



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร
โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร

โดย
นางสาวกมลทิพย์ ปฐมกนก

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา
ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2552
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร
โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร

โดย
นางสาวกมลทิพย์ ปฐมกนก

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา
ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2552
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

A STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN THE COMMUNICATION
TECHNOLOGY AND JOB PERFORMANCE OF PERSONEL UNDER FACULTY
SECRETARY OFFICES IN SILPAKORN UNIVERSITY

By

Kamontip Phathomkanok

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

MASTER OF EDUCATION

Department of Educational Technology

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2009

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผล การปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร” เสนอโดย นางสาวกมลทิพย์ ปฐมกนก เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา

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

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐาปนีย์ ธรรมเมธา

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สมหญิง เจริญจิตรกรรม)

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

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราณี นิลกรณ์)

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

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐาปนีย์ ธรรมเมธา)

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

49257401 : สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา

คำสำคัญ : การศึกษาความสัมพันธ์/เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กมลทิพย์ ปฐมกนก : การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะมหาวิทยาลัยศิลปากร. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดร.สุภาณีย์ ธรรมเมธา. 235 หน้า.

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2) เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาทำงาน หน่วยงาน ประเภทของงานที่ปฏิบัติ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร 4) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ตัวอย่างได้จากการสุ่มบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะแบบแบ่งชั้นภูมิจำนวน 156 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบ t-test แบบ Independent การวิเคราะห์ One-Way ANOVA ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรสังกัด สำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต และการประชุมทางไกลผ่านภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$)

2. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้านการมองภาพองค์กรรวม บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้านคุณภาพของงาน บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านจริยธรรม ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล บุคลากรที่มีหน่วยงานต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในด้านคุณภาพของงาน ด้านความทันเวลา ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการมองภาพองค์กรรวม ด้านศิลปะการสื่อสารและจูงใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทบุคลากร ระยะเวลาทำงาน และประเภทของงานที่ปฏิบัติมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านการบริการที่ดี การใช้อินทราเน็ตมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านศิลปะการสื่อสารและจูงใจ การใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และการใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการมองภาพองค์กรรวม

4. จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนพบว่าตัวแปรที่ใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานได้ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ 1) คณะอักษรศาสตร์ 2) คณะวิทยาศาสตร์ 3) คณะศึกษาศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ 1) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ 17.3 เปอร์เซ็นต์ ($R^2 = .173$)

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

49257401 : MAJOR : EDUCATIONAL TECHNOLOGY

KEY WORD : A STUDY OF THE RELATIONSHIP /INFORMATION AND COMMUNICATIONS ECHNOLOGY

KAMONTIP PHATHOMKAONK : A STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN THE COMMUNICATION TECHNOLOGY AND JOB PERFORMANCE OF PERSONEL UNDER FACULTY SECRETARY OFFICES IN SILPAKORN UNIVERSITY . INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST.PROF. THAPANEE THAMMETAR, Ph.D. 235 pp.

The objective of this study were to: 1) Study the Information and Communication Technology (ICT) usage behaviour of personal from the Faculty Secretary Offices, Silpakorn University. 2) Study on job performance of the personnel under the Faculty Secretary Offices in Silpakorn University acceding to gender, age, education, type of staffs, duration of working, organization and type of work. 3) Study the relationship between the ICT usage behaviour and job performance of the personnel. 4) Study the personnel factors and ICT usage behaviour, in order to predict forecast job performance of the personnel. The sample consists of 156 persons randomly selected under stratified sampling scheme. The questionnaire was used as the tool for data collection, and an application software was employed in order to execute and report default statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test Independent, One-Way ANOVA, Pearson's Product Moment Correlation and Stepwise Multiple Regression.

The findings showed as following:

1. ICT usage behaviour of personnel from the Faculty Secretary Offices in Silpakorn University in electronic mail, intranet, internet and video conference was at an moduvate level (mean = 2.62).

2. The personnel job performance from the Faculty Secretary Offices in Silpakorn University was different according to personal factors. Gender difference resulted in different overall view of the organization. Age difference resulted in performance quality. Educational qualification resulted in different accumulation of expertise, morality and the searching of information. Affiliation resulted in different performance quality, ability to meet deadlines, achievement of targets and achievement, overall view of the organization, communication and inducement ability and creativity. On the otherthan, types of personnel on service and types of wale different in significantly affect job performance. not different there was a statistically significant difference at the 0.05 level

3. ICT usage behaviours were related to job performance of the personnel from Faculty Secretary Offices in Silpakorn University. Electronic mails usage was related to the quantity, quality and service while intranet usage was related to work achievement, achievement targets, expertise, teamwork, communication ability and motivation. Internet usage was related to expertise accumulation work achievement and teamwork. However, video conference was related to the overall view of the organization.

4. Using the Stepwise Multiple Regression analysis, three personal factor were Faculty of Arts, Faculty of Science and Faculty of Education and one ICT usage behaviour were electronic mail. All predictive variables could be used to explain the variance of using information at work of the communication behavior using information and communication technology and job performance of personnel under faculty secretary offices in Silpakorn university as 17.3 percent ($R^2 = .173$)

Department of Educational Technology

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2009

Student's signature

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผศ.ดร.ฐาปนีย์ ธรรมเมธา อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขการค้นคว้าอิสระจนสมบูรณ์และมีคุณภาพ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สมหญิง เจริญจิตรกรรม ประธานกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราณี นิลกรณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ให้คำแนะนำ แก้ไข การค้นคว้าอิสระให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษาทุกท่าน รวมถึงอาจารย์สาธิต จันทรวินิจ ที่ได้ให้การศึกษาตลอดจนการอบรม สั่งสอน และให้คำแนะนำที่ดี ตั้งแต่วันแรกที่เข้ารับการศึกษานจนจบการศึกษา กราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ได้สละเวลาในการตรวจแก้ไขเครื่องมือ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมารดาที่ให้อำลังใจและความห่วงใยตลอดมา ขอบคุณน้อง ๆ ในครอบครัวทุกคน เพื่อน ๆ ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา รุ่น 7 ทุกคน คณาจารย์ และเพื่อนร่วมงานในภาควิชาชีววิทยาทุกท่านที่ให้อำลังใจและให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์วิไลภรณ์ บุญญกิจจินดา รองศาสตราจารย์ ดร.เรณู เวชรัชตพิมล และผู้ช่วยศาสตราจารย์สรวร เกิดเกรียงไกร ที่สนับสนุนด้านทุนทรัพย์ในการศึกษา

ประโยชน์อันใดที่เกิดจากงานวิจัยนี้ย่อมเป็นผลมาจากความกรุณาของท่านดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฒ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานทางการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (information and Communications Technology)	12
ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	12
นโยบายของรัฐที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	12
ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา.....	14
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามประเภทของสื่อต่างๆ.....	18
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์.....	18
อินเทอร์เน็ต.....	22
อินเทอร์เน็ต.....	24
การประชุมทางไกลผ่านภาพ.....	30

ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัย.....	44
ประวัติโครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยศิลปากร.....	44
การแบ่งส่วนราชการและการบริหาร.....	46
การแบ่งส่วนราชการ.....	46
การบริหารงาน.....	47
หน่วยงานด้านการเรียนการสอน.....	53
พฤติกรรมกรรมการติดต่อสื่อสาร.....	73
ความหมายของการติดต่อสื่อสาร.....	74
วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร.....	75
ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร.....	76
องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร.....	78
กระบวนการการติดต่อสื่อสาร.....	79
รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร.....	84
โครงสร้างการสื่อสารในองค์กร.....	90
ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร.....	93
ผลการปฏิบัติงาน.....	94
แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล.....	94
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	104
งานวิจัยภายในประเทศ.....	104
งานวิจัยต่างประเทศ.....	109
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	111
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	111
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	112
ตัวแปรที่ศึกษา.....	113
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	114
วิธีการสร้างและทดสอบเครื่องมือ.....	115
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	117
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	117

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	120
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	123
พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	124
ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร	129
ระดับผลการปฏิบัติงาน	129
การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ	134
การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาทำงาน หน่วยงาน ประเภทของงานที่ ปฏิบัติ	135
ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการ คณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร	157
ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารที่ใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน เลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร	163
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	173
สรุปผลการวิจัย	174
อภิปรายผลการวิจัย	180
ข้อเสนอแนะทั่วไป	186
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป	187
บรรณานุกรม	188
ภาคผนวก	197
ภาคผนวก ก การประมาณของขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ประชากรและการแบ่งตัวอย่างแบบชั้นภูมิ	198

บทที่		หน้า
ภาคผนวก ข	ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	201
ภาคผนวก ค	กรอบทฤษฎี และงานวิจัยในการสร้างแบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ค่า IOC ของแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่น.....	203
ภาคผนวก ง	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการหาค่าความสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression)	228
ประวัติผู้วิจัย.....		235

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงการติดต่อสื่อสารแต่ละประเภทที่มีความแตกต่างกันในเป้าหมาย ผู้รับ สารและวิธีการ.....	85
2	แสดงข่ายงานสื่อสารและประสิทธิภาพตามเกณฑ์วัดต่างๆ	91
3	ระดับการประเมินในภาพรวม.....	97
4	รายการและระดับการประเมินผลงานและคุณลักษณะ/พฤติกรรมในการ ปฏิบัติงาน.....	98
5	สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	124
6	พฤติกรรมติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ ของบุคลากร.....	126
7	พฤติกรรมติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ ใช้ตามวัตถุประสงค์.....	126
8	ระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	129
9	ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	130
10	การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ.....	134
11	การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ.....	135
12	การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของ บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรจำแนก ตามอายุ.....	137
13	การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	137
14	การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านการสั่งสมความ เชี่ยวชาญในงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน	139

ตารางที่		หน้า
15	การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านจริยธรรมของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มี วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน	140
16	การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านการสืบเสาะหาข้อมูล ของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มี วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน	140
17	การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามประเภทบุคลากร	141
18	การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาทำงาน	143
19	การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามหน่วยงาน	145
20	การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านของบุคลากรสังกัด สำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีหน่วยงานแตกต่าง กัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (คุณภาพของงาน)	147
21	การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านความทันเวลาของ บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มี หน่วยงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD	148
22	การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ ปฏิบัติของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัย- ศิลปากรที่มีหน่วยงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD	149
23	การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของ บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มี หน่วยงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD	150
24	การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านการมองภาพองค์รวม ของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มี หน่วยงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD	151
25	การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านศิลปะการสื่อสารและ จิตใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัย- ศิลปากรที่มีหน่วยงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD	152

