งบกระแสเงินสด

2.22.6 การคิดค่าใช้จ่ายต่อหัวของหลักสูตรต่างๆ

2.23 ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน โดยระบบสามารถตอบสนองสิ่งต่างๆ

ดังนี้

2.23.1 การจัดทำงบประมาณแยกตามแผนงาน โครงการ หลักสูตร

2.23.2 การเบิกจ่ายงบประมาณ

- 2.23.3 การจัดระบบกองทุน
- 2.24 ระบบทะเบียนครุภัณฑ์
 - 2.24.1 การจัดซื้อ จัดจ้าง การตรวจรับ การเช่า การจำหน่าย
 - 2.24.2 การคิดค่าเสื่อมราคา
 - 2.24.3 ทะเบียนคุมครุภัณฑ์
 - 2.24.4 ทะเบียนคุมวัสดุ
- 2.25 ระบบการเงิน เงินเดือน และบุคลากร
 - 2.25.1 การจัดข้อมูลทะเบียนประวัติ ซึ่งจะต้องเพิ่ม แก้ไข ข้อมูลของข้าราชการ พนักงานลูกจ้าง
 - 2.25.2 สามารถค้นหาข้อมูลบุคลากร
 - 2.25.3 สามารถจัดการข้อมูลเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ซึ่งจะตรวจสอบการเสนอขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์เก็บประวัติที่เคยได้รับ จัดทำระบบบัญชีรายชื่อบุคคลเพื่อเสนอขอเหรียญจักรพรรดิมาลา
 - 2.25.4 จัดการข้อมูลระบบเงินเดือนโดยจะต้องสามารถทำงานการจ่ายเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง การหักภาษี กบข. การตัดผ่านบัญชีธนาคาร ระบบการขึ้นเงินเดือน และการประเมิน
 - 2.25.5 ด้านงานวิจัย ระบบสามารถบันทึกข้อมูลงานวิจัยของอาจารย์ข้าราชการ
 - 2.25.6 การจัดการข้อมูลการศึกษา ดูงาน
 - 2.25.7 บันทึกการลงโทษทางวินัย
 - 2.25.8 บันทึกการวินิจัย

ตารางที่ 2 แสดงอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองกลาง

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์	45
2.	เครื่องสแกนเนอร์	6
3.	เครื่องพิมพ์เอกสาร	25
4.	เครื่องโทรสาร	2
5.	ไมโครคอมพิวเตอร์	4
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	2
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์ (Notebook)	16

ตารางที่ 3 แสดงอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองการเจ้าหน้าที่

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์	24
2.	เครื่องสแกนเนอร์	2
3.	เครื่องพิมพ์เอกสาร	12
4.	เครื่องโทรสาร	1
5.	เครื่องคอมพิวเตอร์	24
6.	เครื่องสแกนเนอร์	2
7.	เครื่องพิมพ์เอกสาร	12

ตารางที่ 4 แสดงอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองคลัง

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์	36
2.	เครื่องสแกนเนอร์	1
3.	เครื่องพิมพ์เอกสาร	30
4.	เครื่องโทรสาร	1
5.	ไมโครคอมพิวเตอร์	4
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	-
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์ (Notebook)	12

ตารางที่ 5 แสดงอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองแผนงาน

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์	24
2.	เครื่องสแกนเนอร์	5
3.	เครื่องพิมพ์เอกสาร	16
4.	เครื่องโทรสาร	2
5.	ไมโครคอมพิวเตอร์	-
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	-
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์ (Notebook)	2

ตารางที่ 6 แสดงอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองงานวิทยาเขต

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์	44
2.	เครื่องสแกนเนอร์	4
3.	เครื่องพิมพ์เอกสาร	12
4.	เครื่องโทรสาร	2
5.	ไมโครคอมพิวเตอร์	-
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	-
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์ (Notebook)	4

ตารางที่ 7 แสดงอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองกิจการนักศึกษา

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์	46
2.	เครื่องสแกนเนอร์	3
3.	เครื่องพิมพ์เอกสาร	21
4.	เครื่องโทรสาร	1
5.	ไมโครคอมพิวเตอร์	-
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	-
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์ (Notebook)	4

ตารางที่ 8 แสดงอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองบริการการศึกษา

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์	47
2.	เครื่องสแกนเนอร์	3
3.	เครื่องพิมพ์เอกสาร	13
4.	เครื่องโทรสาร	1
5.	ไมโครคอมพิวเตอร์	-
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	-
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์ (Notebook)	4

ตารางที่ 9 แสดงอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์	39
2.	เครื่องสแกนเนอร์	3
3.	เครื่องพิมพ์เอกสาร	18
4.	เครื่องโทรสาร	4
5.	ไมโครคอมพิวเตอร์	-
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	-
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์	7

ตารางที่ 10 แสดงอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของกองบริการอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์	15
2.	เครื่องสแกนเนอร์	1
3.	เครื่องพิมพ์เอกสาร	5
4.	เครื่องโทรสาร	1
5.	ไมโครคอมพิวเตอร์	-
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	-
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์ (Notebook)	1

ตารางที่ 11 แสดงอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์	8
2.	เครื่องสแกนเนอร์	1
3.	เครื่องพิมพ์เอกสาร	3
4.	เครื่องโทรสาร	1
5.	ไมโครคอมพิวเตอร์	-
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	-
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์ (Notebook)	-

ตารางที่ 12 แสดงอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจสอบภายใน

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์	8
2.	เครื่องสแกนเนอร์	2
3.	เครื่องพิมพ์เอกสาร	5
4.	เครื่องโทรสาร	1
5.	ไมโครคอมพิวเตอร์	-
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	-
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์ (Notebook)	2

หมายเหตุ: ข้อมูลจากทะเบียนคุมครุภัณฑ์ของงานพัสดุ (สำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน) และ ระบบ MIS ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มใจและความสามารถตามที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำนั่นสั่งการนั้น ส่วนหนึ่งมีผลมาจากความพึงพอใจในงาน หากผู้ได้บังคับบัญชาไม่มีความพึงพอใจในงานและมีผลให้ไม่เต็มใจปฏิบัติงาน ขาดความกระตือรือร้นหรือไม่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ผลงานที่ออกมาจึงไม่มีคุณภาพ ในทางตรงกันข้ามหากผู้ได้บังคับมีความพึงพอใจในงานก็จะทำงานเต็มไปด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วง

นักการศึกษาได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายท่านดังจะนำมากล่าวเฉพาะที่สำคัญดังนี้

แบร์ (Beer 1964:33, อ้างถึงใน ชุตติธ สุตานนท์ 2539 : 27) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของคนงานที่มีต่อหน่วยงาน งานที่เขาทำอยู่ เพื่อนร่วมงานและความคาดหวังทางจิตวิทยา สภาพการทำงาน

โวนแมน (Woman 1973:384) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้ผลสำเร็จตามจุดหมาย (Goals) ความต้องการ (Wonts) หรือแรงจูงใจ (Motivations)

เดวิสและนิวสตรอม (Davis and Newstrom 1985:109) ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ ความปรารถนา และประสบการณ์ของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการทำงานนั้นด้วยความพึงพอใจ จะเห็นได้จากการที่งานที่ปฏิบัตินั้นได้รับการตอบสนองของความ ต้องการ ความปรารถนาและประสบการณ์ของบุคคลนั้น

สุทธิ ทองประดิษฐ์ (2518:155) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในแต่ละหน่วยงานซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกทางบวก ในทางเป็นกลาง หรือในทางลบ ความรู้สึกเหล่านั้นมีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก ความต้องการที่มีต่องานทั้งทางบวกและทางลบ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

กิติมา ปรีดีดิลก (2529:321) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและ ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ปรียาพร วงษ์อนุตโรจน์ (2535:143) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

สุทัศน์ ตุงเรือง (2540:13) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติที่ ชอบของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำ ซึ่งจะช่วยเหลือการปฏิบัติงานของแต่ละคนให้ปฏิบัติงานบรรลุจุดประสงค์ขององค์การ

บุญโชค สุดคิด (2542:18) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุ ด้านจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลสามารถทำงานนั้น ด้วยความเต็มใจ เกิดประสิทธิภาพ งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

มอร์ส (Morse. 1959:288) ให้นิยามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลงและความตึงเครียดนี้มีผลต่อความต้องการของมนุษย์

สแตส์ และเซเลส (Strauss and Sayles 1960:119 – 121) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรคนจะรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งตอบสนองความต้องการของเขาได้

แอปเปิลไวท์ (Applewhite 1965, อ้างอิงในกรองแก้ว สรณันท์ 2537:13) ได้ให้จำกัดความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ความสุขในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติดีต่อการทำงานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

กู๊ด (Good.1973:320, อ้างถึง ใน อาคม เก่งบัญชา 2533:64) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกที่ดีต่องาน ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของแต่ละบุคคลด้วย

ฮอย และมิสเกล (Hoy and Miske 1982:394) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกที่ดีต่องาน ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของแต่ละบุคคลด้วย

มิทเชลล์ (Mitchell 1982:393) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่สำคัญ เพราะ ความพึงพอใจเป็นตัวการที่ก่อให้เกิดการเพิ่มขวัญซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต

เฮร์เบอร์ก มาสเนอร์และไซเดอร์แมน (Herzberh, Mausner and Smyderman 1993:44, อ้างถึงใน สุมาลี วิทยรัตน์ 2543:45) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอย่างเพียงพอ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกสมหวังและมีความสุขจากสิ่งทีก่อให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลในการปฏิบัติงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะกระตือรือร้น ขยันขันแข็ง ทุ่มเทพลังต่างๆ ที่มีอยู่ในตัวเองและแสวงหาจากคนอื่นเพื่อพัฒนางานที่ตนเองรับผิดชอบด้วยความสนุกและเป็นสุขกับการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ (Human needs) และการจูงใจ (Motivation) โดยตรง มีผู้ศึกษาค้นคว้าและเขียนไว้มากมายหลายทฤษฎี ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์
2. ทฤษฎี อี อาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์
3. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม
4. ทฤษฎีแรงจูงใจของแม็คคลีแลนด์
5. ทฤษฎีจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์
6. ทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก

4.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ได้ตั้งทฤษฎีนี้ขึ้น โดยมีสมมติฐานสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ (เรียม ศรีทอง 2540: 141 – 142)

1. มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกัน และมีความต้องการไม่สิ้นสุด เริ่มตั้งแต่ความต้องการ ความจำเป็นทางร่างกาย จนถึงความต้องการด้านจิตใจ
2. ความต้องการนี้เป็นไปโดยลำดับ ความต้องการแต่ละระดับจะเป็นแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่อไปเมื่อความต้องการชั้นใดตอบสนองแล้ว

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการพื้นฐานสำหรับชีวิตมนุษย์ไว้ 5 ระดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการอันดับแรกของชีวิต ได้แก่ น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย มีเสื้อผ้าปกปิดกาย ให้ความอบอุ่นและสบาย ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ ที่รู้จักกันดีในนาม ปัจจัย 4

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security) เป็นความต้องการลำดับจากความต้องการสนองตอบด้านร่างกาย มนุษย์โดยทั่วไปต้องคำนึงถึงการดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวที่เป็นปึกแผ่น และมีความรู้สึกปลอดภัยในใจ ที่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ในการประกอบอาชีพ ก็ปรารถนาจะเลือกงานในองค์กรที่มีความมั่นคง และงานที่ปฏิบัติงานไม่เสี่ยงอันตรายมีหลักประกันชีวิตที่เชื่อถือได้

3. ความต้องการได้รับความรักและแสดงความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Need) ความต้องการระดับนี้ เป็นความต้องการยอมรับในสังคม ได้แก่ การให้คนอื่นแสดงความรัก ความห่วงใยแก่ตน ความต้องการแสดงออกซึ่งการให้ความรัก ความห่วงใยคนอื่น ด้วยความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ

4. ความต้องการได้รับเกียรติและภาคภูมิใจในคุณค่าของคน (Esteem Needs) ความต้องการให้คนอื่นคิด รู้สึกและปฏิบัติต่อตน ด้วยความเคารพนับถือด้วยความชื่นชมยินดี และแสดงออกซึ่งความมั่นใจในตนเองว่ามีคุณค่า

5. ความต้องการบรรลุสัจจะแห่งตน (Self – Actualization) หมายถึงต้องการค้นพบและยอมรับตนเองมีอิสระ ในการพัฒนาศักยภาพของตน ให้ไปสู่ความสำเร็จที่ดั่งใจด้วยตนเอง

ระดับที่ 5

ความต้องการบรรลุสัจจะแห่งตน
(Self – Actualization)

ระดับที่ 4

ความต้องการได้รับเกียรติและภาคภูมิใจในคุณค่าของคน
(Esteem Needs)

ระดับที่ 3

ความต้องการได้รับความรักและแสดงความเป็นเจ้าของ
(Love and Belonging Need)

ระดับที่ 2

ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย
(Safety and Security)

ระดับที่ 1

ความต้องการด้านร่างกาย
(Physiological Needs)

4.2 ทฤษฎี อี อาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์

(Alderfer 1972, อ้างถึงในสร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ 2542:104 – 105) ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ขั้นตอน

1. ความต้องการดำรงอยู่ เป็นความต้องการที่จะดำรงชีวิต อันได้แก่ ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัย
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม
3. ความต้องการด้านความก้าวหน้า เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม และได้รับความสำเร็จในชีวิต

4.3 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

วูม (Vroom 1981: 64 – 69, อ้างถึงใน สงวน สุทธิเลิศอรุณ 2543:319 – 322) ได้กำหนดวิธีการจูงใจมนุษย์ให้พึงพอใจในงาน และตั้งใจทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดเป็นสูตรว่า

$$M = V \times I \times E \text{ หรือ}$$

วิธีการจูงใจของวูม = ผลคูณของคุณค่าของผลงานที่ทำกับเครื่องมือและความคาดหวัง (V= Valence, I= Instrumentality, E= Expectancy)

วิธีการจูงใจของวูม ได้กำหนดตัวแปรไว้ 3 ตัวแปร คือ

คุณค่าของงานที่ทำ (Valence) หมายถึงผลลัพธ์หรือผลตอบแทนหรือความก้าวหน้า หรือรางวัลที่จะได้รับจากการทำงานหรือปฏิบัติงานนั้นๆ ว่ามีคุณค่าจากคิดลบหรือไม่ชอบไปหาจุดศูนย์และเพิ่มเป็นบวก เพราะเป็นรางวัลที่ชอบ เช่น พนักงานการเงิน พนักงานทวงหนี้ หรือพนักงานฝ่ายผลิตที่เสี่ยงภัย คุณค่าของผลงานอาจเสี่ยงภัย เช่น ขาดเงิน ทวงหนี้แล้วมีภัยถึงตัว คุณค่าอาจติดลบได้ (ไม่ชอบ) ในรายพนักงานที่ทำงานธุรการ ชีวิตไม่ต้องเสี่ยงภัยและไม่มีความสำคัญมาก คุณค่าของผลงานจึงมีค่าเป็นศูนย์หรือใกล้ศูนย์ ส่วนพนักงานระดับผู้บริหารเงินเดือนหรือค่าจ้างสูงและอาจได้รับโบนัสสูงด้วย เพราะทำงานที่สำคัญมากจึงได้รับผลการตอบแทนที่สูงด้วย (ชอบ)

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การที่มนุษย์จะกำหนดความเป็นไปได้ในการที่จะได้รับผลตอบแทนหรือรางวัล หรือความก้าวหน้า โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความพยายาม ความอดทน ความขยัน ความมีเสน่ห์และการใช้อิทธิพลอื่นๆ ใส่เข้าไปใน

กระบวนการทำงานเพื่อให้ความหวังเป็นผลสำเร็จ มนุษย์ที่มีความหวังสูงจะใช้ความพยายามมากกว่า 0 อาจจะเป็น +1

เครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ระเบียบ กฎเกณฑ์ กติกา ที่ใช้ถือปฏิบัติ ในองค์การ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับระดับของความคาดหวังและผลของการจูงใจ เช่น มนุษย์ที่เป็นพนักงานในองค์การมีความคาดหวังอยากจะเป็นหัวหน้าฝ่าย หรือผู้จัดการฝ่าย แต่จะต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกถ้าพนักงานมีความเชื่อถือว่าการคัดเลือกใช้คุณธรรม ถือว่าเครื่องมือนี้เที่ยงตรงเชื่อถือได้ทำให้เขามีโอกาสสูงที่อาจจะได้มีการคัดเลือกใช้ระบบคุณธรรม ถือว่าเครื่องมือนี้เที่ยงตรงเชื่อถือได้ทำให้เขามีโอกาสสูงที่อาจจะได้มีการคัดเลือกมีค่า +1 ในทางตรงกันข้ามถ้าพนักงานมีความเชื่อว่าการคัดเลือกใช้ระบบอุปถัมภ์ ถือว่าเครื่องมือนี้อาจจะไม่ยุติธรรม ดังนั้นเขาจะมีโอกาสน้อยมีค่าใกล้ (0) ที่อาจจะได้รับการคัดเลือก

4.4 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGregor' s Theory)

แมคเกรเกอร์ (McGregor 1960:33 – 48, อ้างถึงในอาคม เก่งบัญชา 2538:69-71) ได้สรุปข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับมนุษย์ตั้งเป็นทฤษฎี X และ Y อธิบายถึงลักษณะการทำงานของมนุษย์ไว้ 2 แบบ

แบบที่ 1 เรียกว่า ทฤษฎี X เนื้อหาของทฤษฎีนี้มีว่ามนุษย์มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ อันมีสาเหตุ ไม่ชอบการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ อันมีสาเหตุไม่ชอบการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องใช้วิธีการบังคับใช้อำนาจควบคุมสั่งการ หรือข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษ ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มนุษย์โดยเฉลี่ยชอบให้มีผู้คนคอยแนะนำชี้แนวทางในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบมีความทะเยอทะยาน และต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

แบบที่ 2 เรียกว่าทฤษฎี Y ปัจจุบันนี้มนุษย์ได้ทำงานเพียงเพื่อให้ได้รับเงินเดือนเพียงอย่างเดียวแต่ยังมีส่วนประกอบอีกหลายอย่างที่เป็นสิ่งจูงใจให้พอใจในการทำงานซึ่งแมคเกรเกอร์ได้ตั้งสมมุติฐานโดยสรุปไว้ว่า คนไม่หลีกเลี่ยงงานเสมอไป การบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีการที่จะช่วยให้งานสำเร็จ และเป็นผลทำให้ความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานด้วย ถ้าหากงานได้มีการจัดการอย่างเหมาะสมก็จะยอมรับและยินดีรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานด้วยการได้รับความคุ้มครองได้อยู่ในสังคมที่มีระเบียบ มีกฎหมายที่จะช่วยคุ้มครองที่ให้พนักงานตรงรายต่างๆ

4.5 ทฤษฎีใจแบบสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg) เสนอทฤษฎี “Motivation – hygiene theory” หรือ “Two – Factor Theory” ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับทฤษฎีของ Maslow ทฤษฎีของ Herzberg มุ่งเน้นบรรยากาศการทำงานและบรรยากาศแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานมีกำลังใจปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยเป็นเครื่องกระตุ้นใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ Herzberg, Mauaner และ Snyderman 1993:58-83 อ้างถึงใน สุมาลี วิทยรัตน์ 2543:47-48)

1. กลุ่มปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานและเกี่ยวข้องกับเรื่องงาน

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ รู้จักการป้องกันปัญหาต่างๆ รู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานนั้นอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือกระทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังเพียงผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. กลุ่มปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือ ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจการปฏิบัติที่ไม่ดีเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมของการทำงานหรือองค์ประกอบของงานซึ่งประกอบด้วย

2.1 นโยบายการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน แล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยการติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.4 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นพอใจของบุคคลที่ทำงาน

2.5 สถานะทางอาชีพ หมายถึงอาชีพนั้นเป็นอาชีพที่ยอมรับนับถือทางสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.6 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเรา เช่นการที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่

2.7 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และยังยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

2.8 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ

2.9 วิธีการบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในดำเนินงานและการบริหาร

การค้นพบของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg) บ่งชี้ว่าปัจจัยมีเพื่อสร้างบรรยากาศแวดล้อม บำรุงจิตใจผู้ปฏิบัติงาน ถ้าหากไม่ได้จัดให้มีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานอาจจะรู้สึกผิดปดติและเกิดความไม่พอใจในงาน ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์การได้ ส่วนปัจจัยจูงใจมีขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจในงานจูงใจให้การทำงานยิ่งขึ้น ดังนั้นถ้าผู้บริหารต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ เพื่อให้ผลงานมีคุณภาพสูง ควรจะจัดให้มีปัจจัยที่จูงใจเหมาะสม ดังที่ โรบบิ้น (Roobbin 1983, อ้างถึงในกรองแก้ว สรนนท์ 2537 : 13) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของบุคลากร ก็คือ “การจูงใจ” ซึ่งเป็นแนวทางที่จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าทฤษฎีที่กล่าวมา เช่น ทฤษฎีของมาสโลว์ เฮอริชเบอร์ก และแม็คคลีแลนด์ จะพบว่าทั้งสามทฤษฎีต่างก็อธิบายถึงความต้องการหรือความพึงพอใจของบุคลากรในการ

ปฏิบัติงานแตกต่างกันออกไปหากมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติก็จะเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory or Motivation –hygiene Theory) ของเฮอริซเบอร์ก (Herzberg) ใน 14 องค์ประกอบ มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ปัจจัยจูงใจ

- 1.1 ความสำเร็จของงาน
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- 1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน

- 2.1 การปกครองบังคับบัญชา
- 2.2 นโยบายและการบริหาร
- 2.3 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
- 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
- 2.5 รายได้
- 2.6 สถานะทางอาชีพ
- 2.7 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว
- 2.8 ความมั่นคงในงาน
- 2.9 สภาพการทำงาน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

5.1.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

อพรพรรณ ลิ้มเจริญ (2537:83-84) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ : กรณีศึกษาบุคลากรในเครือบริษัทศรีวรา พบว่ามี 6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้แก่ การสนับสนุนจากบริษัท ความรู้เฉพาะทางคอมพิวเตอร์ รายได้ และความสนใจต่อคอมพิวเตอร์นั้นมีอิทธิพลในเชิงลบต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

วิฑูร พานทอง (2540:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของข้าราชการตำรวจ : กรณีศึกษากองบัญชาการกรมตำรวจ ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบคิด ประกอบด้วยตัวแปรตามคือการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับคือ 1) ระดับความคิด 2) ระดับปฏิบัติการ 3)ระดับประยุกต์ ส่วนตัวแปรได้แก่ ปัจจัยภูมิหลัง และปัจจัยความรู้ความสนใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ส่วนที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมคือ แรงจูงใจในการใช้คอมพิวเตอร์ และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่อการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากร คือ อายุ และรายได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ส่วนความรู้ความสนใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และแรงจูงใจในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส การศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ตำแหน่ง และการสนับสนุนจากหน่วยงานต่อการใช้คอมพิวเตอร์

ปัญหาและอุปสรรคในการยอมรับ คือการขาดบุคลากรที่ช่วยแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์และขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมาะสมกับงาน

พัชรภรณ์ ผางสระน้อย (2540:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องตัวแปรที่สัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติเขตการศึกษา 11 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 67 ตัว 3 อันดับแรก ได้แก่ คอมพิวเตอร์เป็นนวัตกรรมที่เรียนรู้การใช้งานได้ คอมพิวเตอร์เหมาะสมกับงานในหน้าที่รับผิดชอบและคอมพิวเตอร์เหมาะสมจะใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนในรายวิชาที่รับผิดชอบ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 4 ตัว คือ อายุ 51 – 60 ปี โรงเรียนขนาดใหญ่ประสบการณ์การสอน 16 ปีขึ้นไป และวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

พงษ์จันทร์ ไกลสินธุ์ (2540:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องตัวแปรที่สัมพันธ์กับการยอมรับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร การศึกษาของอาจารย์มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกมีนัยสำคัญทางสถิติมีระดับ .05 จำนวน 33 ตัว 3 อันดับแรก ได้แก่ การเข้าอบรมกับวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การมีโอกาสนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน และการเข้ารับการฝึกอบรมกับวิทยากรภายใน และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำนวน 5 ตัว 3 อันดับแรก ได้แก่ การไม่เคยเข้าอบรมด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร การศึกษา เพศชาย และตำแหน่งศาสตราจารย์

ปราวีณยา สุวรรณโชติ (2541:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องกรณีศึกษา กระบวนการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียนพบว่า เจ็อนไขที่ทำให้เกิดการยอมรับ เทคโนโลยีสารสนเทศของครูในโรงเรียนมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ลักษณะของนวัตกรรม สภาพสังคม ตัวบุคคล และการสนับสนุนจากผู้บริหาร และพบว่าครูกลุ่มที่ใช้เพื่อประโยชน์ของ นักเรียนได้รับเจ็อนไขด้านลักษณะของนวัตกรรมมากที่สุด กลุ่มแบบแผนเฉพาะตนและกลุ่มระดับ เบื้องต้นได้รับเจ็อนไขด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารมากที่สุด กลุ่มเตรียมพร้อมที่จะใช้ได้รับ เจ็อนไขด้านสภาพสังคม ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร และด้านลักษณะของนวัตกรรมมาก ที่สุด และกลุ่มไม่ใช้ได้รับเจ็อนไขด้านตัวบุคคลมากที่สุด

จิรา วงเลขา (2541:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องตัวแปรที่สัมพันธ์กับการ ยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาล พบว่า ตัวแปรที่มี ความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 40 ตัว 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) การนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ 2) คอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นเครื่องมือ ในการวิเคราะห์ประเมินผลการฝึกอบรม 3) คอมพิวเตอร์ใช้เป็นสื่อประกอบการฝึกอบรมได้อย่างมี ประสิทธิภาพและพบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 17 ตัว 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ไม่ได้นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ 2) ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง 3) ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา

นันทาศิณี พิริยะเศรษฐ์โสภณ (2545:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการ ยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของบุคลากรทางการพยาบาลในโรงพยาบาลสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์พบว่า เพศ สถานภาพ สมรส การศึกษา ลักษณะงาน ตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนรายได้ และอายุ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษางานวิจัยภายในประเทศพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ เทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา พบว่า เพศ เชื้อชาติ ระดับการศึกษา และวิชาที่สอน กลุ่ม งานที่ทำ ประสพการณ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา

รัชฎาวัลย์ บุญเดช (2546:บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องพฤติกรรมและปัญหาใน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่ทำงานกับบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

บุคลากรเพศชาย มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมแตกต่างจากเพศหญิง ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันของบุคลากรมีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และพบว่าบุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงานของซอฟต์แวร์ และการนำเทคโนโลยีโทรคมนาคมมาช่วยในการทำงาน

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2547:บทคัดย่อ) ได้มีการศึกษาถึงพัฒนาการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของโรงเรียนผู้นำการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ จำนวน 33 โรงเรียนพบว่า โรงเรียนมีพัฒนาการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาอย่างต่อเนื่อง 3-18 ปี สภาพการณ์ทั่วไปคือ มีการจัดการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์ให้แก่ นักเรียน รวมทั้งได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ การเรียนการสอน และการฝึกอบรม และพบว่าโรงเรียนร้อยละ 90 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานในโรงเรียน และโรงเรียนทุกแห่งมีแผนจัดการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ให้แก่ครู ส่วนการใช้เพื่อการเรียนการสอนนั้นมีโรงเรียนเพียงร้อยละ 6 เท่านั้นที่ครูทุกคนในโรงเรียนใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอน รวมทั้งใช้เทคโนโลยีอื่นในการจัดการเรียนการสอน และมีโรงเรียนอีกร้อยละ 9 ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

ศิริพร สุขรุ่งเรือง และคณะ (2541:บทคัดย่อ) ได้วิจัย การศึกษาการรับรู้ การใช้ และการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอน ของอาจารย์ในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 11

ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

เมื่อพิจารณาตามประเภทของสถานศึกษา ก็พบว่า อาจารย์ในวิทยาลัยเทคนิค และวิทยาลัยอาชีวศึกษามีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอนในระดับน้อย ส่วนอาจารย์ในวิทยาลัยการอาชีพ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี และวิทยาลัยสารพัดช่าง มีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยในระดับน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า อาจารย์ในวิทยาลัยเทคนิค มีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอนมากกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยการอาชีพและวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี

5.1.2 งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กรองแก้ว สรนนท์ (2537:บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย

ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้ทฤษฎีจูงใจ – คำจูงของ เฟรดเดอริก เฮิร์ชเบอร์เกอร์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับน้อย

2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมตามลำดับคือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งใหม่ ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถูกต้อง นโยบายและการบริหารงานและความรับผิดชอบ

สุรียา พุฒพวง (2537 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยที่ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูงในปัจจัยผู้บังคับบัญชาชั้นต้นและเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยงานที่ทำในปัจจุบัน รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้นเงินเดือนที่ทำงาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในปัจจัยรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ และระดับ .01 ในปัจจัยการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในปัจจัยรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ และระดับ .01 ในปัจจัยการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยส่วนรวมและในปัจจัยงานที่ทำในปัจจุบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแตกต่างกันที่ระดับ .01 ในปัจจัยการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ อำเภอราชการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในปัจจัยการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

สมเดช ดีทรัพย์ (2541 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่าข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ระดับมาก จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน คือด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านรายได้

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียน มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมเมื่อจำแนกตามตัวแปรอิสระประสพการณ์ในการทำงาน และสถานะภาพในการดำรงตำแหน่งพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า

1. ข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ เพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีวุฒิทางการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการครูที่มีวุฒิทางการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียง 1 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงาน นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในจำนวน 8 ด้านคือ ความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านนโยบาย

และการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านรายได้ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ ที่ดำรงตำแหน่งฝ่ายบริหาร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการครูที่ปฏิบัติการสอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ 8 ด้านคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ข้าราชการครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์ ที่สังกัดหมวดวิชาในสายวิทยาศาสตร์ สายศิลป์ และสายวิชาชีพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

โกวิท ลิ่นฤาษี (2541 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดลำพูน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องในการบริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดลำพูน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูผู้สอนที่ไม่ได้เป็นคณะกรรมการ โรงเรียน จำนวน 109 คน คณะกรรมการโรงเรียน จำนวน 141 คน และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 259 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ครูผู้สอนไม่ได้เป็นคณะกรรมการโรงเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ งานธุรการและการเงิน งานกิจการนักเรียน งานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน งานอาคารสถานที่ พึงพอใจในระดับปานกลาง คือ งานบุคลากรและงานวิชาการ

คณะกรรมการโรงเรียนมีความพึงพอใจในการบริหารงานทุกงานอยู่ในระดับมากและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความพึงพอใจในการบริหารงานในระดับมาก คือ งานอาคารสถานที่ สำหรับงานอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

5.2.1 งานวิจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ริกส์ (Riggs, 1994, abstracts) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับการยอมรับคอมพิวเตอร์สำหรับการบริหารงานของผู้บริหารระดับมัธยมศึกษา พบว่า อายุ ประสบการณ์การทำงาน ที่ตั้งของโรงเรียน การแนะนำจากทางโรงเรียน การแนะนำจากทางรัฐ และความคาดหวังของชุมชนไม่มีผลต่อการยอมรับคอมพิวเตอร์ของผู้บริหาร

หลุยส์ เค แซฟเปอร์และเกรแฮม ได้ศึกษาไอซีทีและไอที : ตัวแบบของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและการนำมาใช้ประโยชน์โดยนักบำบัดโรค

มีหลักฐานที่กล่าวได้ว่าผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพลังเลที่จะยอมรับและนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) มาใช้ประโยชน์นอกจากนี้มีความกังวลเพิ่มมากขึ้นระบุไว้ในวิจัยด้านการนำระบบข้อมูลข่าวสารมาใช้ในด้านสุขภาพว่าจากการลังเลดังกล่าวนำมาสู่ความล่าช้าในการรับไอซีทีเข้ามาใช้ประโยชน์ในแวดวงสุขภาพ การวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสาขาระบบข้อมูล เรื่องการนำเทคโนโลยีมาใช้ในด้านสุขภาพยังมีอย่างจำกัด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและได้การสนับสนุนให้ทดลองค้นคว้าตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยีในแวดวงสุขภาพ รวมทั้งการตรวจสอบประเด็นการยอมรับและการนำมาใช้ประโยชน์จากผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพเพื่อจะได้ปรับปรุงการนำระบบข่าวสารมาใช้ในด้านนี้ บทความนี้จะสรุปเกี่ยวกับโครงการตรวจสอบการยอมรับไอซีทีและการนำมาใช้ประโยชน์ดำเนินการโดยนักบำบัด (Occupational therapists) บทความจะอธิบายพื้นฐานทางทฤษฎีของการพัฒนาตัวแบบการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัยที่ได้ใช้เพื่อตรวจสอบเชิงประจักษ์ต่อตัวแบบ โดยการใช้ข้อมูลจริง เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และข้อมูลที่สำคัญเวลาทดลองเป็นระยะเวลาสั้น บทความได้นำเสนอผลการวิจัยเบื้องต้นจากเฟส 2 ของการศึกษา ความสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี การนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ ทฤษฎีระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีและการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ (UTAUT) รูปภาพที่เกี่ยวข้องเนื่องเทคโนโลยีข่าวสาร (บริการดูแลสุขภาพ) การสำรวจแบบสอบถาม

5.2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ฮิลล์ (จันทร์านิ สงวนนาม 2533 : 81, อ้างอิงมาจาก Hill 1984:94 – A) ได้ศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งและเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่สามารถอธิบายความผูกพันกับหน่วยงานได้

ฟรีดแมน (จันทร์านี้ สงวนนาม 2533 : 69, อ้างอิงมาจาก Freedman 1986 : 1545 – A) ได้ศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาศึกษากับผู้ร่วมงาน พบว่าการเป็นผู้นำทางวิชาการมีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบของผู้ร่วมงานมีอำนาจทำนายความพึงพอใจในการทำงานของครูและผู้ร่วมงานมีความพอใจที่จะให้ผู้บริหารกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกับครูให้มากกว่าที่เป็นอยู่

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการบริหารงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็มีบทบาทในประสิทธิภาพของงานเช่นกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาปรับปรุงให้การดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการโดยมีรายละเอียดและขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ได้จากการวิจัย คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี ของมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 676 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้จากการคำนวณ โดยการสุ่มของ Taro Yamane' และการทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำนวน 250 คน

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน

ที่	หน่วยงาน	จำนวน (คน)	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	กองกลาง	90	33
2	กองการเจ้าหน้าที่	32	12
3	กองคลัง	38	14
4	กองแผนงาน	27	10
5	กองงานวิทยาเขต	62	23

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ที่	หน่วยงาน	จำนวน (คน)	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
6	กองกิจการนักศึกษา	69	25
7	กองบริการการศึกษา	64	23
8	สำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	119	44
9	กองบริการอาคารสถานที่และยานพาหนะ	159	59
10	สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา	8	2
11	สำนักงานตรวจสอบภายใน	8	2
รวม		676	250

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการปรับแก้จากแบบสอบถามของศรัณย์ ไม้ดา: 2548 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร และ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการปรับแก้จากแบบสอบถามของ ปฐมพร ธนะสมบัติ: 2549 เพื่อให้เหมาะสมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบเลือกรายการ (Checklist) โดยสอบถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยเกี่ยวกับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 47 ข้อ

1. ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware)
2. ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)
3. ด้านฐานข้อมูล (Database)
4. ด้านบุคลากร (People ware)

5. ด้านเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication technology)

โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

4.50 - 5.00 มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานมากที่สุด

3.50 - 4.49 มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานมาก

2.50 - 3.49 มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานปานกลาง

1.50 - 2.49 มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานน้อย

1.00 - 1.49 มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร แบ่งออกเป็น 14 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ

1.1 ความสำเร็จในงาน

1.2 การได้รับความยอมรับนับถือ

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

1.4 ความรับผิดชอบ

1.5 ความก้าวหน้าในงาน

2. ปัจจัยค่าจูง

2.1 นโยบายและการบริหารงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.4 เงินเดือน