ตารางที่		หน้า
26	การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มี หน่วยงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD	153
27	การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสังกัด สำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีหน่วยงานแตกต่าง กัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD	154
28	การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามประเภทของงานที่ปฏิบัติ.....	155
29	พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงาน (n=156).....	157
30	พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตามวัตถุประสงค์ในการใช้กับผลการปฏิบัติงาน (n=156)	158
31	พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นอินเทอร์เน็ตตาม วัตถุประสงค์ในการใช้กับผลการปฏิบัติงาน (n=156).....	160
32	พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นอินเทอร์เน็ตตาม วัตถุประสงค์ในการใช้กับผลการปฏิบัติงาน (n=156)	161
33	พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นการประชุม ทางไกลผ่านภาพตามวัตถุประสงค์ในการใช้กับผลการปฏิบัติงาน (n=156).....	162
34	สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรทำนาย สำหรับตัวแปรที่ได้รับการ คัดเลือก.....	164
35	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจากการวิเคราะห์ถดถอยสำหรับตัวแปรที่ ได้รับคัดเลือก	164
36	บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่แสดง ความคิดเห็นตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อ สื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภายในหน่วยงาน....	166

ตารางที่		หน้า
37	บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่แสดง ความคิดเห็นตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภายในหน่วยงาน.....	169
38	บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่แสดง ความคิดเห็นตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น.....	172
39	การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan.....	199
40	ประชากรและการแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ.....	200

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2	โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัย.....	49
3	โครงสร้างการบริหารงานมหาวิทยาลัยศิลปากร.....	50
4	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัย.....	51
5	การแบ่งส่วนราชการของคณะวิชา.....	52
6	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์.....	55
7	โครงสร้างการบริหารภายในสำนักงานเลขานุการโบราณคดี.....	57
8	โครงสร้างการบริหารภายในสำนักงานเลขานุการมณฑลศิลป.....	58
9	โครงสร้างการบริหารภายในคณะอักษรศาสตร์.....	59
10	โครงสร้างการบริหารภายในสำนักงานเลขานุการอักษรศาสตร์.....	60
11	การบริหารงานคณะศึกษาศาสตร์.....	61
12	การแบ่งส่วนราชการคณะศึกษาศาสตร์.....	62
13	การบริหารคณะวิทยาศาสตร์.....	64
14	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการคณะวิทยาศาสตร์.....	65
15	โครงสร้างการบริหารจัดการองค์กร คณะเภสัชศาสตร์.....	66
16	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี อุตสาหกรรม.....	69
17	โครงสร้างการแบ่งบริหารงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี อุตสาหกรรม.....	69
18	โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการจัดการ.....	72
19	แสดงโครงสร้างของการติดต่อสื่อสาร.....	78
20	แสดงกระบวนการติดต่อสื่อสาร.....	80
21	กระบวนการสื่อสารตามแนวคิดของเสนาะ ดีเยาว์.....	81
22	กระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล (SMCR Model).....	82
23	แบบจำลองกระบวนการสื่อสาร.....	83
24	แสดงลักษณะเครือข่ายการติดต่อสื่อสารประเภทต่างๆ ในกลุ่มย่อย.....	90

แผนภูมิที่		หน้า
25	องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคล.....	95
26	สรุปขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม.....	116
27	สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	174
28	พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้...	175
29	พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารตามวัตถุประสงค์ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์...	175
30	พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารตามวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต.....	176
31	พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารตามวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต.....	176
32	พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารตามวัตถุประสงค์ในการการประชุมทางไกล ผ่านภาพ.....	177
33	ระดับผลการปฏิบัติงาน	177
34	ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ การสื่อสารที่ใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด สำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร	180

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเปลี่ยนแปลงของการสื่อสารไร้พรมแดนในยุคปัจจุบันรวดเร็วมากและส่งผลกระทบต่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT =Information and Communications Technology) ทำให้มนุษย์ต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สำหรับสถาบันการศึกษานั้นการใช้ไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำเป็นต้องก้าวให้ทันการเปลี่ยนแปลงและมีการประยุกต์ไอซีทีเพื่อการสื่อสารนั้น

ด้วยสมรรถนะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เอื้อต่อประโยชน์การปฏิบัติงานทำได้ตลอดเวลา ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในวงการการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการใช้เป็นแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (กิดานันท์ มะลิทอง 2548 : 339) เพราะการรู้ไอซีทีเป็นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เครื่องมือสื่อสาร และหรือเครือข่าย เพื่อเข้าถึงการจัดการ บุคลากร ประเมิน และสร้างสรรค์สารสนเทศ และเพื่อนำมาใช้ในทางปฏิบัติของสังคมแห่งการเรียนรู้

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านต่างๆ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีทั้งในระดับของการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะช่วยลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้การติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นได้ด้วยความเร็วระดับความคิด (Speed of Thought) และไม่ขึ้นอยู่กับเวลาและสถานที่ โดยนำเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้โดยอาศัยอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต การประชุมทางไกลผ่านภาพ มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อร่วมสร้างสรรค์ประสิทธิภาพในด้านต่างๆ ให้ก้าวไปสู่ยุคของไอซีทีอย่างแท้จริง

มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นสถาบันการศึกษาที่ก่อตั้งขึ้น เมื่อ พ.ศ. 2476 ภายใต้ชื่อโรงเรียนประณีตศิลปกรรม (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร 2550 : 10-11) โดยมีแนวคิดให้การศึกษาทาง ด้านศิลปะแก่ข้าราชการและเยาวชนไทยโดยไม่คิดค่าเล่าเรียน (งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร 2551 : 5) มีศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรี (Proferssor Corrade

Feroci) เป็นแรงสำคัญในการก่อตั้ง ต่อมาได้ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยตามประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2486 มีฐานะเทียบเท่ากรม สังกัดอยู่ในทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งได้เปลี่ยนเป็นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสังกัดอยู่ในกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยศิลปากรมีสำนักงานอธิการบดี ตั้งอยู่ที่ 22 ถนนบรมราชชนนี เขต ดลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร และจัดการเรียนการสอนใน 4 แห่งคือ วังท่าพระ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ สำนักงานอธิการบดี ดลิ่งชัน และวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี การแบ่งส่วนราชการตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2530 มาตรา 8 (ราชกิจจานุเบกษา 2530 : 3-4) ของมหาวิทยาลัยศิลปากรในปัจจุบันตามลำดับของ พ.ร.บ.นี้ประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี 4 วิทยาเขต บัณฑิตวิทยาลัย 1 แห่ง คณะวิชา จำนวน 13 คณะวิชา วิทยาลัยนานาชาติ 1 แห่ง และหน่วยงานประเภทศูนย์ สถาบัน สำนัก 5 แห่ง และมีหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายใน (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร 2551 : 5-12) ในส่วนของคณะซึ่งเป็นหน่วยงานด้านการเรียนการสอนสามารถแบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานเลขานุการ ภาควิชา กอง หรือหน่วย งานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชาหรือกองโดยทำเป็นประกาศของทบวงมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศิลปากรได้มีการบริหารงานตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในประกาศทบวงมหาวิทยาลัยปี พ.ศ. 2544 (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร 2550 : 7) มีภารกิจหลักที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพพร้อมด้วยความรู้ ความสามารถ คุณธรรมและจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม อันจะทำให้การพัฒนาประเทศเป็นไปด้วยความเจริญอย่างยั่งยืน แต่ในขณะเดียวกันมหาวิทยาลัยก็มีภารกิจด้านอื่นๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบหลายอย่าง ซึ่งการบริหารงานภายใต้การกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัย ที่บริหารงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศิลปากรมีทั้งข้าราชการพลเรือน พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างและพนักงานราชการ ในส่วนที่เป็นข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัย 2519 : 3-5) สอดคล้องกับ (ราชกิจจานุเบกษา 2547 : 39) นั้นจำแนกตามตำแหน่งได้ 3 สาย คือ สาย ก. มีหน้าที่สอน วิจัยและให้บริการวิชาการ สาย ข. มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ และสาย ค. มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ส่วนที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยศิลปากร 2546 : 1) เป็นบุคคลที่ได้รับการว่าจ้างภายใต้สัญญาจ้างตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2546 โดยได้รับเงินเดือนและหรือค่าตอบแทน

อื่นใดจากมหาวิทยาลัย ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 ได้เปลี่ยนเป็น พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา” (มหาวิทยาลัยศิลปากร 2551) ลูกจ้างมีทั้งลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ หมายถึง ลูกจ้างประจำที่จ้างจากเงินงบประมาณรายจ่าย เพื่อปฏิบัติงานที่มีลักษณะประจำโดยไม่มีกำหนดเวลา ตามอัตราและจำนวนที่กำหนดไว้ (กระทรวงการคลัง 2544 : 2) ลูกจ้างชั่วคราว หมายถึง ลูกจ้างที่มหาวิทยาลัยจ้างด้วยเงินรายได้หรือรายรับอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยศิลปากร 2545 : 1) พนักงานราชการ หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างโดยได้รับค่าตอบแทนจากงบประมาณของส่วนราชการ เพื่อเป็นพนักงานของรัฐในการปฏิบัติงานให้กับส่วนราชการนั้น (สำนักนายกรัฐมนตรี 2547 : 2) ในการนี้มหาวิทยาลัยมีบุคลากรสายช่วยวิชาการสายงานที่เป็นข้าราชการสาย ข. สาย ค. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานราชการที่สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะของมหาวิทยาลัยศิลปากร นั้นมีถึง 271 คน (มหาวิทยาลัยศิลปากร 2552 : 1-10)