2.5 สถานะทางอาชีพ

2.6 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

2.7 ความมั่นคงในงาน

2.8 สภาพการทำงาน

2.9 วิธีการบังคับบัญชา

โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

4.50- 5.00 มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานมากที่สุด

3.50 - 4.49 มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานมาก

2.50 - 3.49 มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานปานกลาง

1.50 - 2.49 มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานน้อย

1.00 - 1.49 มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด (Open-ended question) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อนำมาปรับปรุงสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนั้น ผู้วิจัยมีวิธีและขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาเอกสารตำราที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะนำมาตั้งคำถามในแบบสอบถาม

2. กำหนดกรอบ เรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 5 ด้านคือ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware) ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ด้านฐานข้อมูล (Database) ด้านบุคลากร (People ware) ด้านเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication technology) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมนิยามศัพท์ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 5 ท่าน ดังนี้
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปณีย์ ธรรมเมธา
อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. นางสาวดวงพร วิษณุเศ
หัวหน้างานสารสนเทศการศึกษา ตลิ่งชัน
ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. นางสาวอัปสร กิจเจริญคำ
รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานอธิการบดี และ
ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. นายสนอง เก้าเจริญ
ผู้อำนวยการกองกลาง
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ด้านวิจัย

1. อาจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม
อาจารย์ประจำภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าดัชนี ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยคัดเลือกข้อที่มีค่าเฉลี่ย 0.5 ขึ้นไป และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรของคณะวิชา/หน่วยงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อคำถามและใช้สำนวนภาษา
7. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
 - 7.1 แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 47 ข้อ โดยมีค่าความเที่ยงดังต่อไปนี้
 - 7.1.1 ด้านคอมพิวเตอร์ (ข้อ 1 – 10) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.85
 - 7.1.2 ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (ข้อ 11 – 20) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.88
 - 7.1.3 ด้านฐานข้อมูล (ข้อ 21 – 34) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.88
 - 7.1.4 ด้านบุคลากร (ข้อ 35 – 37) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.87

7.1.5 ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม (ข้อ 38 – 47) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.85

7.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 64 ข้อ โดยมีค่าความเที่ยงดังต่อไปนี้

7.2.1 ด้านความสำเร็จในงาน (ข้อ 1 – 6) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.90

7.2.2 ด้านการได้รับการยอมรับ (ข้อ 7 – 10) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.92

7.2.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ข้อ 11 – 15) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.86

7.2.4 ด้านความรับผิดชอบ (ข้อ 16 – 20) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.81

7.2.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน (ข้อ 21 – 26) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.91

7.2.6 ด้านนโยบายการบริหารงาน (ข้อ 27 – 31) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.87

7.2.7 ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (ข้อ 32 – 34) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.85

7.2.8 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ข้อ 35 – 39) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.78

7.2.9 ด้านเงินเดือน (ข้อ 40 – 44) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.81

7.2.10 ด้านสถานะทางอาชีพ (ข้อ 45 – 48) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.80

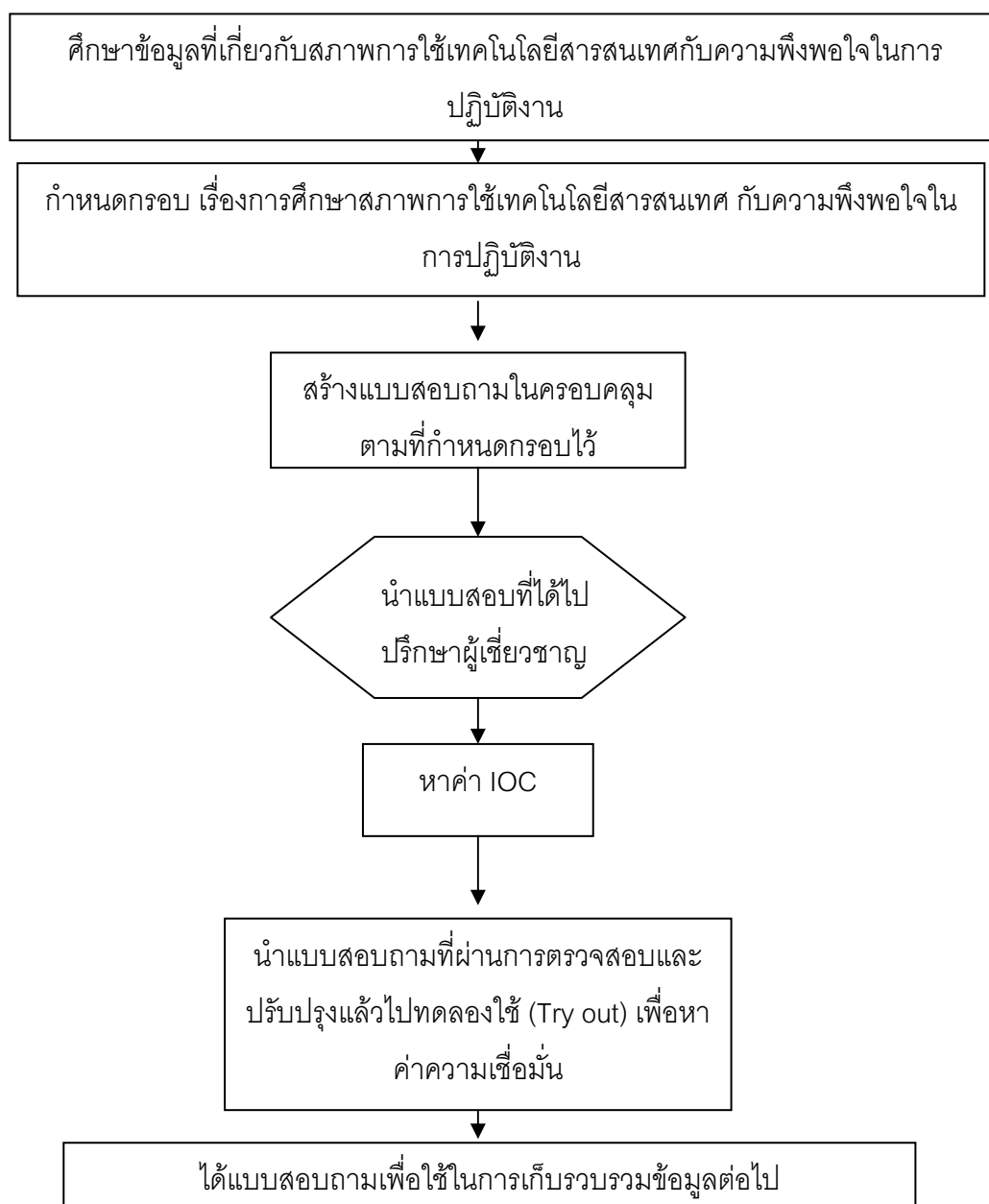
7.2.11 ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (ข้อ 49 – 53) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.79

7.2.12 ด้านความมั่นคงในงาน (ข้อ 54 – 57) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.76

7.2.13 ด้านสภาพการทำงาน (ข้อ 58 – 60) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.87

7.2.14 ด้านวิธีการบังคับบัญชา (ข้อ 61 – 64) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.92

8. นำแบบสอบถามไปใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัย
จากขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามสามารถสรุปได้เป็นแผนภาพดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 1 แสดงขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ติดต่อทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อเข้าทำการวิจัยในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยไปยังผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการวิจัย ดำเนินการเก็บข้อมูลกลับด้วยตัวเอง
3. ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและส่งด้วยระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน โดยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับทางการจัดส่งเอกสารของมหาวิทยาลัย
4. และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน โดยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (SPSS/FW) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ และร้อยละ โดยนำข้อมูลลงรหัส (Coding) ดังนี้

เพศ	เพศชาย	ลงรหัสเท่ากับ	1
	เพศหญิง	ลงรหัสเท่ากับ	2
อายุ	อายุต่ำกว่า 25 ปี, 25 – 35 ปี, 36 – 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ลงรหัสเรียงจาก 1 - 4		
วุฒิทางการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, ปริญญาโท, ปริญญาเอก รหัสเรียงจาก 1 – 4		
สถานภาพ	ข้าราชการ, ลูกจ้างประจำ, พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา, พนักงานราชการ, ลูกจ้างชั่วคราว และอื่นๆ รหัสเรียงจาก 1 – 6		
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช่, ไม่ใช่	รหัสเรียงจาก	1 – 2

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้มาตราส่วน 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีการใช้มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีการใช้มาก
- 3 หมายถึง มีการใช้ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีการใช้น้อย
- 1 หมายถึง มีการใช้น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ของ ชูศรี วงศ์รัตนะ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544 : 75) มี
เกณฑ์ดังนี้

- 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับมาก
- 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง
- 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย
- 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

นำข้อมูลในแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding)

- | | | |
|-----------------|---------------|---|
| ระดับมากที่สุด | ลงรหัสเท่ากับ | 5 |
| ระดับมาก | ลงรหัสเท่ากับ | 4 |
| ระดับปานกลาง | ลงรหัสเท่ากับ | 3 |
| ระดับน้อย | ลงรหัสเท่ากับ | 2 |
| ระดับน้อยที่สุด | ลงรหัสเท่ากับ | 1 |

3. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้มาตราส่วน 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ของ ชูศรี วงศ์รัตนะ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544: 75) มี
เกณฑ์ดังนี้

- 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

นำข้อมูลในแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding)

ระดับมากที่สุด	ลงรหัสเท่ากับ	5
ระดับมาก	ลงรหัสเท่ากับ	4
ระดับปานกลาง	ลงรหัสเท่ากับ	3
ระดับน้อย	ลงรหัสเท่ากับ	2
ระดับน้อยที่สุด	ลงรหัสเท่ากับ	1

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สูตรการหากลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane'

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน ขนาดของประชากร
e	แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หาค่าความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยวิธีสูตรดัชนีความสอดคล้อง IOC (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2530 : 29)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แบบแอลฟา (Alpha Coefficient) ของ

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

α	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
n	แทน จำนวนของข้อคำถามของแบบสอบถาม
$\sum S_i^2$	แทน ผลรวมของความแปรปรวนรายข้อ
S^2	แทน ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ย (MEAN) โดยคำนวณจากสูตร (ล้วน สายศ และ อังคณา สายศ 2540 : 103)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

$\bar{x}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

2. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร (ล้วน สายศ และ อังคณา สายศ 2540 : 103)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x$ หมายถึง ผลรวมคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum x^2$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาศภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของบุคลากรที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 250 คน โดยได้นำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

นำค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มาแปลผลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยถืออัตรา การแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	มีค่า	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	มีค่า	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	มีค่า	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	มีค่า	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	มีค่า	น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	69	27.60
หญิง	181	72.40
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 14 จากการศึกษา พบว่า บุคลากรของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จำนวนทั้งหมด 250 คน เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 72.40 ซึ่งมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 27.60

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	18	7.20
25 – 35 ปี	156	62.40
36 – 45 ปี	41	16.40
46 ปีขึ้นไป	35	14.00
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 15 จากการศึกษา พบว่า บุคลากรของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.40 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.40 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.20 และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.00

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิทางการศึกษา

วุฒิทางการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	40	16.00
ปริญญาตรี	192	76.80
ปริญญาโท	16	6.40
ปริญญาเอก	1	0.40
ไม่ระบุ	1	0.40
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 16 จากการศึกษา พบว่า บุคลากรของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.80 รองลงมาคือต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 6.40 และมีวุฒิการศึกษาปริญญาเอกน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.40

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	62	24.80
ลูกจ้างประจำ	22	8.80
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา	95	38.00
พนักงานราชการ	28	11.20
ลูกจ้างชั่วคราว	42	16.80
อื่นๆ	1	0.40
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 17 จากการศึกษา พบว่า บุคลากรของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 24.80 พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 11.20 และลูกจ้างประจำน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.80

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้	245	98.00
ไม่ใช้	3	1.20
ไม่ระบุ	2	0.80
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 18 จากการศึกษา พบว่า บุคลากรของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรส่วนใหญ่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 98.00 ไม่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 1.20 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 0.80

**ตอนที่ 2 วิเคราะห์สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของ
บุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร**

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของ
บุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านเครื่องคอมพิวเตอร์

ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดทำเอกสารทั่วไป	4.41	0.81	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและรักษาข้อมูล	4.34	0.84	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล	3.70	1.20	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการนำเสนอข้อมูล	3.67	1.22	มาก
5. หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น เรียกใช้ข้อมูล	4.08	0.92	มาก
6. หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการส่งต่อข้อมูลข่าวสาร	3.93	0.96	มาก
7. ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีในหน่วยงานของท่านเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.96	0.97	มาก
8. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีในหน่วยงานมีประสิทธิภาพ	3.59	1.54	มาก
9. หน่วยงานของท่านมีคู่มือการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์	2.72	1.11	ปานกลาง

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
10. หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดทำเอกสารทั่วไป	4.41	0.81	มาก
รวม	3.83	0.68	มาก

จากตารางที่ 19 จากการศึกษา พบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดทำเอกสารทั่วไป โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 รองลงมาคือมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและรักษาข้อมูล โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 และพบว่าหน่วยงานมีการใช้คู่มือการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.11

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
11. ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมประมวลคำ	3.60	3.49	มาก
12. ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมประมวลผล/คำนวณ	3.33	1.16	ปานกลาง
13. ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำหรับ ระบบ LAN	3.62	1.14	มาก
14. ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำหรับ ระบบ Internet	4.06	1.01	มาก
15. ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำหรับ ระบบ E-mail	3.80	1.18	มาก
16. ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านระบบการจัดการข้อมูล Database	2.83	1.29	ปานกลาง

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
17. ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านโปรแกรมเพื่อนำเสนอ	2.85	1.23	ปานกลาง
18. ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านกราฟิก	2.16	1.24	น้อย
19. ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในระบบจัดการฐานข้อมูล	2.85	1.40	ปานกลาง
20. หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาการเขียนโปรแกรมขึ้นใช้เอง	1.90	1.11	น้อย
รวม	3.10	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 จากการศึกษา พบว่าสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำหรับ ระบบ Internet มากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.01 รองลงมาคือการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำหรับระบบ LAN โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.14 และพบว่ามีการพัฒนาการเขียนโปรแกรมขึ้นใช้เองน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.11

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านฐานข้อมูล

ด้านฐานข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
21. ท่านเก็บรวบรวมและการรักษาข้อมูลแบบแฟ้มเอกสาร	3.84	1.09	มาก
22. ท่านเก็บรวบรวมและการรักษาข้อมูลแบบแฟ้มข้อมูลในคอมพิวเตอร์	3.88	1.10	มาก
23. ท่านเก็บรวบรวมและการรักษาข้อมูลแบบแฟ้มเอกสาร และแฟ้มข้อมูลในคอมพิวเตอร์	3.95	1.07	มาก

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ด้านฐานข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
24. ท่านวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูลโดยใช้เครื่องคิดเลข	3.02	1.10	ปานกลาง
25. ท่านวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	3.37	1.13	ปานกลาง
26. ท่านวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูลโดยใช้เครื่องคิดเลขและเครื่องคอมพิวเตอร์	3.33	1.06	ปานกลาง
27. ท่านนำเสนอข้อมูลโดยใช้เอกสาร/กราฟ/ข้อมูล	2.71	1.21	ปานกลาง
28. ท่านนำเสนอข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	2.97	1.34	ปานกลาง
29. ท่านนำเสนอข้อมูลโดยใช้เอกสารและเครื่องคอมพิวเตอร์	3.18	1.27	ปานกลาง
30. ทานสืบค้นเรียกใช้ข้อมูลโดยเอกสาร	3.39	1.04	ปานกลาง
31. ทานใช้การสืบค้น เรียกใช้ข้อมูลโดยใช้แฟ้มข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์	3.67	1.10	มาก
32. ทานใช้การสืบค้น เรียกใช้ข้อมูลโดยใช้ระบบ LAN	3.22	1.14	ปานกลาง
33. ทานใช้การสืบค้น เรียกใช้ข้อมูลโดยใช้ระบบฐานข้อมูลจาก CD-ROM	2.63	1.15	ปานกลาง
34. ทานใช้การสืบค้น เรียกใช้ข้อมูลโดยใช้ระบบเครือข่าย Internet	3.81	1.22	มาก
รวม	3.36	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 จากการศึกษา พบว่าสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า การเก็บรวบรวมและการรักษาข้อมูลแบบแฟ้มเอกสารและแฟ้มข้อมูลในคอมพิวเตอร์

มากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07 รองลงมาคือมีเก็บรวบรวม และการรักษาข้อมูลแบบเพิ่มข้อมูลในคอมพิวเตอร์โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 1.10 และพบว่าท่านใช้การสืบค้น เรียกใช้ข้อมูลโดยใช้ระบบฐานข้อมูลจาก CD-ROM น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของ บุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
35. หน่วยงานของท่านมีบุคลากรที่มีความสามารถ ให้ความรู้/การบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้อยู่ ในสภาพที่ใช้งานได้เพียงพอ	2.98	1.11	ปานกลาง
36. หน่วยงานของท่านได้มีการส่งเสริมให้บุคลากร เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์	3.28	1.03	ปานกลาง
37. บุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์มีความรู้ ความเหมาะสมกับงาน	3.36	1.03	ปานกลาง
รวม	3.21	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 จากการศึกษา พบว่าสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง จากการพิจารณา รายข้อพบว่าบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีความรู้ความเหมาะสมกับงานมีมาก ที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.03 รองลงมาคือหน่วยงานมีการ ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรม คอมพิวเตอร์ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.03 และหน่วยงานมี บุคลากรที่มีความสามารถให้ความรู้ การบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เพียงพอมีน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.11

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม

ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
38. หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลโทรศัพท์ภายใน	3.75	1.03	มาก
39. หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลโทรศัพท์ภายนอก	3.66	1.07	มาก
40. หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลวิทยุสื่อสาร	2.34	1.19	น้อย
41. หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลเครื่องโทรสาร	3.29	1.08	ปานกลาง
42. หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	3.48	1.12	ปานกลาง
43. หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการประชุมทางไกล	2.53	1.25	ปานกลาง
44. มีวัสดุและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีโทรคมนาคมเพียงพอกับการใช้งาน	3.21	0.94	ปานกลาง
45. วัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมมีประสิทธิภาพต่อการใช้งาน	3.11	0.94	ปานกลาง