บุคลากรสายช่วยวิชาการ สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มีความจำเป็นต้องติดต่อทำงานร่วมกับบุคคลอื่น หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมถึงมีหน้าที่ในการให้บริการทั้งนักศึกษา อาจารย์ ประชาชนผู้มารับบริการมากมายหลายตา รวมถึงมีการติดต่อสื่อสารกับผู้คนจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการขอความร่วมมือที่ต้องการความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น การตรวจการประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยมีอยู่หลายวิทยาเขต ผู้เข้าร่วมจำเป็นต้องมาประชุมที่ตึกชั้น อีก 3 วิทยาเขต ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาให้เสียค่าใช้จ่าย ก็สามารถเข้าร่วมประชุมได้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ การประชุมทางไกลผ่านภาพ (Video Conference) หรือการประชุมทางไกลโดยใช้โทรศัพท์ เป็นต้น ในการปฏิบัติงานนั้นอาจจะไม่รู้ว่าคุณบุคลากรบางคนไม่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และไม่พยายามค้นคว้าหาความรู้ในเรื่องนี้ทำให้การติดต่อประสานงานล่าช้าไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพราะบุคลากรไม่สามารถใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เราใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เราอาจพบได้ว่าช่องทางการติดต่อสื่อสารนั้น มีน้อยไป มากไป ขาดหรือเกินความต้องการของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เราจะได้สามารถหาช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น การติดต่อสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการใช้ต่อการปฏิบัติงานขณะนี้เห็นว่าเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับคนยุคนี้ การศึกษา การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์นี้ตัวแปรเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและผลการปฏิบัติงานจะช่วยหาคำตอบว่า บุคลากร

ในมหาวิทยาลัยศิลปากรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ในระดับใด พัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จะช่วยในการทำงานไปทิศทางใด

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรสังกัด สำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร

2.2 เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาทำงาน หน่วยงาน ประเภทของงานที่ปฏิบัติ

2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร

2.4 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยี- สารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน เลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร

3. สมมุติฐานทางการวิจัย

1. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้

4. ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรคือบุคลากรสายช่วยวิชาการที่เป็นข้าราชการสาย ข. ข้าราชการสาย ค. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร มี 10 คณะวิชา มีประชากรจำนวน 271 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายช่วยวิชาการที่เป็นข้าราชการสาย ข. ข้าราชการสาย ค. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 156 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan (Krejcie, Robert V., and Daryte W. Morgan. 1970 : p. 608) วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1.1 เพศ จำแนกเป็น เพศชาย และเพศหญิง
- 1.2 อายุ จำแนกเป็น 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี
- 1.3 วุฒิการศึกษา จำแนกเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

- 1.4 ประเภทบุคลากร จำแนกเป็น ข้าราชการสาย ข. ข้าราชการสาย ค. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ

- 1.5 ระยะเวลาทำงาน จำแนกเป็น 1-10 ปี 11-20 ปี 21-30 ปี มากกว่า 30 ปี

- 1.6 หน่วยงาน จำแนกเป็น

1. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
3. คณะโบราณคดี
4. คณะมัณฑนศิลป์
5. คณะอักษรศาสตร์
6. คณะศึกษาศาสตร์
7. คณะวิทยาศาสตร์
8. คณะเภสัชศาสตร์
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
10. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

1.7 ประเภทของงานที่ปฏิบัติ มี 4 ประเภทคือ 1. งานบริหารและธุรการ 2. งานคลังและพัสดุ 3. งานบริการการศึกษา 4. งานแผนและประกันคุณภาพ

2. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต การประชุมทางไกลผ่านภาพ

2.2 วัตถุประสงค์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร การติดต่อ สื่อสารในระดับเดียวกัน

ตัวแปรตาม ได้แก่

ผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1. ปริมาณงาน 2. คุณภาพของงาน 3. ความทันเวลา 4. การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร 5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ 6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 7. การบริการที่ดี 8. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน 9. จริยธรรม 10. การทำงานเป็นทีม 11. การมองภาพองค์กรรวม 12. การคิดวิเคราะห์ 13. ศิลปะการสื่อสารและจูงใจ 14. การสืบเสาะหาข้อมูล 15. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (ประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร 2547)

4. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ช่วงเวลาปี พ.ศ. 2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัย และกรอบแนวคิดต่างๆ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

มหาวิทยาลัยศิลปากร หมายถึง สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล

หน่วยงาน หมายถึงหน่วยงานด้านการเรียนการสอนที่มีสำนักงานเลขานุการคณะ ทั้ง 4 วิทยาเขต จำแนกเป็น 10 คณะวิชา คือ 1. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ 2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 3. คณะโบราณคดี 4. คณะมัณฑนศิลป์ 5. คณะอักษรศาสตร์ 6. คณะศึกษาศาสตร์ 7. คณะวิทยาศาสตร์ 8. คณะเภสัชศาสตร์ 9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี-อุตสาหกรรม 10. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

บุคลากร หมายถึง บุคลากรสายช่วยวิชาการที่เป็นข้าราชการ สาย ข. ข้าราชการสาย ค. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกวิทยาเขตที่มีหน่วยงานด้านการเรียนการสอน และมีสำนักงานเลขานุการคณะ

สำนักงานเลขานุการคณะ หมายถึง หน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชา สังกัดคณะวิชาที่เป็นหน่วยงานด้านการเรียนการสอน

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นสื่อกลางการติดต่อสื่อสาร หมายถึง เครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่นำมาใช้ปฏิบัติงานในการติดต่อสื่อสารทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วย

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงการส่งจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถแนบไฟล์ที่เป็นรูปภาพ หรือข้อมูลต่างๆ ได้ด้วยความรวดเร็ว ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการผ่าน su.ac.th, Hotmail. Com, Yahoo.com, Gmail.com เป็นต้น

2. อินทราเน็ต คือ เทคโนโลยีการสื่อสารที่มีขอบเขตอยู่ภายในมหาวิทยาลัยเท่านั้น เช่น <http://www.reg.su.ac.th>, MIS, e-Doc, Video on Demand, Course ware, การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น ที่บุคลากรภายในหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่านั้นจึงจะสามารถเข้าไปดู ใช้ คัดลอกข้อมูลได้

3. อินเทอร์เน็ต หมายถึง การติดต่อสื่อสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่ไม่มีข้อจำกัด ไม่มีรูปแบบ ผ่านบริการต่างๆ เช่น Chats, E-mail, World Wide Web, Web blog เป็นต้น

4. การประชุมทางไกลผ่านภาพ หมายถึง การติดต่อสื่อสารโดยผู้ประชุมอยู่คนละสถานที่กันแต่สามารถแชร์ข้อมูลได้ ที่เป็นการประชุมแบบทางเดียว (ไม่สามารถโต้ตอบได้) และสองทาง (สามารถโต้ตอบกันได้) โดยการประชุมผ่านเครือข่ายโทรคมนาคมและการประชุมผ่านอินเทอร์เน็ต

ประเภทของงานที่ปฏิบัติ หมายถึงกลุ่มของการปฏิบัติงานภายในสำนักงานเลขาธิการคณะ จำแนกเป็น 1. งานบริหารและธุรการ 2. งานคลังและพัสดุ 3. งานบริการการศึกษา 4. งานแผนและประกันคุณภาพ

1. งานบริหารและธุรการ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับงานสำนักงาน ประกอบด้วย หน่วยสารบรรณ หน่วยการเจ้าหน้าที่ หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ หน่วยประชาสัมพันธ์

2. งานคลังและพัสดุ หมายถึง หน่วยการเงินและบัญชี หน่วยพัสดุ

3. งานบริการการศึกษา หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา ประกอบด้วย หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา หน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ หน่วยกิจการนักศึกษา หน่วยคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. งานแผนและประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง หน่วยนโยบายและแผน หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยวิเทศสัมพันธ์

พฤติกรรมติดต่อสื่อสาร โดยยึดวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร จำแนกเป็น 1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ 2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ 3. การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ 4. การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร 5. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน

เพศ จำแนกเป็น เพศชาย และเพศหญิง

อายุ จำแนกเป็น 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี

วุฒิการศึกษา จำแนกเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ประเภทบุคลากร จำแนกเป็น ข้าราชการสาย ข. ข้าราชการสาย ค. พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ

ระยะเวลาทำงาน จำแนกเป็น 11-15 ปี 16-20 ปี 21-25 ปี มากกว่า 25 ปี

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน ตามประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน พ.ศ. 2547 ประกอบด้วย 15 ด้าน คือ เป็นการประเมินตนเองของบุคลากร

1. **ด้านปริมาณงาน** : จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะได้ในเวลาที่เหมาะสม

2. **คุณภาพของงาน** : ความถูกต้อง ประณีต และความเรียบร้อยของงาน

3. **ความทันเวลา** : เวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้
4. **การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร** : การประหยัดในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงานตลอดจนการระวังรักษาเครื่องมือเครื่องไม้
5. **ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้** : ผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงานเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน
6. **การมุ่งผลสัมฤทธิ์** : ความมุ่งมั่น กระตือรือร้น กำหนดเป้าหมายและขั้นตอนในการทำงานและพัฒนาระบบหรือวิธีการทำงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น
7. **การบริการที่ดี** : ความตั้งใจและความพยายามที่จะให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
8. **การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน** : ความสนใจใฝ่รู้เพื่อส่งเสริมความสามารถของตนเองรวมทั้งการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
9. **จริยธรรม** : การครองตน และประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมาย และคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพ โดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ของตนเอง รวมทั้งไม่มีพฤติกรรมแสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ หรือไม่มีพฤติกรรมที่ก่อความเสียหายให้แก่ผู้อื่นโดยเจตนา
10. **การทำงานเป็นทีม** : ความตั้งใจที่จะทำงานประสานงานและให้ความร่วมมือกับผู้อื่น
11. **การมองภาพองค์รวม** : แนวความคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม การคิดนอกกรอบเพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่
12. **การคิดวิเคราะห์** : การคิดวิเคราะห์เจาะลึกโดยเทคนิคที่หลากหลายเลือกวิธีที่เหมาะสม
13. **ศิลปะการสื่อสารและจูงใจ** : ใช้กลยุทธ์ที่ซับซ้อนในการจูงใจ
14. **การสืบเสาะหาข้อมูล** : เก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สืบค้นจากแหล่งแปลกใหม่ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ วางระบบการสืบค้นเพื่อหาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง
15. **ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์** : ความคิดริเริ่มเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง โดยนำไปใช้ปฏิบัติได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ดังมีหัวข้อต่อไปนี้

2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (information and Communications Technology)

- 2.1.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 2.1.2 นโยบายของรัฐที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 2.1.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา
- 2.1.4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามประเภทของสื่อต่างๆ
 - 2.1.4.1 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
 - 2.1.4.2 อินทราเน็ต
 - 2.1.4.3 อินเทอร์เน็ต
 - 2.1.4.4 การประชุมทางไกลผ่านภาพ

2.2 ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยศิลปากร

- 2.2.1 ประวัติโครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยศิลปากร
- 2.2.2 การแบ่งส่วนราชการและการบริหารงาน
 - 2.2.2.1 การแบ่งส่วนราชการ
 - 2.2.2.2 การบริหารงาน

2.2.3 หน่วยงานด้านการเรียนการสอน

2.3 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร

- 2.3.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
- 2.3.2 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร
- 2.3.3 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

- 2.3.4 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร
- 2.3.5 กระบวนการติดต่อสื่อสาร
- 2.3.6 รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร
- 2.3.7 โครงสร้างการสื่อสารในองค์การ
- 2.3.8 ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร
- 2.4 ผลการปฏิบัติงาน
 - แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.5.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (information and Communications Technology)

2.1.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มีการให้ความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไว้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543:4) ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545:6-7) กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประกอบด้วย คอมพิวเตอร์, ระบบการสื่อสาร, การกระจายเสียง, ข้อมูลสารสนเทศ ข่าวสาร ความรู้ และบุคลากรที่มีความรู้และทักษะในการใช้

กิดานันท์ มลิทอง (2548:14) กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูล ประมวลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ เพื่อจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อสืบค้นค้นหาและใช้เทคโนโลยีการสื่อสารความเร็วสูงเพื่อส่งผ่านสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

สรุปโดยรวมแล้ว เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ไม่ว่าจะเป็นด้านการสื่อสาร การประมวลผลที่ให้สารสนเทศที่น่าเชื่อถือ รวมถึงการแลกเปลี่ยนข่าวสารและการสื่อสารโทรคมนาคมต่างๆ ด้วย

2.1.2 นโยบายของรัฐที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

รัฐได้กำหนดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวดที่ 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา กำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2545:64-67)

มาตรา 63 รัฐต้องจัดสรรคลื่นความถี่ สื่อตัวนำและโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วิทยุโทรคมนาคม และการสื่อสารในรูปอื่น เพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษาระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การทะนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมตามความจำเป็น

มาตรา 64 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตและพัฒนาแบบเรียน ตำราหนังสือทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาอื่น โดยเร่งรัดพัฒนาขีดความสามารถในการผลิต จัดให้มีเงินสนับสนุนการผลิตและมีการให้แรงจูงใจแก่ผู้ผลิตและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ทั้งนี้ โดยเปิดให้มีการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

มาตรา 65 ให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิตและผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาเพื่อให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการผลิตรวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

มาตรา 66 ผู้เรียนมีสิทธิได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ในโอกาสแรกที่ทำได้ เพื่อให้มีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

มาตรา 67 รัฐต้องเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนาการผลิตและการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมทั้งการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้เกิดการใช้ ที่คุ้มค่าและเหมาะสมกับกระบวนการเรียนรู้ของคนไทย

มาตรา 68 ให้มีการระดมทุน เพื่อจัดตั้งกองทุนพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา จากเงินอุดหนุนของรัฐค่าสัมปทานและผลกำไรที่ได้จากการดำเนินกิจการด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยี-สารสนเทศและโทรคมนาคม จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรประชาชน รวมทั้งให้มีการลดอัตราค่าบริการเป็นพิเศษในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว เพื่อการพัฒนาคนและสังคม

มาตรา 69 รัฐต้องจัดให้มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่พิจารณาเสนอแนะนโยบายแผนส่งเสริมและประสานการวิจัย การพัฒนาและการใช้ รวมทั้งการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของการผลิตและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2545:18-19) ได้จัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย โดยมีเป้าหมายคือ

1. การเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาประเทศโดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ ซึ่งถือการชี้วัดโดยใช้ดัชนีผลสัมฤทธิ์ทางเทคโนโลยี (Technology Achievement Index) ของกองทุน

เพื่อสำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) เป็นเกณฑ์ โดยสหประชาชาติได้แบ่งกลุ่มประเทศต่างๆ ออกเป็น 4 กลุ่ม เรียงตามความสามารถในการพัฒนาประเทศโดยใช้เทคโนโลยีหรืออีกนัยหนึ่งการพัฒนามนุษยฐานความรู้ ดังกล่าวคือ

1.1 กลุ่มผู้นำ (Leaders) ส่วนใหญ่เป็นประเทศมหาอำนาจและประเทศที่พัฒนาแล้วที่มีนวัตกรรมทางเทคโนโลยีของตนเอง มีผลงานในการสร้าง การกระจาย และทักษะที่ดีทางเทคโนโลยี

1.2 กลุ่มที่มีศักยภาพเป็นผู้นำ (Potential Leaders) ซึ่งเป็นกลุ่มประเทศที่มีความก้าวหน้าและกำลังพัฒนาศักยภาพเป็นผู้นำในอนาคต ส่วนใหญ่มีการลงทุนในการพัฒนาทักษะกำลังคนและมีการกระจายเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้วอย่างกว้างขวาง แต่มีนวัตกรรมใหม่ๆ ไม่มากนัก

1.3 กลุ่มผู้ตามที่มีพลวัต (Dynamic Adopters) เป็นกลุ่มประเทศที่มีความแข่งขันในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ แม้จะมีอุตสาหกรรมเทคโนโลยีระดับสูง แต่การแพร่กระจายเทคโนโลยีเก่ายังช้าและไม่สมบูรณ์

1.4 กลุ่มด้อยศักยภาพ (Marginalized) ประกอบด้วยประเทศซึ่งยังต้องกระจายเทคโนโลยีและพัฒนาฝีมือแรงงานอีกมาก ประชากรส่วนใหญ่ยังไม่ได้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเท่าใดนักในปี พ.ศ. 2544 ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับ อยู่ในประเทศต้นๆ ของกลุ่มที่ 3 หรือกลุ่มผู้ตามที่มีพลวัต และใน ปี พ.ศ. 2553 ประเทศไทยจะมีพัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำสังคมไปสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้เพียงพอที่จะทำให้ประเทศไทยอยู่ในอันดับต้นๆ ของกลุ่มที่ 2 หรือกลุ่มที่มีศักยภาพเป็นผู้นำนั่นเอง

2. การพัฒนาแรงงานความรู้ ในปี พ.ศ. 2544 ประเทศไทยมีแรงงานความรู้ประมาณร้อยละ 12 ของแรงงานทั้งหมด เป้าหมายของนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาประเทศไปสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ในปี พ.ศ. 2553 คือมีจำนวนแรงงานความรู้ร้อยละ 30 ของแรงงานในประเทศทั้งหมด ซึ่งเท่ากับค่าเฉลี่ยของจำนวนแรงงานความรู้ของกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วในปี พ.ศ. 2544

3. ปริมาณกิจกรรมทางเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ความรู้เป็นพื้นฐาน มีเป้าหมายของนโยบาย ในปี พ.ศ. 2553 คือ มีสัดส่วนของอุตสาหกรรมบนฐานความรู้ ร้อยละ 50 ของจีดีพี ซึ่งเท่ากับค่าเฉลี่ยของ ประเทศพัฒนาแล้ว (OECD) ในปี พ.ศ. 2544

2.1.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติได้จัดทำข้อเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ในแต่ละด้านดังนี้ (พิเชฐ ดุรงคเวโรจน์ และคณะ 2543:24-31)

1. ด้านซอฟต์แวร์ เร่งจัดหาซอฟต์แวร์ที่มีประโยชน์ต่อการเรียนรู้ ประเภทซอฟต์แวร์ปฏิบัติการและการประยุกต์ที่มีอยู่แล้วในตลาด (Operating System and Applications Software) โดยวิเคราะห์และปรับให้เหมาะสมกับคอมพิวเตอร์รุ่นต่างๆ พร้อมคู่มือที่ใช้ง่าย ประกอบการทำงาน และ/หรือจัดคู่มือการสอนที่เกี่ยวข้อง

2. ด้านเนื้อหา

2.1 เร่งจัดทำรายงานและจัดหาซอฟต์แวร์ประเภทเนื้อหา (Content) ที่มีอยู่แล้วในตลาดหากเป็นเนื้อหาต่างประเทศให้ปรับให้เหมาะสมกับท้องถิ่นตามความเหมาะสมซึ่งนอกจากจะทำให้โรงเรียนมีเนื้อหาที่เป็นสาระความรู้แล้ว ยังจะก่อให้เกิดธุรกิจการปรับ แปล และพัฒนาการของท้องถิ่นเองอีกด้วย

2.2 เร่งจัดหาซอฟต์แวร์สอนภาษา (ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ) เพื่อใช้ประโยชน์ในห้องปฏิบัติการทางภาษา

2.3 เร่งสืบค้นข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ที่มีประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต และไม่มีค่าใช้จ่ายใดใด เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ได้ทันที หรือนำมาดัดแปลงก่อนแล้วแต่กรณี

2.4 โครงการผลิตเนื้อหาในระดับชาติ 3 ระดับ คือ

2.4.1 ผลิตเนื้อหาโดยการนำเข้าเนื้อหาทางการศึกษาจากต่างประเทศที่มีคุณค่า และจัดทำกรปรับ ให้เหมาะสมกับสภาพท้องถิ่นภายในประเทศ (Localize)

2.4.2 ผลิตเนื้อหาจากศูนย์กลาง ในเรื่องและหัวข้อที่ต้องอาศัยการระดมผู้เชี่ยวชาญจำนวนมาก หรือมีความสำคัญต่อกระบวนการเรียนรู้อย่างกว้างขวาง

2.4.3 ส่งเสริมให้ปัจเจกบุคคล ครู สถานศึกษาและสถาบันการเรียนรู้โดยทั่วไป ผลิตสื่อการเรียนรู้ โดยวิธีการให้ทุน จัดประกวด หรือประสานงาน

2.5 จัดทำเนื้อหาโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในโครงการระดับชาติเพื่อสร้าง “เครือข่ายห้องสมุดดิจิทัล” (National Digital Library Network) ของประเทศ โดยคำนึงถึงมาตรฐานการใช้งานความถูกต้องของข้อมูล การเชื่อมต่อและระบบการให้บริการแก่ผู้ใช้ ทั้งนี้ควรเน้นการสร้างระบบบนมาตรฐานของอินเทอร์เน็ตที่ง่ายแก่การใช้และการเข้าถึง

2.6 ส่งเสริมงานวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบและเนื้อหาในแต่ละสาขาวิชาที่จะประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคำนึงถึงปัจจัยการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อีกทั้งการเอื้ออำนวยให้เกิดประโยชน์อย่างต่อเนื่อง ภายใต้การศึกษาตลอดชีวิต และการเรียนรู้ด้วยตนเอง