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
46. ท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลโดยเหมาะสมและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.59	0.95	มาก
47. หน่วยงานของท่านได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อการบริหารจัดการ	3.58	0.97	มาก
รวม	3.25	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 23 จากการศึกษา พบว่าสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านการสื่อสารโทรคมนาคมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า มีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูล โทรศัพท์ภายในมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.03 รองลงมาคือหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูล โทรศัพท์ภายนอก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07 และพบว่าหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูล วิทยุสื่อสารน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.19

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์	3.83	0.68	มาก
2. ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์	3.10	0.91	ปานกลาง
3. ด้านฐานข้อมูล	3.36	0.78	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากร	3.21	0.90	ปานกลาง
5. ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม	3.25	0.66	ปานกลาง
โดยรวม	3.37	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 จากการศึกษา พบว่า สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีการใช้ด้านเครื่อง

คอมพิวเตอร์มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมาคือด้านฐานข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 และมีการใช้ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์น้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ความสำเร็จในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุเป้าหมาย	4.02	0.69	มาก
2. ท่านสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้สำเร็จอย่างน่าพอใจ	3.87	0.69	มาก
3. ท่านคิดว่าท่านมีส่วนทำให้มหาวิทยาลัยมีความเจริญก้าวหน้า	3.69	0.79	มาก
4. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่ตนเอง	3.89	0.71	มาก
5. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่เพื่อนร่วมงาน	3.59	0.70	มาก
6. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้บริหาร	3.49	0.72	ปานกลาง
โดยรวม	3.76	0.58	มาก

จากตารางที่ 25 จากการศึกษา พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุเป้าหมายมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 รองลงมาคือผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่ตนเอง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และผล

การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการยอมรับ

การยอมรับ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
7. ท่านได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.62	0.70	มาก
8. ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงาน	3.62	0.64	มาก
9. ท่านได้รับการยอมรับ และชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมอบหมายจนสำเร็จ	3.60	0.68	มาก
10. เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.65	0.72	มาก
รวม	3.62	0.58	มาก

จากตารางที่ 26 จากการศึกษา พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านการยอมรับมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อแล้ว พบว่าเพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 รองลงมาคือได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และ 0.64 ตามลำดับ และพบว่าบุคลากรได้รับการยอมรับ และชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมอบหมายจนสำเร็จน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
11. ลักษณะของงานในหน้าที่ของท่าน น่าสนใจและสนใจให้ปฏิบัติ	3.70	2.68	มาก
12. งานในหน้าที่ของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ ใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่	3.54	0.91	มาก
13. ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านมีแบบที่ ชัดเจน	3.62	0.84	มาก
14. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับระดับ ความรู้และความสามารถ	3.59	0.77	มาก
15. งานที่อยู่ในความรับผิดชอบและปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่ชอบและช่วยให้ได้รับ ประสบการณ์มากขึ้น	3.70	0.85	มาก
รวม	3.63	0.87	มาก

จากตารางที่ 27 จากการศึกษา พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่าลักษณะของงานในหน้าที่ของท่านน่าสนใจและสนใจให้ปฏิบัติและงานที่อยู่ในความรับผิดชอบและปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ชอบและช่วยให้ได้รับประสบการณ์มากขึ้นมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.68 และ 0.85 ตามลำดับ รองลงมาคือลักษณะงานในหน้าที่ของท่านมีแบบที่ชัดเจน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 และงานในหน้าที่ของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
16. ท่านมีความตั้งใจ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.22	0.74	มาก
17. ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่ใหม่ๆ จากผู้บังคับบัญชาเสมอ	3.58	0.83	มาก
18. ท่านได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบงานโครงการของหน่วยงาน	3.43	0.92	ปานกลาง
19. ท่านคิดว่าท่านปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ	4.18	0.80	มาก
20. ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมหรืองานพิเศษนอกเหนือจากหน้าที่ประจำของมหาวิทยาลัย	3.48	0.99	ปานกลาง
รวม	3.78	0.59	มาก

จากตารางที่ 28 จากการศึกษ พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความรับผิดชอบที่ปฏิบัติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความตั้งใจ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 รองลงมาคือบุคลากรคิดว่าปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และบุคลากรได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบงานโครงการของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความก้าวหน้าในงาน

ความก้าวหน้าในงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
21. ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้าในอนาคต	3.31	2.74	ปานกลาง

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ความก้าวหน้าในงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
22. ท่านมีโอกาสได้รับการเข้าฝึกอบรม หรือเข้าประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	3.20	1.07	ปานกลาง
23. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามผลงาน	2.98	1.00	ปานกลาง
24. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่จะสูงขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต	2.98	0.95	ปานกลาง
25. ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างเป็นธรรมชาติ	2.98	0.95	ปานกลาง
26. ท่านมีโอกาสศึกษาดูงานทั้งในหรือต่างประเทศ	2.44	1.20	น้อย
รวม	2.98	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 29 จากการศึกษา พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านความก้าวหน้าในงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้าในอนาคตมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.74 รองลงมาคือบุคลากรมีโอกาสได้รับการเข้าฝึกอบรม หรือเข้าประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07 และพบว่าบุคลากรมีโอกาสศึกษาดูงานทั้งในหรือต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.20

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านนโยบายและการบริหารงาน

นโยบายและการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
27. มหาวิทยาลัยมีนโยบายและการบริหารงานที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้	3.08	0.88	ปานกลาง

ตารางที่ 30 (ต่อ)

นโยบายและการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
28. มหาวิทยาลัยมีการกระจายอำนาจ และมอบหมายงานตามสายงานที่เหมาะสม	3.02	0.89	ปานกลาง
29. นโยบายของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับของท่านและเพื่อนร่วมงาน	3.10	0.93	ปานกลาง
30. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย	2.58	1.04	ปานกลาง
31. ผู้บริหารมีการกระจายอำนาจและมอบหมายงานตามสายงานอย่างเหมาะสม	2.98	0.85	ปานกลาง
รวม	2.95	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 30 จากการศึกษา พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านนโยบายและการบริหารงานในงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า นโยบายของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับของท่านและเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 รองลงมาคือมหาวิทยาลัยมีนโยบายและการบริหารงานที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 และพบว่าบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
32. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ สามารถเปลี่ยนสายงานสู่ตำแหน่งอื่นได้	2.75	0.98	ปานกลาง
33. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	2.96	0.94	ปานกลาง

ตารางที่ 31(ต่อ)

โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
34. ท่านมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนไปดำรงตำแหน่งที่สูงกว่าตำแหน่งเดิม	2.81	0.97	ปานกลาง
รวม	2.84	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 31 จากการศึกษา พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 รองลงมาคือมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนไปดำรงตำแหน่งที่สูงกว่าตำแหน่งเดิม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97 และตำแหน่งงานที่บุคลากรปฏิบัติอยู่ สามารถเปลี่ยนสายงานสู่ตำแหน่งอื่นได้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
35. ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบรรยากาศที่เป็นมิตรต่อกัน	3.92	0.92	ปานกลาง
36. ท่านปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหารได้เป็นอย่างดี	3.60	0.97	ปานกลาง
37. ผู้บริหารให้ความสนใจและช่วยเหลือท่านทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	2.98	1.08	ปานกลาง
38. ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยความสามัคคีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	3.67	1.04	มาก
39. เมื่อท่านแสดงความคิดเห็นผู้บริหารและผู้ร่วมงานยอมรับฟังและนำมาปฏิบัติ	3.28	1.02	ปานกลาง
โดยรวม	3.49	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 32 จากการศึกษา พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบรรยากาศที่เป็นมิตรต่อกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 รองลงมาคือบุคลากรปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยความสามัคคีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04 และพบว่าผู้บริหารให้ความสนใจและช่วยเหลือบุคลากรทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านเงินเดือน

ด้านเงินเดือน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
40. การเลื่อนขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	2.58	1.02	ปานกลาง
41. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของท่าน	2.81	0.89	ปานกลาง
42. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการ	3.43	1.04	ปานกลาง
43. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบในแต่ละวัน	3.21	2.83	ปานกลาง
44. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	2.66	0.98	ปานกลาง
รวม	2.94	0.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 33 จากการศึกษา พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านเงินเดือนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายข้อ ด้านเงินเดือน พบว่า ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04 รองลงมาคือเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบในแต่ละวัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 2.83 และพบว่ามีความพึงพอใจการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านสถานะทางอาชีพ

ด้านสถานะทางอาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
45. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีศักดิ์ศรีและมีเกียรติ เทียบเท่ากับวิชาชีพอื่น	3.55	0.84	มาก
46. ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติ	3.76	0.85	มาก
47. ท่านมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าเทียบเท่า วิชาชีพอื่น	3.26	0.90	ปานกลาง
48. ท่านสามารถใช้วันหยุด หรือเวลาหลังเลิก จากการปฏิบัติหน้าที่เพื่อภารกิจส่วนตัว ได้อย่างเต็มที่	3.42	0.95	ปานกลาง
รวม	3.49	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 34 จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านสถานะทางอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ
พิจารณารายข้อ ด้านสถานะทางอาชีพ พบว่ามีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมาก
ที่สุด เท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 รองลงมาคืองานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีศักดิ์ศรีและมี
เกียรติเทียบเท่ากับวิชาชีพอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 และพบว่า
มีความพึงพอใจท่านมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าเทียบเท่าวิชาชีพอื่นน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
49. ท่านคิดว่าที่ทำงานของท่านมีเครื่อง อำนวยความสะดวกในการทำงาน	3.68	0.90	มาก

ตารางที่ 35 (ต่อ)

ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
50. ที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศที่สงบ ไม่มีเสียงรบกวน	3.26	1.14	ปานกลาง
51. ท่านสามารถปฏิบัติภารกิจส่วนตัวอย่างเต็มที่หลังการปฏิบัติงาน	3.38	1.01	ปานกลาง
52. ท่านสามารถปรับตัวต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตได้ดี	3.67	0.83	มาก
53. เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใกล้ชิดของท่านสนับสนุนและให้กำลังใจในการปฏิบัติงานของท่าน	3.55	0.86	มาก
รวม	3.51	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 35 จากการศึกษา พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่าท่านคิดว่าที่ทำงานของท่านมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 รองลงมาคือท่านสามารถปรับตัวต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตได้ดี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 และพบว่าที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศที่สงบ ไม่มีเสียงรบกวนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.14

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
54. ท่านปฏิบัติงานด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาในตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติ	3.78	0.87	มาก
55. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน	3.53	0.91	มาก

ตารางที่ 36 (ต่อ)

ด้านความมั่นคงในงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
56. ท่านมั่นใจว่าท่านมีความรู้ความสามารถพอที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่นี้	3.85	0.76	มาก
57. สถาบันของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของประชาชน	4.08	0.83	มาก
รวม	3.81	0.63	มาก

จากตารางที่ 36 จากการศึกษา พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านความมั่นคงในงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ด้านความมั่นคงในงาน พบว่าสถาบันของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของประชาชนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 รองลงมาคือท่านมั่นใจว่าท่านมีความรู้ความสามารถพอที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่นี้ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และพบว่าท่านมีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านสภาพการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
58. ที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของท่านได้ดี	3.62	0.96	มาก
59. ที่ทำงานท่านได้รับการดูแลทำความสะอาดสม่ำเสมอ	3.73	0.93	มาก
60. ที่ทำงานของท่านมีความเป็นสัดส่วนตามควร	3.51	1.06	มาก
รวม	3.62	0.88	มาก

จากตารางที่ 37 จากการศึกษา พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านสภาพการทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ด้านสภาพการทำงาน พบว่าที่ทำงานท่านได้รับการดูแลทำความสะอาดสม่ำเสมอ

มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 รองลงมาคือที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของท่านได้ดี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 และพบว่าที่ทำงานของท่านมีความเป็นสัดส่วนตามควรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านวิธีการบังคับบัญชา

ด้านวิธีการบังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
61. ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาต่างๆ อย่างมีเหตุผลได้ทันทั่วทั้งที่และเหมาะสม	3.14	0.95	ปานกลาง
62. ผู้บริหารมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเหมาะสม	3.19	0.94	ปานกลาง
63. ผู้บริหารมีการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวทางปฏิบัติตามเวลาที่เหมาะสม	3.05	0.94	ปานกลาง
64. ผู้บริหารจัดทำเอกสารเพื่อใช้เป็นแนวทางและคู่มือในการปฏิบัติงาน	2.84	1.02	ปานกลาง
รวม	3.06	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 38 จากการศึกษา พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรในด้านวิธีการบังคับบัญชามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ ด้านวิธีการบังคับบัญชา พบว่าผู้บริหารมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 รองลงมาคือผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาต่างๆ อย่างมีเหตุผลได้ทันทั่วทั้งที่และเหมาะสม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95 และพบว่าผู้บริหารจัดทำเอกสารเพื่อใช้เป็นแนวทางและคู่มือในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสำเร็จในงาน	3.76	0.58	มาก
2. การได้รับการยอมรับ	3.62	0.58	มาก
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.63	0.87	มาก
4. ความรับผิดชอบ	3.78	0.59	มาก
5. ความก้าวหน้าในงาน	2.98	0.95	ปานกลาง
6. นโยบายและการบริหารงาน	2.95	0.77	ปานกลาง
7. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	2.84	0.86	ปานกลาง
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.49	0.75	ปานกลาง
9. เงินเดือน	2.94	0.92	ปานกลาง
10. สถานะทางอาชีพ	3.49	0.71	ปานกลาง
11. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.51	0.71	มาก
12. ความมั่นคงในงาน	3.81	0.63	มาก
13. สภาพการทำงาน	3.62	0.88	มาก
14. วิธีการบังคับบัญชา	3.06	0.85	ปานกลาง
รวม	3.39	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 39 จากการศึกษา พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาคือความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

1. ข้อเสนอแนะแนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

1.1 ด้านฮาร์ดแวร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

1.1.1 ควรมีการปรับปรุงระบบหรือรุ่นของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และควรจัดหาเครื่องรุ่นใหม่มาทดแทนเครื่องรุ่นเก่า เนื่องจากในบางครั้งจำเป็นต้องใช้เครื่องที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1.2 แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีคอมพิวเตอร์ให้กลุ่มบุคลากร เช่นนายช่าง เพื่อดันคว้าข้อมูลทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการติดต่อสื่อสาร

1.1.3 เห็นควรเพิ่มความคุ้มค่าของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เครื่องสแกนลายนิ้วมือ ควรใช้งานร่วมกับการลงเวลาปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า

1.1.4 ควรจัดหาเครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งานด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นและพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านซอฟต์แวร์และโปรแกรม

1.2.1 ควรเพิ่มประสิทธิภาพ (Upgrade) เครื่องเก่าให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น และพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน

1.2.2 ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในการใช้งานพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรม MS Office หรือระบบบริหารจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบ MIS

1.2.3 ควรมีการปรับเปลี่ยนโปรแกรมสำหรับการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและทันสมัยเพื่อรองรับการปฏิบัติงานที่มีภาระมากขึ้น

1.3 ด้านระบบและเครือข่าย

1.3.1 ควรเพิ่มเร็วระบบอินเทอร์เน็ตให้มากยิ่งขึ้น และใช้แม่ข่ายในการจัดการข้อมูลร่วมกัน

1.3.2 ด้วยมีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นที่แพร่หลาย เห็นควรติดต่อประสานงานผ่าน E-mail ระหว่างวิทยาเขต เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว และประชุมด้วยระบบประชุมทางไกล เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย

1.3.3 เห็นควรปรับปรุงและพัฒนา ระบบอินเทอร์เน็ต แบบ Wireless LAN ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3.4 ควรมีการสนับสนุนในส่วนของการส่งเอกสารระหว่างวิทยาเขต ด้วยการ
ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยลดขั้นตอน ประหยัดการใช้ทรัพยากร และเพิ่มควา
มรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล

1.4 ด้านการอบรมและพัฒนาบุคลากร

1.4.1 ศูนย์คอมพิวเตอร์ควรมีการจัดการอบรม การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้
เหมาะสมกับวัยของบุคลากร รวมทั้งอบรมเกี่ยวกับการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น
เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานต่อไป อย่างน้อยเดือนละครั้ง โดยเวียน
เรื่องให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มประโยชน์แก
มหาวิทยาลัย

1.4.2 บุคลากรควรมีความรู้พื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ
ปฏิบัติงาน

1.4.3 ควรมีการจัดการความรู้ (KM) ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4.4 เมื่อเปลี่ยนแปลงวิธีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เห็นควรให้มีการ
ประชาสัมพันธ์ให้ทราบกันอย่างทั่วถึง และควรมีการอบรมหรือแนะนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่
เอื้ออำนวยความสะดวกต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

1.4.5 เห็นควรให้แต่ละกองมีบุคลากรที่มีความรู้และเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ เนื่องจากแต่ละกองมี Website ควรมีบุคลากรที่เป็นผู้รับผิดชอบดูแล Website โดยตรง
จำนวน 1 คน เพื่อปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน

2. สภาพการทำงาน มีสภาพแวดล้อม/มีเครื่องอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเทคโนโลยี
สารสนเทศเพียงพอต่อการใช้งานหรือไม่

2.1 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.1.1 พื้นที่ในการปฏิบัติงานมีความคับแคบ ทำให้มีข้อจำกัดในการใช้
เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

2.1.2 สภาพแวดล้อมที่ทำงานไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีสภาพ
ที่แออัด

2.1.3 สภาพการทำงานมีสภาพแวดล้อม บรรยากาศ สงบ ไม่มีเสียงรบกวน

2.1.4 ในการปฏิบัติงานต้องใช้สมาธิ แต่สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
พลุกพล่าน และเสียงดัง

2.1.5 พื้นที่ในการจัดวางคอมพิวเตอร์เพื่อบริการนักศึกษาที่มีพื้นที่จำกัด ทำให้บริการนักศึกษาได้ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณของนักศึกษา

2.1.6 สภาพแวดล้อมของห้องทำงาน อากาศถ่ายเทไม่สะดวก เสี่ยงต่อการเกิดโรคระบาดทางเดินหายใจ เนื่องจากมีหมอกพิษจากเครื่องฟรินเตอร์

2.1.7 ควรจัดสภาพแวดล้อมให้ดีกว่านี้ เช่น ควรจัดเอกสารให้เป็นระเบียบ จัดเข้าที่ให้เรียบร้อย เพื่อความสะดวกในการทำงานหรือการค้นหาเอกสาร

2.1.8 ควรพัฒนาพัฒนาสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงานและเหมาะสมกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.9 พื้นที่ในการทำงานมีจำกัด ทำให้มีข้อจำกัดเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลด้านเอกสาร

2.2 ด้านเครื่องอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

2.2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน แต่สภาพ/การอำนวยความสะดวกในด้านที่เกี่ยวข้อง เช่น การติดต่ออินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มความเร็วระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการส่ง E-mail และการรับ – ส่ง / เวียนเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E - Document) มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2.2 ควรจัดหาเครื่องฟรินส์ แฟกซ์ เครื่องถ่ายเอกสาร ให้เพียงพอต่อการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

2.2.3 ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เช่น CD-ROM

2.2.4 อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ

2.2.5 อุปกรณ์สำนักงานและเครื่องอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอ แต่ควร UPGRADE เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.6 เห็นควรมีการประเมินความเสี่ยงของเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อจัดหาเครื่องใหม่มาทดแทนให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

2.2.7 ควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกเพื่อป้องกันสุขภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เช่น มีแผ่นกรองแสงหน้าจอคอมพิวเตอร์ แก้วสุขภาพ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาศาภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาศาภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มประชากร เป็นบุคลากรที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ได้จากการใช้วิธีการทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำนวน 250 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ศาภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
 - ตอนที่ 3 ความพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
 - ตอนที่ 4 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
บุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุช่วง 25 – 35 ปี และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีสถานภาพเป็นพนักงานใน

สถาบันอุดมศึกษามากที่สุด ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

2. สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

2.1 ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์

บุคลากรที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคอมพิวเตอร์ในการจัดทำเอกสารทั่วไป ($\bar{x} = 4.41$) มากที่สุด รองลงมาคือมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและรักษาข้อมูล ($\bar{x} = 4.34$) และพบว่าหน่วยงานมีการใช้คู่มือการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์น้อยที่สุด ($\bar{x} = 2.72$)

2.2 ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์

บุคลากรที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร มีใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.10$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับระบบ Internet ($\bar{x} = 4.06$) มากที่สุด รองลงมาคือมีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับระบบ E - mail ($\bar{x} = 3.80$) และพบว่าหน่วยงานมีการพัฒนาการเขียนโปรแกรมขึ้นใช้เองน้อยที่สุด ($\bar{x} = 2.63$)

2.3 ด้านฐานข้อมูล

บุคลากรที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร มีใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านฐานข้อมูล ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านฐานข้อมูล สำหรับการเก็บรวบรวมและการรักษาข้อมูลแบบแฟ้มข้อมูลในคอมพิวเตอร์ ($\bar{x} = 3.88$) มากที่สุด รองลงมาคือมีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับเก็บรวบรวมและรักษาข้อมูลแบบแฟ้มเอกสาร ($\bar{x} = 3.84$) และพบว่ามี การสืบค้น เรียกใช้ข้อมูลโดยใช้ระบบฐานข้อมูลจาก CD - ROM น้อยที่สุด ($\bar{x} = 2.63$)

2.4 ด้านบุคลากร

บุคลากรที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร มีใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านบุคลากร ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร โดยมีบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านเทคโนโลยี

คอมพิวเตอร์มีความรู้ ความเหมาะสมกับงาน ($\bar{x} = 3.36$) มากที่สุด รองลงมาคือหน่วยงานมีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ($\bar{x} = 3.28$) และพบว่าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีความสามารถให้ความรู้/การบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เพียงพอที่สุด ($\bar{x} = 2.98$)

2.5 ด้านเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

บุคลากรที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร มีใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านโทรคมนาคม โดยมีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลโทรศัพท์ภายใน ($\bar{x} = 3.75$) มากที่สุด รองลงมาคือมีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลโทรศัพท์ภายนอก ($\bar{x} = 3.66$) และพบว่าหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสารน้อยที่สุดน้อยที่สุด ($\bar{x} = 2.34$)

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

3.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุเป้าหมาย ($\bar{x} = 4.02$) มากที่สุด รองลงมาคือผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่ตนเอง ($\bar{x} = 3.89$) และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้บริหารน้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.49$)

3.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าเพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{x} = 3.65$) มากที่สุด รองลงมาคือได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.62$) และบุคลากรได้รับการยอมรับ และชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมอบหมายจนสำเร็จ ($\bar{x} = 3.60$) น้อยที่สุด

3.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าลักษณะของงานในหน้าที่ของท่านน่าสนใจและสนใจไปปฏิบัติ และงานที่อยู่ในความรับผิดชอบและปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ชอบและช่วยให้ได้รับประสบการณ์มากขึ้น

($\bar{x} = 3.70$) มากที่สุด รองลงมาคือลักษณะงานในหน้าที่ของท่านมีแบบที่ชัดเจน ($\bar{x} = 3.62$) และงานในหน้าที่เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่น้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.49$)

3.4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบุคลากรมีความตั้งใจ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 4.22$) มากที่สุด รองลงมาคือบุคลากรคิดว่าได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ($\bar{x} = 4.18$) และบุคลากรได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบงานโครงการของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.43$) น้อยที่สุด

3.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.98$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้าในอนาคต ($\bar{x} = 3.31$) มากที่สุด รองลงมาคือบุคลากรมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือเข้าประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ($\bar{x} = 3.20$) และบุคลากรมีโอกาสศึกษาดูงานทั้งในหรือต่างประเทศ ($\bar{x} = 2.44$) น้อยที่สุด

3.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.95$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่านโยบายของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับของท่านและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.10$) มากที่สุด รองลงมาคือมหาวิทยาลัยมีนโยบายและการบริหารงานที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ ($\bar{x} = 3.08$) และบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 2.58$) น้อยที่สุด

3.7 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.84$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่านโยบายของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับของท่านและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.10$) มากที่สุด รองลงมาคือบุคลากรมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนไปดำรงตำแหน่งที่สูงกว่าตำแหน่งเดิม ($\bar{x} = 2.81$) และบุคลากรตำแหน่งงานที่บุคลากรปฏิบัติอยู่สามารถเปลี่ยนสายงานสู่ตำแหน่งอื่นได้ ($\bar{x} = 2.75$) น้อยที่สุด

3.8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบุคลากรปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบรรยากาศที่

เป็นมิตรต่อกัน ($\bar{x} = 3.92$) มากที่สุด รองลงมาคือบุคลากรปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยความสามัคคีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ($\bar{x} = 3.67$) และผู้บริหารให้ความสนใจและช่วยเหลือบุคลากรทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ($\bar{x} = 2.98$) น้อยที่สุด

3.9 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบุคลากรได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{x} = 3.43$) มากที่สุด รองลงมาคือเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบในแต่ละวัน ($\bar{x} = 3.21$) และการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ($\bar{x} = 2.58$) น้อยที่สุด

3.10 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานะทางอาชีพในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบุคลากรมีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.76$) มากที่สุด รองลงมาคืองานปฏิบัติอยู่มีศักดิ์ศรีและมีเกียรติเทียบเท่ากับวิชาชีพอื่น ($\bar{x} = 3.55$) และบุคลากรมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าเทียบเท่าวิชาชีพอื่น ($\bar{x} = 2.58$) น้อยที่สุด

3.11 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.51$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบุคลากรคิดว่าที่ทำงานมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน ($\bar{x} = 3.68$) มากที่สุด รองลงมาคือบุคลากรสามารถปรับตัวต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตได้ดี ($\bar{x} = 3.67$) และทำงานมีบรรยากาศที่สงบ ไม่มีเสียงรบกวน ($\bar{x} = 3.26$) น้อยที่สุด

3.12 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสถาบันของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของประชาชน ($\bar{x} = 4.08$) มากที่สุด รองลงมาคือบุคลากรมั่นใจว่ามีความรู้ความสามารถพอที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{x} = 3.85$) และบุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{x} = 3.53$) น้อยที่สุด

3.13 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าที่ทำงานได้รับการดูแลทำความสะอาดสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.73$)

มากที่สุด รองลงมาคือมีสภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของท่านได้ดี ($\bar{x} = 3.62$) และทำงานมีความเป็นสัดส่วนตามควร ($\bar{x} = 3.53$) น้อยที่สุด

3.14 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.06$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าผู้บริหารมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเหมาะสม ($\bar{x} = 3.19$) มากที่สุด รองลงมาคือผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาต่างๆ อย่างมีเหตุผลได้ทันเวลาที่และเหมาะสม ($\bar{x} = 3.14$) และผู้บริหารจัดทำเอกสารเพื่อใช้เป็นแนวทางและคู่มือในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.53$) น้อยที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

1.สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดทำเอกสารทั่วไป และการเก็บรักษาข้อมูล เนื่องจากการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี เกี่ยวข้องการกับบริหารงานในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเอกสารเป็นส่วนใหญ่ ไม่ค่อยได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในเรื่องของเทคนิคเท่าที่ควร หากจะมีงานประชาสัมพันธ์เป็นส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ แต่ยังมีการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ใช้ควบคู่ไปด้วยกับการค้นหาเอกสารจากแฟ้มข้อมูลเอกสาร โดยบุคลากรมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดทำเอกสารทั่วไป สอดคล้องกับ ไชยวุฒิ ศรีโยวงศ์ (2540 : 81) กล่าวว่า ส่วนใหญ่จะใช้โปรแกรมสำหรับพิมพ์งานเอกสาร หนังสือราชการและทำแบบฟอร์มต่างๆ ซึ่งใช้โปรแกรม Word Word Processor เท่านั้น

สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยหน่วยงานมีการพัฒนาการเขียนโปรแกรมขึ้นใช้เองน้อย เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์น้อย ซึ่งบุคลากรใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำหรับ Internet ในระดับมาก เนื่องจากระบบ Internet มีความจำเป็นมากสำหรับการใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยมหาวิทยาลัยศิลปากรมีหลายวิทยาเขต จำเป็นต้องมีการประสานงานกันระหว่างวิทยาเขต เทคโนโลยีสารสนเทศในเรื่อง Internet จึงต้องมีความจำเป็นมากในการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ศรัณย์ ไม้ดา (2542:107) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุข ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหาร ด้านวิชาการ และด้านบริการ และใช้ข้อมูลสารสนเทศสาธารณสุข เพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด เพื่อการนำเสนอผลงาน เพื่อติดตามประเมินผล มีการใช้เครือข่ายข้อมูล ระบบ LAN และระบบ Internet กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ดำเนินงาน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและรักษาข้อมูล การจัดทำเอกสารทั่วไป การนำเสนอข้อมูล การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล การส่งต่อข้อมูล โดยมีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ ตามประเภทการใช้งาน รวมทั้งใช้เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมในการส่งต่อสื่อสารข้อมูล และมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านฐานข้อมูล พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรเก็บรวบรวมและการรักษาข้อมูลแบบแฟ้มเอกสารและแฟ้มข้อมูลในคอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับ อัญชลี เสถียรศรี (2546 : 99) กล่าวว่า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนใหญ่เป็นแบบรายงานทั้งนี้เพราะ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลมีภาระและเวลาจำกัดจึงอาศัยแบบรายงานเป็นการจัดเก็บอย่างง่ายโดยส่วนใหญ่จะเก็บเป็นแฟ้มเอกสาร และสอดคล้องกับวิภาวดีน พัทธยานนท์ (2546 : 53) กล่าวว่าด้านเอกสารสิ่งพิมพ์ในสถานศึกษา พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า สภาพสังคมในปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางด้านธุรกิจ ข้อมูลข่าวสาร ทำให้มีความต้องการสารสนเทศมากขึ้น จึงได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยจัดการเกี่ยวกับสารสนเทศ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์

สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยหน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ความรู้/การบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่ใช้ไม่มากนัก ทั้งนี้สำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์น้อย เมื่อหน่วยงานประสบปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ทำให้บริการไม่ทั่วถึงและเพียงพอเท่าที่ควรเมื่อเทียบกับจำนวนหน่วยงานและจำนวนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และในแต่ละหน่วยงานใหญ่แล้วยังไม่มีบุคลากรที่รับผิดชอบทางด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนการเข้าอบรมเกี่ยวกับความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับ สายพิน เชื้อน้อย (2551 : 80) กล่าวว่าปัญหาการใช้สารสนเทศของบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค มีปัญหาด้านการแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในเรื่องของการฝึกอบรมหลักสูตรการวิเคราะห์/การพัฒนาสารสนเทศ ในเรื่องของการฝึกอบรมหลักสูตรการวิเคราะห์/การพัฒนาสารสนเทศ และ

การศึกษาดูงานด้านการใช้ไอซีทีในการปฏิบัติงาน บุคลากรส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการพัฒนาในเรื่องดังกล่าว ประสบการณ์และความรู้เรื่องการใช้โปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับด้านพัฒนาสารสนเทศ เช่น โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ฯลฯ ซึ่งจะต้องได้รับการฝึกอบรมโดยตรง รวมทั้งการศึกษาดูงานด้านการใช้ไอซีทีในการปฏิบัติงาน ก็มีผลสำคัญ เพราะจากการศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่นๆ ย่อมจะทำให้บุคลากรมีประสบการณ์และมุมมองที่หลากหลายต่างจากเดิมที่ตนเองคุ้นเคย ย่อมจะนำความรู้และประสบการณ์ที่พบเห็นมาเป็นส่วนประกอบในการพัฒนาสารสนเทศได้ ดังที่ สุธี สทธิสมบุรณ์ (2539 : 10) กล่าวว่า การอบรมเป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติในการทำงาน หรือเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างหรือเปลี่ยนแปลงผู้เข้ารับการอบรม และสอดคล้องกับ คำนี้ง ยากองโด (2548 : 57) กล่าวว่าด้านการบริหารจัดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีอยู่ในระดับน้อยพบว่า สถานศึกษาขาดบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บุคลากรที่มีอยู่ขาดความชำนาญในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษาไม่เกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ อภิญา ขอบพิศ (2548 : 66) กล่าวว่าสำหรับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ขาดการเชื่อมโยงของระบบข้อมูลสารสนเทศ ในทุกระบบงาน ระบบเครือข่ายในปัจจุบันต่างคนต่างทำ ขาดผู้รับผิดชอบโดยตรง สอดคล้องกับ นพรัตน์ วรรณคำ (2545 : 68) กล่าวว่าปัญหาด้านบุคลากร ส่วนใหญ่เกิดจากระบบพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานและจำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านนี้ยังมีส่วนน้อย สอดคล้องกับ MR.YILMAZ (2543 : 77) กล่าวว่า ผู้บริหารโรงเรียนควรเพิ่มระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถทักษะและความชำนาญของบุคลากรในด้านการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับ ไชยวุฒิ ศรีโยวงศ์ (2540 : 81) กล่าวว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้าน เครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อย

สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม พบว่าอยู่ในระดับหน่วยงานใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลวิทยุสื่อสารปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อ่างถึงใน ศรีณย์ ไม้ดา (2542:107) ที่พบว่า การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในระบบข้อมูลสารสนเทศยังไม่กว้างขวาง เช่น การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ทั้งโทรศัพท์หรือวิทยุสื่อสารยังมีไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน ทำให้การติดต่อสื่อสารล่าช้า รวมทั้งพบว่าไม่มีการพัฒนาการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ขึ้นใช้เองในหน่วยงาน และส่วนใหญ่มีการ

ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์

2. ความพึงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความพึงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความสำเร็จในงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยสำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ทำให้ผลการทำงานเป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สากล อนันตเสรี (2545 : 102) กล่าวว่าพนักงานโดยรวมและพนักงานในแต่ละสายปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ระดับมาก อาจจะเป็นผลมาจากทักษะในการปฏิบัติงานและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้การปฏิบัติสำเร็จได้ตามคาดหวังซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติซึ่งต้องการความร่วมมือของหมู่คณะที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีทักษะและมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานในแต่ละสายปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในเรื่องงานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ ความอิสระในการตัดสินใจต่องานที่รับผิดชอบและสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้รับมอบหมายโดยไม่ต้องมีการควบคุม ดังที่ ธงชัย สันติพงษ์ (2529 : 359) กล่าวว่าหากฝ่ายบริหารจัดการจัดให้คนงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของคนแล้วความพึงพอใจของคนงานจะสูงและผลงานจะดีตามไปด้วย

ความพึงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการได้รับการยอมรับ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยการปฏิบัติงานในภาระงาน บุคลากรได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับ Maslow (1970 : p.35 - 46) กล่าวว่าความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล เช่น ความต้องการที่จะเป็นเข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ได้ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน ดังที่ สากล อนันตเสรี (2545 : 102) พบว่า พนักงานโดยรวมและพนักงานในแต่ละสายปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นผลมาจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนได้รับการไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตะโรจน์ (2535 : 149) กล่าวว่าพนักงานเมื่อมีโอกาสทำงาน ค่อนข้างจะก่อให้เกิดความร่วมมือกันและมีความรู้สึกเป็นกันเอง

ความพึงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าอยู่ในระดับ มาก แม้สำนักงานอธิการบดี มีบุคลากรที่มีวุฒิ การศึกษาไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติเป็นจำนวนมาก เนื่องจากงานที่ปฏิบัติเป็นงานเป็นงานทั่วไป ซึ่ง แตกต่างกับตำแหน่งทางด้านการเงิน บัญชี นักคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีความจำเป็นต้องรับผู้ที่จบ การศึกษาโดยตรงเข้าปฏิบัติงาน จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่ทั้งนี้บุคลากรที่สังกัดสำนักงาน อธิการบดี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในระดับมาก อาจจะ เป็นผลมาจากมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย แม้ว่าจะไม่ตรง กับสาขาที่ตนเองจบการศึกษามาโดยตรง และมีความสุขในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ สากล อนันตเสรี (2545 : 104) พบว่า พนักงานสายวิชาการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก อาจจะ เป็นมาจากพนักงานสายวิชาการมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถที่ได้เรียนรู้ มาโดยตรงตามที่ตนเองถนัด และงานที่ทำก็มีความท้าทายและน่าสนใจ เพราะต้องเพิ่มพูนความรู้ ของตนเองอยู่เสมอเพื่อให้ทันยุคทันสมัยและวิชาการที่เปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้การได้มี ส่วนร่วมในการกำหนดภาระงานที่ต้องปฏิบัติ และความมีอิสระในการตัดสินใจต่องานที่รับผิดชอบ สูง จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมาก

ความพึงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความรับผิดชอบ พบว่าอยู่ในระดับ มาก โดยหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีการแบ่ง หน้าที่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างชัดเจน ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ตนเอง รับผิดชอบและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับ สากล อนันตเสรี (2545 : 104) พบว่า พนักงานโดยรวมและพนักงานในแต่ละสายการปฏิบัติงานมีความ พึงพอใจในด้านนี้ระดับมาก อาจจะเป็นผลมาจากพนักงานนั้นมีอิสระในการตัดสินใจต่องานที่ รับผิดชอบ และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้โดยไม่ต้องมีการควบคุม ทำให้พนักงาน เกิดความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ประพันธ์ สุวิหาร (2532 : 67 - 69) กล่าวว่าความพึงพอใจเกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมี อำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

ความพึงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเป็นผลมาจากในปัจจุบันหน่วยงานที่ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีจำนวนลูกจ้างชั่วคราวเป็นจำนวนมาก เนื่องจากสำนักงานอธิการบดี ไม่มีตำแหน่งพนักงานในสถาบันอุดมศึกษารองรับอย่างเพียงพอ แต่ทั้งนี้มหาวิทยาลัยศิลปากรได้

มีการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานเพิ่มพูนความรู้ในขั้นที่สูงขึ้นไป โดยให้มีการปรับวุฒิการศึกษา และเงินเดือนเพิ่มมากขึ้นด้วย แต่ทั้งนี้ความก้าวหน้าในงานยังเป็นไปได้น้อยเนื่องจากมีหัวหน้างานที่ครองตำแหน่งในระยาว ซึ่งแตกต่างกับบางมหาวิทยาลัยหัวหน้างานต่างๆ จะครบวาระไปพร้อมกับผู้บริหารในชุดนั้นๆ สอดคล้องกับ สากล อนันตเสรี (2545 : 103) พบว่าพนักงานโดยรวมและพนักงานในแต่ละสายปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในด้านนี้ในระดับปานกลาง อาจจะเป็นผลจากพนักงานมีความคิดตรงกันว่าผลงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ใช่ส่วนสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน รวมถึงเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเพื่อเลื่อนตำแหน่งมีวิธีการและขั้นตอนไม่ชัดเจนเหล่านี้ อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่กระตือรือร้น และพยายามที่จะสร้างผลงานให้ได้มากที่สุด เพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ดังที่ ประพันธ์ สุวิหาร (2532 : 67-69) กล่าวว่า การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น หรือได้รับการฝึกอบรมบุคคลในองค์กรจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่าอยู่ในระดับ ปานกลาง ด้วยมหาวิทยาลัยศิลปากร มีการเปลี่ยนผู้บริหารชุดใหม่ บุคลากรยังเห็นการบริหารงานของผู้บริหารชุดใหม่น้อย ทำให้มีความพึงพอใจในด้านนี้ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ สากล อนันตเสรี (2545 : 105) พบว่าพนักงานโดยรวมและพนักงานในแต่ละสายปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจในด้านนี้ในระดับปานกลาง อาจจะเป็นผลมาจากนโยบายและระบบการบริหารงานของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยยังไม่ชัดเจน และสอดคล้องกับ บุญมั่ง ธนาศุภวัฒน์ (2537 : 158) กล่าวว่า บุคคลจะรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานที่เขา มีความรู้สึกเข้าใจให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน

ความพึงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พบว่าอยู่ในระดับ ปานกลาง ด้วยบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานสนับสนุน ทำให้การปฏิบัติงานต้องเป็นการปฏิบัติงานสนับสนุนมหาวิทยาลัย หน้าที่การปฏิบัติงานก็เป็นตำแหน่งเดิมๆ ทำให้มีความก้าวหน้าในอนาคตอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ สากล อนันตเสรี (2545 : 106) พนักงานโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจจะเป็นผลมาจากพนักงานสายวิชาการนั้น ได้ถูกกำหนดให้สอนในรายวิชาตรงกับความรู้ความสามารถที่ได้เล่าเรียนมา และสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถนั้น เพื่อความก้าวหน้าต่อไปในสายวิชาการ เช่น การขอตำแหน่งทางวิชาการ เป็น

ต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานมีความก้าวหน้าต่อไปอนาคตด้วย ส่วนสายปฏิบัติการวิชาชีพต่างๆ เช่น วิศวกร สถาปนิก นัช่างเทคนิค ที่จะนำความรู้และผลงานที่ได้ไปขอใบประกอบวิชาชีพต่างๆ เพื่อความก้าวหน้าต่อไป จึงทำให้โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าอยู่ในระดับ ปานกลาง ด้วยหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีที่ตั้ง 4 แห่งด้วยกัน คือ สำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน วังท่าพระ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ทำให้มีการพบปะกันน้อย หากเพียงแต่หน่วยงานควรมีการจัดกิจกรรมที่ให้ปฏิบัติร่วมกัน เช่น การแข่งขันกีฬาระหว่างวิทยาเขต หรืออื่นๆ สอดคล้องกับ อ้างถึงใน สากุล อนันตเสรี (2545 : 107) กล่าวว่าความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันในผลงานของเขา

ความพึงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านเงินเดือน พบว่าอยู่ในระดับ ปานกลาง ด้วยมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ เงินเดือนที่ได้รับค่อนข้างน้อย แม้ว่าจะมีการเลื่อนขั้นในทุกปี สอดคล้องกับพัชรา ทาหอม (2550 : 122) พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานควรได้รับค่าจ้างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เพียงพอกับค่าใช้จ่ายปกติสภาพความเป็นอยู่ และมีการเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง มีความยุติธรรมเพราะในภาวะปัจจุบันเศรษฐกิจในประเทศไทย ตกอยู่ในภาวะวิกฤต จึงส่งผลกระทบต่อทุกหน่วยงาน รวมทั้งอยู่ซ่อมรถยนต์ได้รับผลกระทบเช่นกัน จึงส่งผลให้การจัดสรรค่าตอบแทนเพื่อตอบแทนลูกจ้างถูกจำกัดลง การฝึกอบรมน้อยลง การปฏิบัติงานของลูกจ้างมีขอบข่ายหน้าที่ที่ปฏิบัติลักษณะเดิม หรืออาจมีแนวโน้มที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น โอกาสที่จะได้ศึกษาต่อจึงมีไม่มาก โอกาสที่จะได้เงินเดือนขึ้นน้อยลงไปอีก จึงทำให้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปฐมพร ณะสมบัติ (2545 : 80) กล่าวว่า ปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน และวิธีการบังคับบัญชามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากรัฐบาลมีการปรับอัตราค่าเพิ่มเงินเดือน แต่ยังไม่สร้างความพึงพอใจให้กับอาจารย์ได้ทั่วถึงทุกคน เพราะรัฐบาลจำกัดด้วยงบประมาณ สอดคล้องกับ พัทธรา ทาหอม (2552 : บทคัดย่อ) พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้างด้านลักษณะงาน ด้านสถานที่ตั้ง ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน และด้านผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านค่าจ้างและสวัสดิการและผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับสุพัทธรา

เลิศฤทธิ์เรืองสิน (2545 : 80) กล่าวว่า ปัจจัยด้านเงินเดือน นโยบายและการบริหารของครูโรงเรียนประถมศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องมาจากรัฐบาลไม่ปรับอัตราค่าจ้างของเงินเดือน ประกอบด้วยสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทำให้ครูโรงเรียนประถมศึกษา รู้สึกขาดความคล่องตัวทางการเงิน

ความพึงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านสถานะทางอาชีพ พบว่าอยู่ในระดับ ปานกลาง ด้วยหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัย บุคลากรที่ปฏิบัติในหน่วยงานย่อมเป็นบุคลากรสายสนับสนุนทั้งสาย ก สาย ข ลูกจ้างประจำ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ทำให้มีตำแหน่งที่หลากหลาย ทั้งสายบริหาร สายปฏิบัติงาน หรือสายวิชาชีพ เฉพาะ แต่บุคลากรมีความภาคภูมิใจและคิดว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีศักดิ์ศรีและเทียบเท่ากับวิชาชีพอื่นในระดับมาก สอดคล้องกับ สากล อนันตเสรี (2545 : 109) พบว่าพนักงานโดยรวมมีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจในด้านนี้ระดับปานกลาง ส่วนพนักงานสายวิชาการมีความพึงพอใจในด้านนี้ระดับมาก อาจจะเป็นผลมาจาก พนักงานสายวิชาการซึ่งมีตำแหน่งเป็นอาจารย์สอนนั้น เป็นงานที่มีเกียรติ เป็นที่ยอมรับในสังคมและเป็นที่น่าเคารพของบุคคลทั่วไป จึงเกิดความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ ส่วนพนักงานในสายปฏิบัติการนั้น มีตำแหน่งที่หลากหลาย เช่น นายช่างเทคนิค วิศวกร เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป ธุรการ เป็นต้น ซึ่งบางตำแหน่งเป็นที่น่าสนใจบ้าง และบางตำแหน่งก็มีลักษณะธรรมดาทั่วไป ทำให้โดยรวมจึงมีความน่าสนใจและความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่หากพิจารณาในเรื่องความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก อาจจะเป็นเพราะว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่างานที่ตนเองได้ปฏิบัติเป็นงานที่มีคุณค่ามีความสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร จึงทำให้เกิดความภูมิใจ

ความพึงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่าอยู่ในระดับ มาก ด้วยมหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นหน่วยงานของภาครัฐ ทำให้บุคลากรมีเวลาปฏิบัติภารกิจส่วนตัว ไม่จำเป็นต้องมีการเตรียมการสอนเหมือนอาจารย์ สอดคล้องกับ อ้างถึงใน สากล อนันตเสรี (2545 : 110) กล่าวว่ามนุษย์ต้องการด้านสรีระ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ

ความพึงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความมั่นคงในงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรมีความรู้สึกว่าการที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ จะมีความมั่นคงในงาน โดยบุคลากรมีความภูมิใจในความเป็นมหาวิทยาลัยศิลปากร เนื่องจากมหาวิทยาลัยยังไม่เปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จึงคิดว่ายังมีความมั่นคงในงาน สอดคล้องกับ Maslow (1970 : p.35 - 46) กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการความปลอดภัย ความมั่นคงในชีวิต ซึ่งในปัจจุบันและอนาคตรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

ความพึงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านสภาพการทำงาน พบว่าอยู่ในระดับ ปานกลาง ด้วยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความสะอาด สภาพเหมาะแก่การปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ พัชรา ทาหอม (2550 : 122) พบว่าสภาพการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ เนื่องจากสถานที่ปฏิบัติงานมีความโปร่ง อากาศถ่ายเท แบ่งเป็นสัดส่วน แสงสว่างในการทำงานเพียงพอ และด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังที่ (วันทนา อภิรักษ์ชิต : 54) กล่าวว่าปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยกระตุ้น (Motivation) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจตามทฤษฎีความพึงพอใจในนำไปสู่การทำงานของเฮิร์ซเบิร์ก เมื่อพนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานบริการงานของธนาคารออมสินที่ดีเกิดความประทับใจแก่ลูกค้าในระดับมากเช่นกัน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg 1959 อ้างถึงในดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล 2544: 20-22) ความพึงพอใจในการทำงานนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ผลงานของคนที่ทำด้วยใจรักย่อมดีกว่าคนที่ทำโดยไม่รักงาน ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในการที่ทำย่อมจะได้งานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ทำงานด้วยความไม่พึงพอใจ อีกทั้งความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากปัจจัยกระตุ้น (Motivation) คือความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) เช่นเงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ความมั่นคง สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหารงาน ฯลฯ ตามทฤษฎีความพึงพอใจนำไปสู่การทำงานที่เรียกว่าทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นและค้ำจุน (Motivation and Hygiene Theory) ของเฮิร์ซเบิร์ก สอดคล้องกับ Cooper (1985 : p.31-33) กล่าวว่าการทำงานที่มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ดี มีมาตรฐาน สภาพแวดล้อมในการทำงานดีและเหมาะสม ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อ้างถึงใน กิตติมา ปรีดีดีลิก (2529 : 325) กล่าวว่า

สภาพการทำงานอันได้แก่ แสง เสียง ฝุ่นน้ำ ชั่วโมงการทำงาน ล้วนเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านวิธีการบังคับบัญชา พบว่าอยู่ในระดับ ปานกลาง สอดคล้องกับ สากล อนันตเสรี (2545 : 112) พบว่าพนักงานในแต่ละสายปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในด้านนี้ระดับปานกลาง อาจจะเป็นผลมาจากผู้บังคับบัญชามีเวลาในการบริหารงานไม่เพียงพอ จึงทำให้โอกาสที่จะให้คำปรึกษา คำแนะนำและการเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานน้อย จึงทำให้มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ในด้านของผู้บังคับบัญชามีความเป็นประชาธิปไตยนั้น พนักงานสายปฏิบัติการและสายวิชาการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจจะเป็นมาจากนโยบายหรือกฎระเบียบต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่กำหนด และคำสั่งของผู้บริหารทำให้ผู้บังคับบัญชาต้องยึดถือและปฏิบัติตาม ซึ่งบางครั้งอาจจะขัดกับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานบ้าง แต่เมื่อนโยบายและระบบการบริหารงานที่กำหนดแล้วต้องปฏิบัติตาม

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ทั้ง 14 ด้าน พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 7 ด้าน คือ ความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านชีวิตและความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพการทำงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือน ด้านสถานะทางอาชีพ และด้านวิธีการบังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลจากการวิจัยพบว่าการศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่าด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ด้านบุคลากร ด้านฐานข้อมูล ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม อยู่ในระดับปานกลาง และมีการใช้ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์น้อยที่สุด โดยบุคลากรได้มีข้อเสนอแนะตามผลการวิจัย เพื่อที่จะนำไปพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นดังต่อไปนี้

1. ควรสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับงานที่ปฏิบัติ และสนับสนุนให้บุคลากรได้รับความรู้เกี่ยวกับการดูแลบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ในเบื้องต้นได้
2. ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งานด้านต่างๆ หรือเพิ่มประสิทธิภาพ (Upgrade) เครื่องเก่าให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นและพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน
3. ควรเพิ่มความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากการใช้งานในปัจจุบันความเร็วไม่เพียงพอและการเข้าถึงระบบช้า

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

จากการวิจัยการศึกษาศภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. ควรศึกษาศภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและความพึงพอใจเพื่อการเรียนการสอนการสอนของอาจารย์และนักศึกษา

บรรณานุกรม

- กรองแก้ว สรนนท์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- กองกรรมาธิการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กระทรวงมหาดไทย. เทคโนโลยีสารสนเทศกับกฎหมายโทรคมนาคมในยุคโลกาภิวัตน์. ม.ป.ท., 2539.
- กิดานันท์ มลิทอง. เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- กิติมา ปรีดีดีลิก. การบริหารและการนิเทศเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : อักษรพิพัฒน์, 2532.
- คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. รายงานการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย. ม.ป.ท., 2537.
- ครุฑชิต มาลัยวงศ์. ก้าวไกลไปกับคอมพิวเตอร์ สารคอมพิวเตอร์ที่ข้าราชการต้องรู้. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยเจริญการพิมพ์, 2538.
- _____. ทักษะไอซีที. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2540.
- _____. ข้าราชการกับไอทีเส้นทางที่ต้องเลือกเดิน?. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2541.
- คำเนิง ยากองโด. “สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 1 จังหวัดเชียงราย.” รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2548.
- งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร. สารสนเทศเพื่อการบริหารมหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552, 2552.
- ชัยพจน์ รักราม. “จาก IT มาเป็น...ICT.” วารสารวิชาการ. 5 (มีนาคม 2545) : 60 - 62.
- ชุตินธร สุตานนท์. “การสื่อสารระหว่างหัวหน้างานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ชุมพล ศฤงคารศิริ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : คณะ

วิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2537.

ไชยวุฒิ ศรีโยวงศ์. “การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ใน

ระบบงานของสำนักการประถมศึกษาอำเภอ ในจังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์

ปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540.

ณัฐพันธ์ เขจรันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.

กรุงเทพมหานคร : เอสแอนด์จีกราฟฟิค, 2542.

ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. “ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่าย

ปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักงานพหลโยธิน.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต

สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

ทวีศักดิ์ ก่ออนันตกุล. เทคโนโลยีสารสนเทศและสังคมสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร :

ซัคเซสมีเดีย, 2541.

ธงชัย สนิตวงษ์ และชัยยศ สันติยศ. พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์, 2533.

นพรัตน์ วรรณคำ. “การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศของมหาวิทยาลัยขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหาร

การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.

บุญมัน ธนาสุวัฒน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียน

สโตร์, 2537.

บุญวัฒน์ อัฐ. “เทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาบุคลากร.” ใน เทคโนโลยีสารสนเทศก้าวไกล

เศรษฐกิจไทยมั่นคง. ม.ป.ท. หน้า 28 - 31, 2540.

บุญโชค สูดคิด. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียนก้นดาร์

สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช.” วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2542.

บุปผชาติ ทัพนิกรณ. “Constructionism กับ ...ICT” เอกสารประกอบการสัมมนาทางวิชาการ

เรื่อง ไอซีทีเพื่อการศึกษาไทย ระหว่างวันที่ 23 - 24 มกราคม 2546 เสนอโดย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ร่วมกับสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

, 2546.