3. หลักสูตร ได้แก่

3.1 ปรับปรุงหลักสูตรการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3.2 ปรับหลักสูตรการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ ฯลฯ เพื่อประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในบทเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 ปรับหลักสูตรการเรียนการสอนทักษะภาษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษ

4. ด้านฮาร์ดแวร์

4.1 เร่งสำรวจอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปกรณ์ที่ชำรุด แล้วประสานงานกับหน่วยงานการศึกษา เช่น มหาวิทยาลัย สถาบันราชภัฏ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาลัยอาชีวศึกษา และ/หรือเอกชนท้องถิ่น เพื่อให้บริการซ่อมแซม

4.2 ประสานงานให้สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล หรือวิทยาลัยอาชีวศึกษาจัดหลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับครูและช่างของโรงเรียนบางส่วนเข้าอบรมการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน

4.3 รณรงค์และจัดสรรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ข้างเคียงที่ใช้แล้วจากภาครัฐและเอกชน โดยให้บริการตรวจสอบและซ่อมแซมอุปกรณ์มือสองเหล่านี้ ก่อนที่จะกระจายไปยังสถานศึกษาที่มีความต้องการ

4.4 จัดให้มีการสอนพิมพ์ดีดโดยใช้เครื่องพิมพ์ดีด หรือคอมพิวเตอร์ เพื่อฝึกทักษะเบื้องต้นให้แก่ครูและนักเรียน รวมทั้งกำหนด “วินัยและจรรยาบรรณ” ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ห้องคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต

5. การฝึกอบรม โดยสร้างโปรแกรมแห่งชาติ ในการสร้างทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการใช้คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์พื้นฐาน และอินเทอร์เน็ตให้กับครูทั่วประเทศ

6. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน กำหนดให้มีไฟฟ้า โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต เข้าถึงทุกสถานศึกษา โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือคิดค่าใช้จ่ายในอัตราส่วนลดพิเศษ โดยทุกสถานศึกษามีเครือข่ายท้องถิ่น (LAN) ภายใน เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล มีซอฟต์แวร์ที่ใช้บริหารการศึกษามาตรฐานและให้บริการทางธุรการและวิชาการแก่นักเรียน

7. การประเมินผล ให้นหน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบสภาพและประเมินผลการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

วิสัยทัศน์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคการศึกษา คือ ประชาชนคนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม โดยได้รับการบริการที่ทั่วถึง เท่าเทียม มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ

นำไปสู่การสร้างสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ โดยการดำเนินการอยู่ภายใต้กรอบหลัก 3 ประการ คือ

1. กรอบความคิดการสร้างมูลค่าเพิ่มจากทรัพยากรเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่ได้ลงทุนไปแล้วให้มีการใช้งานที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยการสร้างระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ

2. กรอบคิดการสร้างความเท่าเทียม คือการเร่งสร้างโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ และสร้างความเท่าเทียมในการใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ

3. กรอบคิดการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด เป้าหมายการพัฒนา มี 3 ประการ คือ

3.1 พัฒนาและเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อพัฒนาประเทศสู่การเป็นเศรษฐกิจและสังคมการเรียนรู้

3.2 การสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการศึกษาในระบบ นอกกระบบ และการเรียนรู้ตามอัธยาศัย

3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาสาระทางการศึกษาและฐานความรู้ในทุกๆ ด้าน รวมทั้งเนื้อหาด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

ยุทธศาสตร์การพัฒนา

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริหารนโยบายและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างระบบการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรทางการศึกษาร่วมกัน ลดความซ้ำซ้อนของการลงทุน มุ่งสัมฤทธิ์ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศเพื่อการศึกษา โดยการเร่งพัฒนาและให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศให้ทั่วถึงและเท่าเทียม ตามพระราชบัญญัติการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการพัฒนาศักยภาพทางการศึกษาให้มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปรับกระบวนการทัศน์ทางการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาสาระทางการศึกษา และการสร้างความรู้โดยการสนับสนุนให้มีการผลิตข้อมูลความรู้ การวิจัยและพัฒนา การจัดหาและพัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ และห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์และการผลิตสื่อมัลติมีเดียเพื่อการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การสร้างความเสมอภาคในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ สาธิต การศึกษาเพื่อการเรียนรู้โดยมุ่งเน้นการสร้างระบบการบริหารจัดการทรัพยากรทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์พัฒนาคนควบคู่ไปกับการลงทุนด้านวัตถุและเทคโนโลยี

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เป็นการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ในกลุ่มวิชาที่สำคัญเพื่อสร้างขีดความสามารถให้กับครูและนักเรียนส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทางวิชาการสนับสนุนให้สถาบันการศึกษาเป็นสถาบันความรู้ที่สนับสนุนชุมชนอุตสาหกรรมและสังคมในการพัฒนาสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ 2545:17-50)

2.1.4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลาง

ในการติดต่อสื่อสารมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นสื่อกลางดังนี้

2.1.4.1 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีเมล หรือ อีเมล (วิกิพีเดีย 2552) (อ่านคล้าย อี-เมล ไม่ใช่ อี-เมน) (e-mail) ย่อจาก จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail, ย่อ e-mail หรือ email) คือวิธีการในการเขียนส่ง หรือรับข้อความผ่านทางเครือข่ายเชื่อมโยงระบบอิเล็กทรอนิกส์ คำว่า อีเมลใช้ใน 2 ความหมาย รวมถึงการส่งข้อความผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยผ่านทาง SMTP และการส่งข้อความภายในเครือข่ายของบริษัทหรือองค์กรโดยผ่านทางระบบมาตรฐานที่ต่างกันออกไป หลายคนเชื่อว่า อีเมลประสบความสำเร็จได้เกิดจากการเติบโตของอินเทอร์เน็ตอย่างรวดเร็ว แต่ในความเป็นจริงอินเทอร์เน็ตเติบโตได้อย่างรวดเร็วเพราะอีเมลเป็นส่วนสำคัญ

อีเมลเริ่มใช้กันในปี พ.ศ. 2508 (ค.ศ. 1965) โดยใช้ในการส่งข้อมูลระหว่างผู้ใช้งานในเครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม ปัจจุบันได้มีการเถียงกันระหว่างเครื่อง SDC's Q32 และ MIT's CTSS ว่าใครเป็นผู้ใช้ระบบอีเมลเป็นครั้งแรก และพัฒนาให้สามารถส่งอีเมลข้ามระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ได้โดยระบบแรกๆ ได้แก่ ระบบ AUTODIN ซึ่งเป็นระบบเชื่อมโยงข้อมูลของกระทรวงกลาโหมสหรัฐฯ (ปีพ.ศ. 2509) และ ระบบ SAGE ซึ่งใช้ตรวจจับเครื่องบินทิ้งระเบิด ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อาร์พาเน็ต (ARPANET) มีส่วนเป็นอย่างมากในการพัฒนาอีเมล มีการทดลองส่งครั้งแรกในเครือข่ายเมื่อปีพ.ศ. 2512 ในปี พ.ศ. 2514 นายเรย์ ทอมลินสัน (Ray Tomlinson) เริ่มใช้เครื่องหมาย @ ในการคั่นระหว่างชื่อผู้ใช้งานกับชื่อเครื่อง เขายังเขียนโปรแกรมรับส่งอีเมลที่ชื่อ SNDMAIL

และ READMAIL อาร์พานีตทำให้อีเมลได้รับความนิยม และอีเมลก็ได้กลายเป็นงานหลักของอาร์พานีต เมื่อประโยชน์ของอีเมลเป็นที่รู้จักมากขึ้น ก็มีการคิดค้นระบบอีเมลที่ติดต่อโดยช่องทางอื่นสำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้ใช้เครือข่ายอาร์พานีต เช่นผ่านเครือข่าย UUCP หรือ VNET ก่อนที่มีการพัฒนาอีเมลที่ค้นหาเส้นทางในการส่งโดยอัตโนมัติ (auto-routing) การส่งผ่านอีเมลข้ามจากระบบหนึ่งไปยังอีกระบบจำเป็นระบุเส้นทางในการส่งโดยใช้เครื่องหมาย ! คั่นชื่อเครื่องระหว่างทาง วิธีนี้สามารถเชื่อมอีเมลจาก อาร์พานีต BITNET NSFNET UUCP เข้าด้วยกัน ในช่วงประมาณ พ.ศ. 2520 หน่วยงาน IETF ออกแบบและกำหนดโพรโทคอลในการส่งอีเมลที่มีชื่อว่า SMTP หรือ Simple Mail Transfer Protocol ปัจจุบันโพรโทคอลนี้ถือเป็นมาตรฐานในการรับส่งอีเมลบนอินเทอร์เน็ต

รูปแบบของอีเมล

รูปแบบของอินเทอร์เน็ตอีเมล จะใช้ในลักษณะของ RFC 2822 และรูปแบบของชุด RFCs (RFC 2045 ถึง RFC 2049) ซึ่งเรียกรวมว่า MIME อินเทอร์เน็ตอีเมล ประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลักแยกจากกัน คือ

1. ส่วนหัว Header E-mail ส่วนหัวของอีเมล กำหนดตามมาตรฐาน RFC 2822 โดยทั่วไปส่วนหัวประกอบด้วยข้อความและตามด้วยเครื่องหมาย ":" และตามด้วยข้อมูล ในแต่ละข้อมูลจะประกอบไปด้วยอย่างน้อย 4 หัวข้อ ได้แก่

1. จาก:ที่อยู่อีเมลผู้ส่ง และอาจจะประกอบด้วย ชื่อและนามสกุล
2. ถึง:ที่อยู่อีเมลผู้รับและอาจจะประกอบด้วย ชื่อและนามสกุล สามารถมีได้มากกว่า 1 คน แยกกันด้วย เครื่องหมาย ","
3. หัวข้อเรื่อง:สรุปเนื้อหาของข้อมูลเพื่อให้ผู้รับสามารถเข้าใจเนื้อหาของข้อความคร่าวๆ

4. วันที่:วันและเวลาจากเครื่องผู้ส่ง

หัวข้ออื่นๆ ได้แก่

1. สำเนา:(Cc, Carbon copy) ใช้สำหรับในการส่งข้อความเดียวกันให้คนอื่น (ในสมัยที่ใช้เครื่องพิมพ์ดีด กระดาษคาร์บอน ใช้ซ้อนในการพิมพ์จดหมาย)

2. ส่วนเนื้อหา เป็นเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ และอาจแนบไฟล์ไปกับเนื้อหาได้ด้วยการแบ่ง MIME แบบ multipart

รูปแบบไฟล์สำหรับเก็บบันทึก

แต่ละโปรแกรมคอมพิวเตอร์ จะใช้รูปแบบไฟล์แตกต่างกันออกไป

.eml-ใช้ในโปรแกรม เอาท์ลุค เอกซ์เพรส และ ทันเดอร์เบิร์ด

.mbox-ใช้ในโปรแกรม ยูโดรา

ผู้ให้บริการอีเมลฟรี

1. ฮอตเมล (Hotmail) บริการอีเมลจากไมโครซอฟท์ วินโดวส์ไลฟ์ ฮอตเมล (Windows Live Hotmail) หรือก่อนหน้านี้เรียกว่า วินโดวส์ไลฟ์ เมล เป็นบริการฟรีเว็บเมลจากไมโครซอฟท์ โดยปัจจุบันอยู่ในระยะพัฒนา ซึ่งได้ออกแบบเพื่อแทนที่ฮอตเมลในปัจจุบัน โดยมีความสามารถเด่นคือการใช้เทคนิคเอแจ็กซ์ พื้นที่ความจุ 5 จิกะไบต์ สนับสนุนยูนิโคด และมีระบบความปลอดภัยหลายอย่างด้วยกันตั้งแต่วันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2550 ผู้สมัครบัญชีฮอตเมลจะถูกสร้างเป็นบัญชีวินโดวส์ไลฟ์ ฮอตเมลโดยอัตโนมัติ และผู้ใช้ปัจจุบันสามารถอัปเดตด้วยการคลิกที่ปุ่ม Join Windows Live Hotmail สีเขียว ปัจจุบันนี้วินโดวส์ไลฟ์ ฮอตเมลรองรับ 36 ภาษา ซึ่งรวมถึงภาษาไทย

2. ยาฮู!เมล (Yahoo! Mail) บริการอีเมลจากยาฮู! ยาฮู! (Yahoo! Inc.) (แนสแด็ก:YHOO) คือบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตสัญชาติอเมริกันซึ่งประกอบไปด้วยเว็บท่า, เสิร์ชเอนจิน, Yahoo! Directory, Yahoo! Mail, Yahoo! News, Yahoo! Photos (ซึ่งในวันที่ 20 กันยายน ปี 2550 ได้อินไปรวมเข้ากับ Flickr) , Geocities, ฯลฯ ยาฮู! ก่อตั้งขึ้นโดยนักศึกษาปริญญาเอกสองคนจากมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด เจอร์รี่ หยาง (Jerry Yang) และ เดวิด ไฟโล (David Filo) ในเดือนมกราคมปี 1994 และเริ่มดำเนินการในรูปแบบบริษัทครั้งแรกในวันที่ 2 มีนาคม ปี 1995 ปัจจุบัน ยาฮู! มีบริษัทมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่เมืองซานโฮเซ รัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา อ้างอิงสถิติการเยี่ยมชมเว็บไซต์ (รวมถึงอเล็กซ่า และเน็ตคราฟต์) ยาฮู! ยังคงเป็นเว็บไซต์ที่มีผู้ชมมากที่สุดในโลกอินเทอร์เน็ต ด้วยจำนวนผู้ใช้ 412 ล้านคน เครือข่ายของยาฮู! ทั่วโลกมีเพจวิวโดยเฉลี่ยกว่า 3.4 พันล้านหน้าต่อวัน (อัปเดตเมื่อเดือนตุลาคม 2005) ปัจจุบันยาฮู! เปิดให้บริการในประเทศไทยด้วยและเริ่มเปิดตัวในประเทศไทยด้วย หรือ Yahoo! Answers ในภาคภาษาไทย

3. จีเมล (Gmail) เป็นบริการอีเมลจากกูเกิลเมล บริการฟรีอีเมลของกูเกิลผ่านทางระบบเว็บเมลและ POP กูเกิลได้ให้ทดลองใช้เฉพาะผู้ที่ได้รับคำเชิญเท่านั้น และสามารถทดลองใช้ ตั้งแต่ 1 เมษายน พ.ศ. 2547 แต่ปัจจุบันสามารถสมัครได้ทันที ปัจจุบันจีเมลรับรองการใช้งาน 52 ภาษา รวมถึงภาษาไทย ระบบการใช้งานของจีเมลใช้คุณสมบัติเด่นของ AJAX ที่ใช้งานจาวาสคริปต์และการใช้งานผ่านทางคีย์บอร์ด ซึ่งทำให้สะดวกต่อการใช้งาน

4. ไทยเมล (Thaimail) บริการอีเมลโดยบริษัทเออาร์ไอพี ไทยเมล (อังกฤษ:Thaimail) เป็นบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แบบบอกรับสมาชิกโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (Free e-mail) รายแรกของประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นในวันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2540 โดยบริษัท เอ.อาร์. อินฟอรมะชัน แอนด์ พับลิเคชัน จำกัด (ชื่อย่อ:ARiP; เออาร์ไอพี) ปัจจุบันยังเปิดดำเนินการอยู่ ไทยเมลก่อตั้งโดยเออาร์

ไอพี ด้วยวัตถุประสงค์ เพื่อให้คนไทยสามารถใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตได้อย่างเต็มที่ โดยไม่รอให้รัฐอุปถัมภ์ จึงเริ่มดำเนินการในวันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2540 ซึ่งในช่วงนั้น ประเทศไทยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต อยู่เพียงไม่กี่หมื่นรายเท่านั้น

5. AOL Mail บริการอีเมลจาก AOL เป็นที่นิยมของคนอเมริกัน

6. คนไทยดอตคอม เป็นบริการอีเมลฟรีสำหรับคนไทยทุกคน ที่ทางกระทรวงมหาดไทยจัดทำ โดยชื่ออีเมลจะเป็นตัวอักษร "P" ตามด้วยเลขประจำตัวประชาชน และตามด้วย "@khonthai.com" เดิมสามารถสมัครได้ผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ปัจจุบันต้องยื่นเรื่องขอที่ทางสำนักงานเขตหรือที่ว่าการอำเภอ โปรแกรมจัดการอีเมล (Email Client)

1. Eudora โปรแกรมยอดนิยมในยุคแรกๆ จากบริษัท Qualcomm

2. Microsoft Outlook Express โปรแกรมจัดการอีเมลที่มาพร้อมกับระบบปฏิบัติการ Windows Microsoft Outlook หนึ่งในโปรแกรมจัดการงาน ตารางนัดหมาย ปฏิทิน ที่มาพร้อมกับชุด Microsoft Office

3. Netscape ในชุด Netscape Communicator ประกอบไปด้วยเบราว์เซอร์ โปรแกรมจัดการอีเมลและอ่านข่าว รวมไปถึงโปรแกรมเขียนเว็บเพจ

4. Thunderbird จาก Mozilla Foundation

5. IncrediMail โปรแกรมอีเมลที่ใส่รูปแบบสีล้นได้ดี

6. Lotus Notes โคลด์สโตนส์ เป็นโปรแกรมอีกโปรแกรมหนึ่งซึ่งมีผู้นิยมใช้มาก มีจุดเด่นในเรื่อง Database ที่ใช้ในการส่งข้อมูลภายในองค์กรดีมาก

คุณลักษณะของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีความสามารถ ดังนี้ (เวปคลังปัญญาไทย 2552)

1. สามารถส่ง E-mail ไปยังผู้รับที่อยู่ในเครือข่ายหรือผู้รับที่อยู่ภายนอกเครือข่ายได้
2. มีระบบบัญชีรายชื่อส่วนตัว (Address book) ที่สามารถเลือกส่ง E-mail ได้
3. ในการส่ง E-mail สามารถแนบแฟ้มข้อมูลที่ต้องการส่งไปได้
4. สามารถลบ E-mail ที่ไม่ต้องการออกได้
5. สามารถใช้งานร่วมกับระบบงานสารบรรณได้

สรุป จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นส่วนหนึ่งของอินเทอร์เน็ต ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รับส่งข้อความ ประกอบด้วยส่วนหัวและเนื้อหา ปัจจุบันมีการให้บริการฟรี เช่น Hotmail, Yahoo, Gmail, Thaimail เป็นต้น

2.1.4.2 อินทราเน็ต

ในยุคที่อินเทอร์เน็ตขยายตัวอย่างต่อเนื่อง บริษัทธุรกิจและองค์กรต่างๆ เริ่มหันมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต ในการโฆษณา การขายหรือเลือกซื้อสินค้าและชำระเงินผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในขณะที่องค์กรบางแห่งที่ไม่มุ่งเน้นการบริการข้อมูลอินเทอร์เน็ตระหว่างเครือข่ายภายนอก แต่จัดสร้างระบบบริการข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรและเปิดให้บริการในรูปแบบเดียวกับ ที่มีอยู่ในโลกของอินเทอร์เน็ตจริงๆ โดยมีเป้าหมายให้บริการแก่บุคลากรในองค์กร จึงก่อให้เกิดระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร เรียกว่า "เครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet)" (สมฤดี บุญช่วยชู 2552) เครือข่ายอินทราเน็ตนั้น เริ่มเป็นที่รู้จักกันทั่วไปในปี พ.ศ.2539 แต่แท้ที่จริงแล้วได้มีผู้ริเริ่มพูดถึงชื่อนี้ตั้งแต่สี่ปีก่อนหน้าแล้ว หลังจากนั้นระบบอินทราเน็ตจึงได้รับความนิยมมากขึ้น ในยุคแรกๆ ระบบนี้มีชื่อเรียกกันหลายชื่อ เช่น แคมปัสเน็ตเวิร์ก (Campus Network) โลคัลอินเทอร์เน็ต (Local Internet) เอนเตอร์ไพรส์เน็ตเวิร์ก (Enterprise Network) เป็นต้น แต่ที่รู้จักกันมากที่สุดคือชื่อ อินทราเน็ต ชื่อนี้จึงกลายเป็นชื่อยอดนิยมและใช้มาจนถึงปัจจุบัน