- ปฐมพร ธนะสมบัติ. “ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร ในเขตภาคเหนือตอนล่าง.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร, 2545.
- ประพันธ์ สุริหาร. ทฤษฎีการบริหาร. ขอนแก่น : ภาควิชาบริหารการศึกษา, 2532. (เอกสารอัดสำเนา)
- ประสิทธิ์ ประพัฒน์มงคล. การสื่อสารโทรคมนาคมในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : วิสคอมเซนเตอร์, 2540.
- ปราวีณยา สุวรรณรัฐโชติ. “กรณีศึกษากระบวนการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียน.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สหมิตรออฟเซต, 2553.
- พัชรา ทาหอม. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างชั่วคราวรถยนต์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2550.
- ไพรัช รัชพงษ์ และพิเชษ ตูรงค์เวโรจน์. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา รายงานการศึกษาวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2541.
- เย็น ภู่วรรณ และสมชาย นำประเสริฐชัย. ไอซีทีเพื่อการศึกษาไทย. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2546.
- รัชฎาวัลย์ บุญเดช. “พฤติกรรมและปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่ทำงานกับบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2546.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เจริญอักษร, 2530.
- ล้วน และอังคณา สายยศ. สถิติวิทยาทางการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2540.
- ลานนา ดวงสิงห์. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สันเอดดูเคชั่น, 2542.

วิภาวดีน แพทยานนท์. "สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนส่วนกลาง กลุ่มที่ 1."

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2546.

วิสิทธิ์ บุญชุม. "การศึกษาปัญหาการใช้ ICT เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของอาจารย์สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล : สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวัง."

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2546.

ศรัณย์ ไม้ดา. "การศึกษาสถานภาพ ปัญหา ความต้องการ และความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2542.

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545 – 2549. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2545.

สกล อนันตเสวี. "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์." รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2545.

สมเดช มีทรัพย์. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครสวรรค์." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 2541.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. เทคโนโลยีการเรียนรู้ของไทยในปี 2553.

กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545.

_____. นโยบายเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545.

สุชาดา กิระนันท์. รูปแบบการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ"เอกสารการบรรยายการฝึกอบรมหัวหน้างานข้อมูลสถิติและรายงานเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศและการใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์ ระดับจังหวัด. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2541.

สุทธิ ทองประดิษฐ์. **ทฤษฎีการจัดการองค์กร**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2528.

สุทัศน์ ธรรม์เรือง. “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 5.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

สุธี สุทธิสมบุญ. **หลักการบริการเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

สุพัตรา เลิศฤทธิ์เรืองสิน. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2545.

สุริยา พุ่มพวง. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2537.

อภิญา ชอบพิศ. “การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในโรงพยาบาลสกลนคร.” รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.

อรพรรณ ลิ้มเจริญ. “การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ : กรณีศึกษาบุคลากรในเครือบริษัท ศรีวรา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.

อัญชลี เสถียรศรี. “การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้สารสนเทศองค์การคำคุณฐา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

MR.YILMAZ. “การศึกษาสภาพการปฏิบัติงาน ปัญหาและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.

ภาษาต่างประเทศ

Cooper, A.M. **How to Supervise**. New York : McGraw-Hill Book Company, 1958.

Foster, George M. Traditional Societies and technological change. New York : Harper & Row, 1973.

Koohang, A. A. "A study of attitude towards computer : Anxiety, confidence, tiking, and perception of usefulness." **Dissertation Abstracts International**, 49(3), 468-A, 1979.

Kozma, Robert B. "Communication, rewards, and the use of classroom innovation." **Journal of Higher Education**, 50(6) (November/December) 761-771, 1979.

Maslow, A.H. Motivation and Personality 2. New York : Harper and Paw, 1970.

Scott, Geomann. Educator perceptions of principal technology leadership competencies. The University of Oklahoma, 2005.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์แนะนำและตรวจแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐาปนีย์ ธรรมเมธา
อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. นางสาวดวงพร วิมเนศ
หัวหน้างานสารสนเทศการศึกษา ตลิ่งชัน
ศูนย์คอมพิวเตอร์ ตลิ่งชัน มหาวิทยาลัยศิลปากร

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. นางสาวอัปสร กิจเจริญคำ
ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
และรักษาการในตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. นายสนอง เก้าเจริญ
ผู้อำนวยการกองกลาง
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ด้านวิจัย

1. อาจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม
อาจารย์ประจำภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวก ข

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
การศึกษาศาภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ต้องการศึกษาศาภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ศาภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
 - ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
 - ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับศาภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถาม ตามศาภาพความเป็นจริง โดยคำตอบของท่านผู้วิจัยจะถือเป็นความลับ และสรุปผลการค้นคว้าเป็นภาพรวม ซึ่งไม่มีผลกระทบหรือความเสียหายต่อท่านหรือผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมแต่ประการใด หากแต่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารงานของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความอนุเคราะห์ในครั้งนี้

(นางสาวรัตติกกร คงทอง)
นักศึกษาปริญญาโท
ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำอธิบายประกอบแบบสอบถาม

1. **เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology)** หมายถึง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีโทรคมนาคม ที่นำมาใช้ในการดำเนินงานสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความรวดเร็วทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ และสามารถเชื่อมสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

2. **เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication Technology)** หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในระยะไกล เช่น โทรสาร โทรศัพท์ โมเด็ม อุปกรณ์เครือข่าย เป็นต้น ซึ่งมาใช้ในการปฏิบัติงาน

3. **การปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สภาพการทำงาน นโยบาย การบริหารงาน วิธีการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานโดยใช้ตามแนวคิดของเฮอริเบอร์ก ทั้ง 14 ด้าน ดังนี้

1. ความสำเร็จในงาน
2. การได้รับการยอมรับ
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในงาน
6. นโยบายการบริหารงาน
7. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
9. เงินเดือน
10. สถานะทางอาชีพ
11. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว
12. ความมั่นคงในงาน
13. สภาพการทำงาน
14. วิธีบังคับบัญชา

5. **บุคลากร** หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ที่ปฏิบัติงานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

6. **สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง สภาพของการดำเนินงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และสภาพการใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นอยู่ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ให้ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

- () ชาย
() หญิง

สำหรับผู้วิจัย

P1 []

2. อายุ

- () ต่ำกว่า 25 ปี
() 25 – 35 ปี
() 36 – 45 ปี
() 46 ปีขึ้นไป

สำหรับผู้วิจัย

P2 []

3. วุฒิทางการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรี
() ปริญญาโท
() ปริญญาเอก

สำหรับผู้วิจัย

P3 []

4. สถานภาพ

- () ข้าราชการ
() ลูกจ้างประจำ
() พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา
() พนักงานราชการ
() ลูกจ้างชั่วคราว
() อื่นๆ.....

สำหรับผู้วิจัย

P4 []

5. ปัจจุบันท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการทำงานหรือไม่

- () ไม่ใช่
() ใช่

สำหรับผู้วิจัย

P5 []

ตอนที่ 2 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย
ศิลปากร

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยเลือกตอบตามสภาพการใช้งาน

- | | | |
|---|---------|------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านมีการใช้มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านมีการใช้มาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านมีการใช้ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านมีการใช้น้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านมีการใช้น้อยที่สุด |

ข้อที่	ข้อความ	ระดับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน					สำหรับผู้ วิจัย
		5	4	3	2	1	
	ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์						
1.	หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดทำเอกสารทั่วไป						P6 []
2.	หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและรักษาข้อมูล						P7 []
3.	หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล						P8 []
4.	หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการนำเสนอข้อมูล						P9 []
5.	หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น เรียกใช้ข้อมูล						P10 []
6.	หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการส่งต่อข้อมูลข่าวสาร						P11 []
7.	ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีในหน่วยงานของท่านเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน						P12 []
8.	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีในหน่วยงานมีประสิทธิภาพ						P13 []
9.	หน่วยงานของท่านมีคู่มือการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์						P14 []

ข้อที่	ข้อความ	ระดับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน					สำหรับผู้ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
10.	การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน						P15 []
	ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์						
11.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมประมวลคำ						P16 []
12.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมประมวลผล/คำนวณ						P17 []
13.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำหรับระบบ LAN						P18 []
14.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำหรับระบบ Internet						P19 []
15.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำหรับระบบ E-mail						P20 []
16.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านระบบการจัดการข้อมูล Database						P21 []
17.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านโปรแกรมเพื่อการนำเสนอ						P22 []
18.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านกราฟิก						P23 []
19.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในระบบจัดการฐานข้อมูล						P24 []
20.	หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาการเขียนโปรแกรมขึ้นใช้เอง						P25 []
	ด้านฐานข้อมูล						
21.	ท่านเก็บรวบรวมและการรักษาข้อมูลแบบแฟ้มเอกสาร						P26 []
22.	ท่านเก็บรวบรวมและการรักษาข้อมูลแบบแฟ้มข้อมูลในคอมพิวเตอร์						P27 []
23.	ท่านเก็บรวบรวมและการรักษาข้อมูลแบบแฟ้มเอกสารและแฟ้มข้อมูลในคอมพิวเตอร์						P28 []

ข้อที่	ข้อความ	ระดับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน					สำหรับผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
24.	ท่านวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูลโดยใช้เครื่องคิดเลข						P29 []
25.	ท่านวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์						P30 []
26.	ท่านวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูลโดยใช้เครื่องคิดเลขและเครื่องคอมพิวเตอร์						P31 []
27.	ท่านนำเสนอข้อมูลโดยใช้เอกสาร/กราฟ/ข้อมูล						P32 []
28.	ท่านนำเสนอข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์						P33 []
29.	ท่านนำเสนอข้อมูลโดยใช้เอกสารและเครื่องคอมพิวเตอร์						P34 []
30.	ท่านสืบค้นเรียกใช้ข้อมูลโดยเอกสาร						P35 []
31.	ท่านใช้การสืบค้น เรียกใช้ข้อมูลโดยใช้แฟ้มข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์						P36 []
32.	ท่านใช้การสืบค้น เรียกใช้ข้อมูลโดยใช้ระบบ LAN						P37 []
33.	ท่านใช้การสืบค้น เรียกใช้ข้อมูลโดยใช้ระบบฐานข้อมูลจาก CD-ROM						P38 []
34.	ท่านใช้การสืบค้น เรียกใช้ข้อมูลโดยใช้ระบบเครือข่าย Internet						P39 []
	ด้านบุคลากร						
35.	หน่วยงานของท่านมีบุคลากรที่มีความสามารถให้ความรู้/การบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เพียงพอ						P40 []
36.	หน่วยงานของท่านได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์						P41 []
37.	บุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีความรู้ ความเหมาะสมกับงาน						P42 []

ข้อที่	ข้อความ	ระดับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน					สำหรับผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
	ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม						
38.	หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลโทรศัพท์ภายใน						P43 []
39.	หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลโทรศัพท์ภายนอก						P44 []
40.	หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูล วิทยุสื่อสาร						P45 []
41.	หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลเครื่องโทรสาร						P46 []
42.	หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)						P47 []
43.	หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการประชุมทางไกล						P48 []
44.	มีวัสดุและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีโทรคมนาคมเพียงพอกับการใช้งาน						P49 []
45.	วัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมมีประสิทธิภาพต่อการใช้งาน						P50 []
46.	ท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลโดยเหมาะสมและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน						P51 []
47.	หน่วยงานของท่านได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ						P52 []

ตอนที่ 3 ความพึงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำชี้แจง

ขอให้ท่านพิจารณาข้อความในแต่ละข้อความแล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามความรู้สึกของท่าน

5	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					สำหรับผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
	ความสำเร็จในงาน						
1.	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุเป้าหมาย						P53 []
2.	ท่านสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้สำเร็จอย่างน่าพอใจ						P54 []
3.	ท่านคิดว่าท่านมีส่วนทำให้มหาวิทยาลัยมีความเจริญก้าวหน้า						P55 []
4.	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่ตนเอง						P56 []
5.	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่เพื่อนร่วมงาน						P57 []
6.	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้บริหาร						P58 []
	การได้รับการยอมรับ						
7.	ท่านได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน						P59 []
8.	ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงาน						P60 []
9.	ท่านได้รับการยอมรับ และชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมอบหมายจนสำเร็จ						P61 []

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
10.	เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ						P62 []
	ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ						
11.	ลักษณะของงานในหน้าที่ของท่านน่าสนใจและจูง ใจให้ปฏิบัติ						P63 []
12.	งานในหน้าที่ของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่						P64 []
13.	ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านมีแบบที่ชัดเจน						P65 []
14.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับระดับความรู้และ ความสามารถ						P66 []
15.	งานที่อยู่ในความรับผิดชอบและปฏิบัติอยู่เป็นงาน ที่ชอบและช่วยให้ได้รับประสบการณ์มากขึ้น						P67 []
	ความรับผิดชอบ						
16.	ท่านมีความตั้งใจ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย						P68 []
17.	ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่ใหม่ๆ จาก ผู้บังคับบัญชาเสมอ						P69 []
18.	ท่านได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบงาน โครงการของหน่วยงาน						P70 []
19.	ท่านคิดว่าท่านปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็ม ความสามารถ						P71 []
20.	ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมหรืองานพิเศษ นอกเหนือจากหน้าที่ประจำของมหาวิทยาลัย						P72 []
	ความก้าวหน้าในงาน						
21.	ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มี โอกาสศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้าในอนาคต						P73 []
22.	ท่านมีโอกาสได้รับการเข้าฝึกอบรม หรือเข้า ประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และ ประสบการณ์						P74 []

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
23.	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามผลงาน						P75 []
24.	ท่านมีความเชื่อมั่นว่าตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่จะสูงขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต						P76 []
25.	ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างเป็นธรรม						P77 []
26.	ท่านมีโอกาสศึกษาดูงานทั้งในหรือต่างประเทศ						P78 []
	นโยบายและการบริหารงาน						
27.	มหาวิทยาลัยมีนโยบายและการบริหารงานที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้						P79 []
28.	มหาวิทยาลัยมีการกระจายอำนาจ และมอบหมายงานตามสายงานที่เหมาะสม						P80 []
29.	นโยบายของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับของท่านและเพื่อนร่วมงาน						P81 []
30.	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย						P82 []
31.	ผู้บริหารมีการกระจายอำนาจและมอบหมายงานตามสายงานอย่างเหมาะสม						P83 []
	โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต						
32.	ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ สามารถเปลี่ยนสายงานสู่ตำแหน่งอื่นได้						P84 []
33.	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน						P85 []
34.	ท่านมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนไปดำรงตำแหน่งที่สูงกว่าตำแหน่งเดิม						P86 []
	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล						
35.	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบรรยากาศที่เป็นมิตรต่อกัน						P87 []
36.	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหารได้เป็นอย่างดี						P88 []
37.	ผู้บริหารให้ความสนใจและช่วยเหลือท่านทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว						P89 []

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
38.	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยความ สามัคคีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก						P90 []
39.	เมื่อท่านแสดงความคิดเห็นผู้บริหารและผู้ร่วมงาน ยอมรับฟังและนำมาปฏิบัติ						P91 []
	เงินเดือน						
40.	การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสมกับสภาพ เศรษฐกิจในปัจจุบัน						P92 []
41.	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของท่าน						P93 []
42.	ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่าย เงินเดือนและสวัสดิการ						P94 []
43.	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ รับผิดชอบในแต่ละวัน						P95 []
44.	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับการใช้จ่ายใน ชีวิตประจำวัน						P96 []
	สถานะทางอาชีพ						
45.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีศักดิ์ศรีและมีเกียรติเทียบเท่า กับวิชาชีพอื่น						P97 []
46.	ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติ						P98 []
47.	ท่านมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าเทียบเท่าวิชาชีพ อื่น						P99 []
48.	ท่านสามารถใช้วันหยุด หรือเวลาหลังเลิกจากการ ปฏิบัติหน้าที่เพื่อภารกิจส่วนตัวได้อย่างเต็มที่						P100 []
	ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว						
49.	ท่านคิดว่าที่ทำงานของท่านมีเครื่องอำนวยความสะดวก ในการทำงาน						P101 []
50.	ที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศที่สงบ ไม่มีเสียง รบกวน						P102 []

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน					สำหรับผู้ วิจัย
		5	4	3	2	1	
51.	ท่านสามารถปฏิบัติภารกิจส่วนต่ออย่างเต็มที่หลัง การปฏิบัติงาน						P103 []
52.	ท่านสามารถปรับตัวต่อการปฏิบัติงานและการ ดำเนินชีวิตได้ดี						P104 []
53.	เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใกล้ชิดของท่านสนับสนุนและ ให้กำลังใจในการปฏิบัติงานของท่าน						P105 []
	ความมั่นคงในงาน						
54.	ท่านปฏิบัติงานด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาใน ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติ						P106 []
55.	ท่านมีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน						P107 []
56.	ท่านมั่นใจว่าท่านมีความรู้ความสามารถพอที่จะ ปฏิบัติงานในหน้าที่นี้						P108 []
57.	สถาบันของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของ ประชาชน						P109 []
	สภาพการทำงาน						
58.	ที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริม การปฏิบัติงานของท่านได้ดี						P110 []
59.	ที่ทำงานท่านได้รับการดูแลทำความสะอาด สม่ำเสมอ						P111 []
60.	ที่ทำงานของท่านมีความเป็นสัดส่วนตามควร						P112 []
	วิธีการบังคับบัญชา						
61.	ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาต่างๆ อย่างมีเหตุผลได้ ทันทั่วทั้งที่และเหมาะสม						P113 []
62.	ผู้บริหารมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่าง ชัดเจนและเหมาะสม						P114 []
63.	ผู้บริหารมีการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวทาง ปฏิบัติตามเวลาที่เหมาะสม						P115 []
64.	ผู้บริหารจัดทำเอกสารเพื่อใช้เป็นแนวทางและคู่มือ ในการปฏิบัติงาน						P116 []

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

- โปรดเสนอแนะแนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- สภาพการทำงาน มีสภาพแวดล้อม/มีเครื่องอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
เพียงพอต่อการใช้งานหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณยิ่งที่ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยคำตอบของท่านผู้วิจัยจะถือเป็น
ความลับ และสรุปผลการค้นคว้าเป็นภาพรวม ซึ่งไม่มีผลกระทบหรือความเสียหายต่อท่านหรือผู้อื่นทั้งทางตรง
และทางอ้อมแต่ประการใด หากแต่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา การบริหารงานของสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้วิจัย

ผลการชี้วัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม

สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้อ	รายการชี้คุณภาพ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
	ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์								
1.	หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดทำเอกสารทั่วไป	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
2.	หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและรักษาข้อมูล	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
3.	หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
4.	หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการนำเสนอข้อมูล	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
5.	หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น เรียกใช้ข้อมูล	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
6.	หน่วยงานของท่านมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการส่งต่อข้อมูลข่าวสาร	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
7.	ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีในหน่วยงานของท่านเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
8.	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีในหน่วยงานมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
9.	หน่วยงานของท่านมีคู่มือการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
10.	การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมและมีประโยชน์ต่อการใช้งาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้

ข้อ	รายการชี้คุณภาพ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
	ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์								
11.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรม Microsoft Word	1	0	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
12.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรม Lotus	1	0	1	1	0	3	06	ใช้ได้
13.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรม Microsoft Excel	1	0	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
14.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรม สำหรับ ระบบ LAN	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
15.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรม สำหรับ ระบบ Internet	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
16.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรม สำหรับ ระบบ E-mail	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
17.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านระบบ การจัดการข้อมูล Database	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
18.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้าน นำเสนอและกราฟิก โปรแกรม Power Point	1	0	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
19.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้าน นำเสนอและกราฟิก โปรแกรม Adobe	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
20.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านการ วิเคราะห์ทางสถิติ โปรแกรม SPSS	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
21.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้านการ วิเคราะห์ทางสถิติ โปรแกรม Excel	1	-1	1	1	1	3	0.6	ใช้ได้
22.	ท่านใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในระบบ MIS	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
23.	หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาการเขียน โปรแกรมขึ้นใช้เอง	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้

ข้อ	รายการชี้คุณภาพ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
	ด้านฐานข้อมูล								
24.	ท่านเก็บรวบรวมและการรักษาข้อมูลแบบแฟ้มเอกสาร	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
25.	ท่านเก็บรวบรวมและการรักษาข้อมูลแบบแฟ้มข้อมูลในคอมพิวเตอร์	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
26.	ท่านเก็บรวบรวมและการรักษาข้อมูลแบบแฟ้มเอกสารและแฟ้มข้อมูลในคอมพิวเตอร์	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
27.	ท่านวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูลโดยใช้เครื่องคิดเลข	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
28.	ท่านวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
29.	ท่านวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูลโดยใช้เครื่องคิดเลขและเครื่องคอมพิวเตอร์	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
30.	ท่านนำเสนอข้อมูลโดยใช้เอกสาร	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
31.	ท่านนำเสนอข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
32.	ท่านนำเสนอข้อมูลโดยใช้เอกสารและเครื่องคอมพิวเตอร์	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
33.	ท่านสืบค้นเรียกใช้ข้อมูลโดยเอกสาร	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
34.	ท่านใช้การสืบค้น เรียกใช้ข้อมูลโดยใช้แฟ้มข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
35.	ท่านใช้การสืบค้น เรียกใช้ข้อมูลโดยใช้ระบบ LAN	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
36.	ท่านใช้การสืบค้น เรียกใช้ข้อมูลโดยใช้ระบบฐานข้อมูลเครือข่าย CD-ROM	1	1	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้
37.	ท่านใช้การสืบค้น เรียกใช้ข้อมูลโดยใช้ระบบเครือข่าย Internet	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้

ข้อ	รายการชี้คุณภาพ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
	ด้านบุคลากร								
38.	หน่วยงานของท่านมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพียงพอ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
39.	หน่วยงานของท่านได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
40.	บุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีความรู้ ความเหมาะสมกับงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม								
41.	หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูล โทรศัพท์ภายใน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
42.	หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูล โทรศัพท์ภายนอก	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
43.	หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูล วิทยุสื่อสาร	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
44.	หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูล เครื่องโทรสาร	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
46.	หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูล แผ่นดิสก์เก็ตที่บันทึกข้อมูล	0	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
47.	หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูล โมเด็ม	1	0	1	1	0	3	0.6	ใช้ได้

ข้อ	รายการชี้คุณภาพ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
48.	หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูล ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	1	1	1	1	-1	3	0.6	ใช้ได้
49.	หน่วยงานของท่านใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูล ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการประชุมทางไกล	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
50.	ปริมาณของวัสดุและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีโทรคมนาคมมีความเพียงพอกับการใช้งาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
51.	ประสิทธิภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
52.	การใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้

ความพึงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้อ	ข้อความ	ความสอดคล้อง					รวม	ค่า IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
	ความสำเร็จในงาน								
1.	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุเป้าหมาย	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
2.	ท่านสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้สำเร็จอย่างน่าพอใจ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
3.	ท่านคิดว่าท่านมีส่วนทำให้มหาวิทยาลัยมีความเจริญก้าวหน้า	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
4.	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่ตนเอง	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
5.	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่เพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
6.	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้บริหาร	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	การได้รับการยอมรับ								
7.	ท่านได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
8.	ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
9.	ท่านได้รับการยอมรับ และชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมอบหมายจนสำเร็จ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
10.	เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความสอดคล้อง					รวม	ค่า IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
	ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ								
11.	ลักษณะของงานในหน้าที่ของท่าน น่าสนใจและจูงใจให้ปฏิบัติ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
12.	งานในหน้าที่ของท่านเปิดโอกาสให้ท่าน ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
13.	ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านมีแบบที่ ชัดเจน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
14.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับระดับ ความรู้และความสามารถ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
15.	งานที่ท่านอยู่ในความรับผิดชอบและปฏิบัติ อยู่เป็นงานที่ชอบและช่วยให้ได้รับ ประสพการณ์มากขึ้น	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	ความรับผิดชอบ								
16.	ท่านมีความตั้งใจ รับผิดชอบต่อ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
17.	ท่านได้รับมอบหมายหน้าที่ใหม่ๆ จาก ผู้บังคับบัญชาเสมอ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
18.	ท่านได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบ งานโครงการของหน่วยงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
19.	ท่านคิดว่าท่านปฏิบัติงานตามหน้าที่ อย่างเต็มความสามารถ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
20.	ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมหรือ งานพิเศษนอกเหนือจากหน้าที่ประจำ ของมหาวิทยาลัย	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	ความก้าวหน้าในงาน								
21.	ท่านได้รับการสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสศึกษาต่อเพื่อ ความก้าวหน้าในอนาคต	1	1	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความสอดคล้อง					รวม	ค่า IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
22.	ท่านมีโอกาสได้รับการเข้าฝึกอบรม หรือ เข้าประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
23.	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตาม ผลงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
24.	ท่านมีความเชื่อมั่นว่าตำแหน่งหน้าที่การ งานที่ปฏิบัติอยู่จะสูงขึ้นเรื่อยๆ ใน อนาคต	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
25.	ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่การงานอย่างเป็นธรรม	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
26.	ท่านมีโอกาสศึกษาดูงานทั้งในและ ต่างประเทศ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	นโยบายและการบริหารงาน								
27.	มหาวิทยาลัยมีนโยบายและการ บริหารงานที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติ ได้	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
28.	มหาวิทยาลัยมีการกระจายอำนาจ และ มอบหมายงานตามสายงานที่เหมาะสม	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
29.	นโยบายของมหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับ ของท่านและเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
30.	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
31.	ผู้บริหารมีการกระจายอำนาจและ มอบหมายงานตามสายงานอย่าง เหมาะสม	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ในอนาคต								
32.	ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ สามารถ เปลี่ยนสายงานสู่ตำแหน่งอื่นได้	1	1	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความสอดคล้อง					รวม	ค่า IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
33.	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
34.	ท่านมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนไปดำรงตำแหน่งที่สูงกว่าตำแหน่งเดิม	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล								
35.	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในบรรยากาศที่เป็นมิตรต่อกัน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
36.	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหารได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
37.	ผู้บริหารให้ความสนใจและช่วยเหลือท่านทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	1	1	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้
38.	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยความสามัคคีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	เงินเดือน								
39.	เมื่อแสดงความคิดเห็นผู้บริหารและผู้ร่วมงานยอมรับฟังและนำมาปฏิบัติ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
40.	การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
41.	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของท่าน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
42.	ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
43.	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบในแต่ละวัน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
44.	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความสอดคล้อง					รวม	ค่า IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
	สถานะทางอาชีพ								
45.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีศักดิ์ศรีและมีเกียรติเทียบเท่ากับวิชาชีพอื่น	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
46.	ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
47.	ท่านมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าเทียบเท่าวิชาชีพอื่น	1	1	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้
48.	ท่านสามารถใช้วันหยุด หรือเวลาหลังเลิกจากการปฏิบัติหน้าที่เพื่อภารกิจส่วนตัวได้อย่างเต็มที่	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว								
49.	ท่านคิดว่าที่ทำงานของท่านมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
50.	ที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศที่สงบ ไม่มีเสียงรบกวน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
51.	ท่านสามารถปฏิบัติภารกิจส่วนตัวอย่างเต็มที่หลังการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
52.	ท่านสามารถปรับตัวต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตได้ดี	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
53.	เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใกล้ชิดของท่านสนับสนุนและให้กำลังใจในการปฏิบัติงานของท่าน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	ความมั่นคงในงาน								
54.	ท่านปฏิบัติงานด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาในตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
55.	ท่านมีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
56.	ท่านมั่นใจว่ามีความรู้ความสามารถพอที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่นี้	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความสอดคล้อง					รวม	ค่า IOC	ความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
57.	สถาบันของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของประชาชน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	สภาพการทำงาน								
58.	ที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของท่านได้ดี	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
59.	ที่ทำงานท่านได้รับการดูแลทำความสะอาดสม่ำเสมอ	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
60.	ที่ทำงานของท่านมีความเป็นสัดส่วนตามควร	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
61.	ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาต่างๆ อย่างมีเหตุผลได้ทันเวลาที่และเหมาะสม	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
	วิธีการบังคับบัญชา								
62.	ผู้บริหารมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเหมาะสม	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
63.	ผู้บริหารมีการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวทางปฏิบัติตามเวลาที่เหมาะสม	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
64.	ผู้บริหารจัดทำเอกสารเพื่อใช้เป็นแนวทางและคู่มือในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศฯ ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ด้านคอมพิวเตอร์

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
1.	36.3333	25.9540	.6015	.8419
2.	36.5000	24.3966	.7343	.8299
3.	36.8000	22.9931	.7605	.8246
4.	36.6333	24.5161	.7003	.8324
5.	36.7333	24.2023	.6920	.8323
6.	36.7333	24.6161	.6362	.8372
7.	36.6000	25.5586	.5461	.8450
8.	37.1667	24.3506	.5722	.8432
9.	37.7333	29.3057	.0442	.8886
10.	36.8667	25.7057	.4810	.8506

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 10

Alpha = .8570

ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted

11.	31.0667	39.0989	.5630	.8301
12.	30.9333	40.0644	.6087	.8246
13.	30.7667	41.1506	.6830	.8204
14.	30.3333	44.5747	.5098	.8358
15.	30.5667	41.7713	.5925	.8272
16.	31.3667	40.5161	.6220	.8237
17.	31.0000	42.0000	.5590	.8298
18.	31.8667	38.3954	.6273	.8227
19.	31.2333	38.0471	.6905	.8157
20.	32.5667	48.3230	.0562	.8708

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 10

Alpha = .8453

ด้านฐานข้อมูล

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
21.	46.1667	86.2816	.3626	.8899
22.	45.8333	85.6609	.5455	.8804
23.	45.7333	85.5126	.6556	.8771
24.	46.5000	92.8793	.1153	.8980
25.	46.1333	84.3264	.5935	.8783
26.	46.2333	82.5989	.6407	.8759
27.	46.7667	78.7368	.7047	.8721
28.	46.2000	78.0966	.7923	.8678
29.	45.9667	79.1368	.7846	.8687
30.	46.5000	92.9483	.1358	.8957

31.	45.9333	81.5816	.5698	.8794
32.	46.1667	82.6264	.5988	.8777
33.	46.4667	81.2920	.7088	.8727
34.	45.9333	80.5471	.7149	.8722

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 14

Alpha = .8871

ด้านบุคลากร

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
35.	6.6667	3.4713	.7867	.7868
36.	6.6667	3.4023	.7676	.8027
37.	6.1333	3.4989	.7038	.8620

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 3

Alpha = .8704

ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
38.	30.1667	36.8333	.5407	.8379
39.	30.0333	36.0333	.5954	.8332
40.	31.3000	39.3207	.2226	.8672
41.	30.5000	35.5690	.5630	.8357
42.	29.9667	32.7920	.7269	.8190

43.	31.4000	37.8345	.2440	.8738
44.	30.4667	35.8437	.6476	.8294
45.	30.4333	35.3575	.6958	.8254
46.	30.3333	36.4368	.7037	.8278
47.	30.5000	33.0862	.8604	.8092

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 10

Alpha = .8506

ความพึงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความสำเร็จในงาน

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
1.	18.5333	13.4989	.7087	.8864
2.	18.7667	13.2195	.8155	.8728
3.	19.1000	12.7138	.7202	.8849
4.	18.7667	12.3920	.8230	.8684
5.	19.2667	13.0989	.6096	.9038
6.	19.2333	13.0126	.7383	.8818

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 6

Alpha = .9007

การได้รับการยอมรับ

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	If Item	Total	if Item

	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
7.	10.9655	3.4631	.8487	.8962
8.	10.7586	3.6182	.8526	.8945
9.	10.8621	3.5517	.8312	.9019
10.	10.9655	3.9631	.7825	.9183

Reliability Coefficients

N of Cases = 29.0

N of Items = 4

Alpha = .9256

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
11.	14.2000	11.3379	.3377	.9140
12.	14.1000	9.1276	.7088	.8251
13.	13.9667	9.6195	.7750	.8116
14.	14.0000	9.3103	.7932	.8049
15.	14.0000	8.4828	.8471	.7859

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .8614

ความรับผิดชอบ

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
16.	14.5000	7.3621	.4857	.8069
17.	15.0333	7.0678	.7728	.7433

18.	15.0667	6.2023	.5972	.7798
19.	14.6333	6.1713	.6773	.7500
20.	15.0333	6.8609	.5427	.7925

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 5

Alpha = .8117

ความก้าวหน้าในงาน

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
21.	15.2333	19.7713	.8086	.8979
22.	15.1667	22.3506	.6597	.9175
23.	15.2000	20.7862	.8313	.8955
24.	15.4333	19.9782	.8240	.8955
25.	15.2333	21.0126	.8498	.8941
26.	15.9000	20.7138	.6691	.9195

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 6

Alpha = .9183

นโยบายการบริหารงาน

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
27.	11.7667	9.9782	.8783	.8085
28.	11.8333	9.7989	.9012	.8020
29.	11.7000	9.8034	.8909	.8042

30.	12.7000	11.4586	.3764	.9448
31.	11.8667	11.6368	.6269	.8671

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 5

Alpha = .8755

โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
32.	5.3000	3.1828	.8082	.7078
33.	5.3000	3.6655	.7616	.7651
34.	5.3333	3.4713	.6180	.9007

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 3

Alpha = .8518

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
35.	14.1000	9.4724	.5135	.7643
36.	14.0667	7.3747	.7298	.6866
37.	14.4333	6.7368	.6258	.7471
38.	14.3000	9.7345	.5440	.7588
39.	14.4333	10.3920	.5474	.7675

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 5

Alpha = .7878

เงินเดือน

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
40.	11.3667	5.8954	.6160	.7695
41.	11.2000	5.4759	.6931	.7445
42.	10.9000	5.4724	.5806	.7819
43.	11.0333	5.7575	.7080	.7453
44.	11.3667	6.1713	.4333	.8245

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .8107

สถานะทางอาชีพ

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
45.	10.1667	3.8678	.7326	.7025
46.	10.0333	4.4471	.5576	.7862
47.	10.4667	3.8437	.6995	.7177
48.	10.0333	4.3092	.5110	.8114

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .8061

ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
49.	13.6000	9.0069	.4773	.7899
50.	14.2333	8.1161	.6496	.7330
51.	13.8000	7.8897	.7149	.7106
52.	13.5333	7.9126	.7483	.7008
53.	13.5000	10.4655	.3157	.8274

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .7962

ความมั่นคงในงาน

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
54.	11.5667	2.6678	.6540	.6631
55.	11.9000	3.8862	.2948	.8367
56.	11.4333	2.6678	.8356	.5623
57.	11.3000	3.2517	.5399	.7264

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .7674

สภาพการทำงาน

Scale	Scale	Corrected	
Mean	Variance	Item-	Alpha

	if Item Deleted	if Item Deleted	Total Correlation	if Item Deleted
58.	6.3333	2.7816	.8244	.7934
59.	6.3000	2.4931	.7502	.8299
60.	6.6333	2.1023	.7503	.8529

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 3

Alpha = .8744

วิธีการบังคับบัญชา

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
61.	9.1333	4.8092	.7814	.9178
62.	9.1000	4.5759	.9192	.8726
63.	9.2333	4.3230	.9124	.8726
64.	9.4333	5.0816	.7043	.9419

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .9254

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวรัตติกง คงทอง
วัน เดือน ปีเกิด	20 สิงหาคม 2524
ภูมิลำเนา	141 หมู่ 9 ตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง
ประวัติการศึกษา	
ระดับประถมศึกษา	โรงเรียนวัดเขาโพรงเพลง จังหวัดพัทลุง พ.ศ.2530 - พ.ศ.2535
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	โรงเรียนนาขยาดวิทยาการ จังหวัดพัทลุง พ.ศ.2536 - พ.ศ.2538
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	โรงเรียนสตรีพัทลุง จังหวัดพัทลุง พ.ศ.2539 - พ.ศ.2542
ระดับปริญญาตรี	ครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) สาขาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พ.ศ.2543 - พ.ศ.2547
ระดับปริญญาโท	เข้ารับการศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.2549
ประวัติการทำงาน	- งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พ.ศ.2547 - พ.ศ.2549 - งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2549 - ปัจจุบัน