กล่าวได้ว่าการใช้งานอินทราเน็ต คือ การใช้งานของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโดยจำกัดขอบเขตการใช้งาน ส่วนใหญ่อยู่เฉพาะภายในเครือข่ายของหน่วยงานเท่านั้น และนอกจากนี้ระบบ อินทราเน็ตยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตได้เช่นกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานอินทราเน็ตสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตไปพร้อมๆ กันได้ โดยทั่วไปอินทราเน็ตจะไม่เน้นการเชื่อมต่อไปสู่อินเทอร์เน็ตภายนอกเพื่อสืบค้นหรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายนอก หากแต่มุ่งหวังที่จะจัดเตรียมข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กร ด้วยการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการข้อมูลในรูปแบบเดียวกับที่ใช้งานในอินเทอร์เน็ต และขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปถึงบุคลากรทุกหน่วยงาน ให้สามารถเรียกค้นข้อมูลและสื่อสารถึงกันได้ รูปแบบสำคัญที่มีในอินทราเน็ต คือ การใช้ระบบเว็บเป็นศูนย์บริการข้อมูลและข่าวสารภายใน สามารถให้ข้อมูลได้ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหวและเป็นเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้งาน โดยได้ผนวกบริการข้อมูลอื่นรวมไว้ในตัวเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนย้ายแฟ้มข้อมูล หรือกระดานข่าว เป็นต้น

อินทราเน็ตจะช่วยปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเอกสารจากเดิมใช้วิธีทำสำเนาแจกจ่าย ไม่ว่าจะเป็นข่าว ประกาศ รายงาน สมุดโทรศัพท์ภายใน ข้อมูลบุคลากร มาจัดทำให้อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์แทน ผู้ใช้สามารถเรียกค้นข้อมูลข่าวสารได้เมื่อต้องการ การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตในหน่วยงานถือเป็นการปฏิรูปในองค์กรและก่อให้เกิดผลกระทบต่อการกระบวนการและขั้นตอนการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างคล่องตัวและลดค่าใช้จ่ายลงได้อย่างมาก หากมีการวางแผนงานและเทคโนโลยีที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ขององค์กรให้สูงขึ้น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ถูกเชื่อมต่อเข้าด้วยกันโดยติดต่อกันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรียกว่าเครือข่ายเอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet) เครือข่ายเอ็กซ์ทราเน็ตสามารถมองเป็นส่วนหนึ่งของ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถติดต่อออกไปหน่วยงานต่างๆ นอกองค์กรได้ การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อกันแทนที่จะติดต่อกันโดยตรงระหว่างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และสามารถใช้อัตราค่าบริการบนอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตได้มีประโยชน์สูงสุด

อินเทอร์เน็ต (Intranet) หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร ที่เกิดขึ้นมาจากการเชื่อมโยงกัน ระหว่างคอมพิวเตอร์และหรือ ระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เหมือนกัน หรือต่างชนิดกันมาสื่อสารข้อมูลกันด้วยชุด Protocol TCP/IP เช่นเดียวกันกับ Internet คำว่า intranet นั้น (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2552) ปรากฏแก่สาธารณะชนครั้งแรกในนิตยสาร The New York Time ซึ่งให้ความหมายของคำว่า intranet ไว้ว่า เป็นเครือข่าย ในยุคเทคโนโลยีข่าวสารชนิดหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏขึ้นในไม่ช้า แต่ในปัจจุบันนี้ intranet / internet กำลัง ก้าวขึ้นสู่ความสำเร็จสูงสุด ซึ่งเป็นผลพวงมาจากการเติบโตอย่างกว้างขวางและรวดเร็วของ internet ทั้งในสาธารณะ และส่วนบุคคล ดังนั้นในความหมายที่แท้จริงแล้ว intranet จึงหมายถึงเครือข่าย ความร่วมมือ และธุรกิจประยุกต์ ซึ่งจะแชร์ DNA [Domain Name Address] โดยอาศัย อยู่เบื้องหลังปราการความปลอดภัยหรือ Firewall ดังนั้นระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร ก็คือ "อินเทอร์เน็ต" นั่นเอง แต่ในช่วงที่ชื่อนี้ยังไม่เป็นที่นิยม ระบบอินเทอร์เน็ต ถูกเรียกในหลายชื่อ เช่น Campus network, Local internet, Enterprise network เป็นต้น

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

ในการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้งานมีประโยชน์หลายอย่าง สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การสื่อสารเป็นแบบสากล ผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถส่งข่าวสารในรูปของ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานสากลระหว่างผู้ร่วมงานภายในหน่วยงานและผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งอยู่นอกหน่วยงานได้
2. อินเทอร์เน็ตใช้มาตรฐานเครือข่าย และโปรแกรมประยุกต์ได้เช่นเดียวกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีใช้อย่างแพร่หลาย และผ่านการยอมรับให้เป็นมาตรฐานตามความนิยมไปโดยปริยาย โดยมีทั้งผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้เลือกใช้ได้หลากหลาย
3. การลงทุนต่ำ ด้วยความต้องการด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คล้ายคลึงกับที่ใช้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งมีผลิตภัณฑ์ให้เลือกมากมายและราคาต่ำ จึงทำให้ค่าใช้จ่ายการวางระบบเครือข่ายต่ำกว่าเมื่อเทียบกับ ค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนกับระบบอื่นๆ

4. ความน่าเชื่อถือ เทคโนโลยีที่ใช้นั้นได้ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุง จนกระทั่งอยู่ในสภาพที่มีความเชื่อถือได้สูง

5. สมรรถนะ สามารถสื่อสารข้อมูลรองรับการส่งข้อมูลที่ประกอบด้วย ข้อความ ภาพและเสียงได้

ในปัจจุบัน บริษัทธุรกิจชั้นนำในประเทศต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรกันอย่างแพร่หลาย

สรุป อินเทอร์เน็ต เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือการใช้อินเทอร์เน็ตภายในหน่วยงานสามารถส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ มีความน่าเชื่อถือ สมรรถนะสามารถส่งข้อความ ภาพ เสียงได้ มีการใช้แพร่หลายในองค์กร

2.1.4.3 อินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต (อังกฤษ:Internet) (วิกิพีเดีย 2552) หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ที่มีการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายหลายๆ เครือข่ายทั่วโลก โดยใช้ภาษาที่ใช้สื่อสารกันระหว่างคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า โพรโทคอล (Protocol) ผู้ใช้เครือข่ายนี้สามารถสื่อสารถึงกันได้ในหลายๆ ทาง อาทิเช่น อีเมล เว็บบอร์ด และสามารถสืบค้นข้อมูลและข่าวสารต่างๆ รวมทั้งคัดลอกแฟ้มข้อมูลและโปรแกรมมาใช้ได้โปรแกรมอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน เช่น เว็บเบราว์เซอร์, FTP, และ Telnet

อินเทอร์เน็ต คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก (มหาวิทยาลัยพายัพ 2548:2) มักเรียกสั้นๆ ว่า “เดอะเน็ต” (The Net) อาจหมายรวมถึงทางด่วนข้อมูล (Information Superhighway) หรือไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) อินเทอร์เน็ตประกอบด้วยเครือข่ายคอมพิวเตอร์มากมายหลายพันเครือข่ายต่อเชื่อมโยงกันทั่วโลก เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกัน โดยแต่ละเครือข่าย (Network) จะถูกต่อเชื่อมรวมกันด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์มากมาย

อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายย่อยที่เชื่อมคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันภายใต้มาตรฐานการสื่อสาร (Protocol) เดียวกัน (สมนึก ศรีโต 2540:1) เชื่อมถึงกันโดยใช้โปรโตคอล ทีซีพี หรือ ไอพี (TCP/IP) สมาชิกผู้ใช้จะมีที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ประจำตัวเพื่อใช้รับส่งจดหมายกับผู้อื่นทั่วโลก หรือสนทนาแบบออนไลน์ โดยการพิมพ์ข้อความผ่านแป้น ผู้ใช้สามารถอ่านข่าวจากกระดานข่าว และขอถ่ายโอนข้อมูลโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เป็นบริการที่เปิด 24 ชั่วโมง

ที่มา

อินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1969 (พ.ศ. 2512) จากการเกิดเครือข่าย ARPANET (Advanced Research Projects Agency NETwork) ซึ่งเป็นเครือข่ายสำนักงาน

โครงการวิจัยขั้นสูงของกระทรวงกลาโหม ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีวัตถุประสงค์หลักของการสร้างเครือข่ายคือ เพื่อให้คอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อและมีปฏิสัมพันธ์กันได้ เครือข่าย ARPANET ถือเป็นเครือข่ายเริ่มแรก ซึ่งต่อมาได้ถูกพัฒนาให้เป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน

ความหมายของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ได้ให้ความหมายว่า อินเทอร์เน็ต(Internet) เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องทั่วโลก สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้โดยใช้มาตรฐานในการรับส่งข้อมูลที่เป็นหนึ่งเดียว หรือที่เรียกว่า โปรโตคอล (Protocol) ซึ่งโปรโตคอลที่ใช้บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีชื่อว่า ทีซีพี/ไอพี (TCP/IP:Transmission Control Protocol/Internet Protocol)

อินเทอร์เน็ต(Internet) หมายถึง เครือข่ายสื่อสาร ซึ่งเชื่อมโยงกันระหว่างคอมพิวเตอร์ทั้งหมดที่ต้องการเข้ามาในเครือข่าย (สมฤดี บุญช่วย 2552)

กิดานันท์ มลิทอง (2540:321) ให้ความหมายว่า อินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบของการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ ขนาดใหญ่มากครอบคลุมไปทั่วโลก เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการสื่อสารข้อมูล เช่น การบันทึกเข้าระยะไกลการถ่ายโอนแฟ้ม อี-เมลล์ และกลุ่มอภิปราย อินเทอร์เน็ตเป็นวิธีในการเชื่อมโยงข่าย งานคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ ซึ่งขยายออกไปอย่างกว้างขวางเพื่อการเข้าถึงของแต่ละระบบที่มีส่วนร่วมอยู่

วิทยา เรืองพรวิสุทธิ (2539:60) กล่าวว่าอินเทอร์เน็ต หมายถึง เครือข่ายใหญ่ที่สุดในโลกซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายต่างๆจำนวนมาก ที่เชื่อมโยงระบบสื่อสารแบบทีซีพี/ไอพี (TCP/IP) เครือข่ายที่เป็นสมาชิกของอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายซึ่งกระจายอยู่ในประเทศต่างๆเกือบทั่วโลก เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีชื่อเรียกได้อีกว่า The Net, Cyberspace

สรุปได้ว่าอินเทอร์เน็ต (Internet) คือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลก โดยใช้มาตรฐานการรับส่งข้อมูลเดียวกัน คือ TCP/IP (Transmission Control Protocol /Internet Protocol)

หน้าที่และความสำคัญของอินเทอร์เน็ต

การสื่อสารในยุคไร้พรมแดนนั้นการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากได้อย่างรวดเร็วลงทุนต่ำ สามารถติดต่อสื่อสารได้ไม่จำกัดทั้งในเรื่องระยะทาง รูปแบบของข้อมูลได้นั้นจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตเท่านั้นที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวได้ สาเหตุผลสำคัญที่ให้อินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมแพร่หลาย คือ (Tassanai 2552)

1. การสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตไม่จำกัดระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถทำงานติดต่อสื่อสารกันได้
2. อินเทอร์เน็ตไม่มีข้อจำกัดในเรื่องระยะทาง ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด ข้อมูลสามารถส่งผ่านถึงกันได้
3. อินเทอร์เน็ตไม่จำกัดรูปแบบของข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นข้อความ ภาพประกอบ มัลติมีเดีย เราอาจเรียกอินเทอร์เน็ตว่า Information Superhighway และ Cyberspace

ปัจจุบัน จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกโดยประมาณ 1.463 พันล้านคน (ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน 2551) (<http://www.internetworldstats.com/stats.htm>) โดยเมื่อเปรียบเทียบในทวีปต่างๆ พบว่าทวีปที่มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ทวีปเอเชีย คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาได้แก่ ทวีปยุโรป ร้อยละ 26.3 และอเมริกาเหนือ ร้อยละ 17.0 แต่หากจัดลำดับจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตามประเทศ ประเทศที่มีประชากรผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือประเทศจีน คิดเป็นจำนวน 253 ล้านคน

อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเริ่มขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2530 โดยการเชื่อมต่อมินิคอมพิวเตอร์ของ (ปรเมศวร์ กุมารบุญ 2552) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) ไปยังมหาวิทยาลัยเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย แต่ในครั้งนั้นยังเป็นการ เชื่อมต่อโดยผ่านสายโทรศัพท์ ซึ่งสามารถส่งข้อมูลได้ช้าและไม่เป็นการถาวร จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2535 (เจริญศรี ศรีสุรภานนท์ 2538:3) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ได้ทำการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับมหาวิทยาลัย 6 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ(NECTEC), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เข้าด้วยกัน เรียกว่า "เครือข่ายไทยสาร"

การให้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยได้เริ่มต้นขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยความร่วมมือของรัฐวิสาหกิจ 3 แห่ง คือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และสำนักงานส่งเสริมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยให้บริการในนาม บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย (Internet Thailand) เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์รายแรกของประเทศไทย

จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยในปี 2551 (น้ำเพชร จันทา 2551:12) ตามการเปิดเผยของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ (เนคเทค) ในการสำรวจตั้งแต่ ส.ค.-ก.ย.51 ผู้ตอบแบบสอบถามผ่านเว็บไซต์เนคเทคและเว็บไซต์เดลินิวส์ สรุปส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 57.6% เพศชาย 42.4% อยู่ระหว่างช่วงอายุ 20-29 ปี จบ

การศึกษาระดับปริญญาตรี อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีการใช้อินเทอร์เน็ตจากที่ทำงาน 44.9% จากที่บ้าน 44.8% จากร้านอินเทอร์เน็ต 7.8% กิจกรรมที่ทำบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือการค้นหาข้อมูล 31.4% อีเมลล์ 23.0% และติดตามข่าว 10.3% ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ 20.01-24.00 น. ปัญหาที่สำคัญที่สุดคือ ไวรัส 64.4% แหล่งข้อมูลทางเพศ 60.6% การสื่อสารซ้ำ 56.2%

การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับคอมพิวเตอร์ แบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2549:8)

1. การเชื่อมต่อโดยตรง (dial-up IP) เป็นการนำระบบเข้าเชื่อมต่อโดยตรงกับสายหลัก (Backbone) ของอินเทอร์เน็ต โดยผ่านอุปกรณ์ที่เรียกว่าเกตเวย์ (Gateway) หรือเราเตอร์ (Router) ร่วมกับสายสัญญาณความเร็วสูง โดยต้องติดต่อโดยตรงกับ InterNIC ซึ่งเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการรับสมัครเป็นสมาชิกของชุมชนอินเทอร์เน็ต เพื่อขอชื่อโดเมนและติดตั้งเกตเวย์เข้ากับสายหลัก

2. การเชื่อมต่อผ่านทางผู้ให้บริการ (dial-up access) โดยผู้ให้บริการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider:ISP) ซึ่ง ISP แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

การเชื่อมต่อแบบองค์กร (corporate User Service) เป็นการนำระบบคอมพิวเตอร์ขององค์กรเข้าเชื่อมกับ ISP

การเชื่อมโยงส่วนบุคคล (Individual User Service) เป็นการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อผ่านสายโทรศัพท์ โดยใช้อุปกรณ์ที่เรียกว่า โมเด็ม (Modem)

บริการบนอินเทอร์เน็ต

บริการต่างๆ ในอินเทอร์เน็ตมีหลายลักษณะ ซึ่งข้อมูลทุกด้านจะเพิ่มขึ้นเนื่องจากมีสมาชิกส่วนหนึ่งได้จัด เสนอข้อมูลของตนเองเพื่อไว้ใช้หรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้สนใจอื่นๆ ตลอดเวลา ซึ่งประโยชน์โดยทั่วไปของอินเทอร์เน็ตมีหลายด้าน ดังนี้

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) หรือ อีเมลล์ (E-mail) เป็นการส่งข้อความจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งเหมือนกับการส่งจดหมาย ต่างกันตรงที่อีเมลล์ส่งผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แทนที่จะไปหย่อนลงตู้ไปรษณีย์ (พงษ์ระพี เดชพานพงษ์ 2539:83-85) จุดเด่น คือสามารถติดไฟล์ไปกับตัวอีเมลล์ได้ไม่ว่าจะเป็นภาพ โปรแกรม ข้อมูล มัลติมีเดีย ทันทีที่ส่งอีเมลล์ ข้อมูลจะวิ่งไปยังปลายทางทันที ผู้ติดต่อนิยมใช้เนื่องจากสะดวกรวดเร็วในการติดต่อทั้งในและต่างประเทศ ทั่วโลกมีประสิทธิภาพสูง ประหยัด สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ต่างๆ ได้ อีเมลล์มีส่วนประกอบคือ ชื่อและที่

อยู่ผู้รับ ชื่อและที่อยู่ของผู้ส่ง วันเวลา สำเนาถึงผู้อื่น หัวเรื่องจดหมาย ใช้ได้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย

2. การทำงานข้ามเครื่อง (TelNet) ผู้ใช้บริการหากมีระบบเครื่องที่ทำงานได้ไม่สะดวก ก็สามารถเปลี่ยนไปทำงานในเครื่องอื่นที่มีสมรรถนะสูงกว่า เพื่อเข้าไปใช้ข้อมูลเนื้อที่บนฮาร์ดดิสก์สำหรับเก็บข้อมูลหรือบริการอื่นใดก็ได้ โดยมีข้อแม้ว่าผู้ให้บริการต้องมีชื่ออยู่ในสารระบบที่ได้รับอนุญาตให้ใช้ได้

3. การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP:File Transfer Protocol) เป็นบริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลหรือโปรแกรมที่ผู้ใช้ต้องการจากเครื่องอื่นมาเก็บไว้ยังเครื่องของตน โดยเฉพาะโปรแกรมที่บางคนพัฒนาขึ้นและต้องการบริจาคให้ส่วนรวมได้ใช้โดยไม่คิดมูลค่า โปรแกรมลักษณะนี้เรียกว่า Shareware โดยบางโปรแกรมก็อาจจะให้ลองใช้เป็นการชั่วคราว หากสนใจก็อาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายก็อยู่ในลักษณะบริการนี้เช่นกัน

4. กลุ่มข่าวที่น่าสนใจ (UseNet) เป็นบริการที่เสมือนเป็นกระดานประกาศขายสินค้า หรือแสดง ความต้องการเพื่อให้ผู้สนใจตรงกัน หรือคล้ายๆ กัน ได้ส่งข่าวติดต่อกันข่าวที่นำมาเสนอไว้ อาจจะเกี่ยวกับสังคม กีฬา ศาสนา วัฒนธรรมเทคโนโลยี ปรัชญา ฯลฯ เป็นต้น โดยที่ ทำข่าวจะมีที่อยู่ซึ่งผู้สนใจสามารถติดต่อถึงกันได้

5. ห้องสนทนา (Chat Room) คือ การสนทนาออนไลน์ ที่มีการส่งข้อความสั้นๆ ถึงกัน การเข้าไปสนทนาจำเป็นต้องเข้าไปในเว็บไซต์ที่ให้บริการห้องสนทนา เช่น www.sanook.com www.pantip.com เป็นต้น

6. การสนทนาบนเครือข่าย/แชท (Talks/Chart) บริการนี้จะแตกต่างจากจดหมายซึ่งเขียนไปไว้ที่ตู้ไปรษณีย์ ของผู้รับ คือ ผู้ส่ง ผู้รับได้ตอบกันทางตัวอักษรบนจอคอมพิวเตอร์ หรือที่เรียกว่า IRC (Internet Relay Chat) ปัจจุบันมีซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นให้สามารถพูดได้ตอบกันผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ดังเช่น พูดกันทางโทรศัพท์ การพูดกันเป็นประจำในที่นี้ เรียกว่า สภากาแฟในอินเทอร์เน็ต

7. เวิลด์ ไวด์ เว็บ (World Wide Web) เป็นบริการข่าวสารทางหน้าเอกสารอินเทอร์เน็ต (เว็บเพจ) มีรูปแบบเหมือนกับสิ่งพิมพ์อื่นๆ หรือเครือข่ายใยแมงมุม เหตุที่เรียกชื่อนี้เพราะว่าเป็นลักษณะของการเชื่อมโยงข้อมูลจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งเรื่อยๆ เป็นบริการที่ได้รับความนิยมมาก มีข้อดีคือตัวอักษรสามารถเชื่อมโยงข้อมูลอื่นได้ทั่วโลกในทันที ราคาถูก สำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตในลักษณะ เวิลด์ ไวด์ เว็บได้แก่ (พงษ์ระพี เดชพาหพงษ์ 2539:134-140)

1. FTP (File Transfer Protocol) คือ บริการไฟล์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต สามารถนำข้อมูล รูปภาพ มาใช้ได้โดยตรง

2. กลุ่มข่าว (Newsgroup) คือ แหล่งแลกเปลี่ยนข่าวสาร ผู้ที่มีคำถามจะฝากคำถามไว้ในกลุ่มข่าวและมีผู้มีความรู้มาตอบคำถามให้

3. ค้นหาข้อมูล (Search Engine) เนื่องจากมีข้อมูลในอินเทอร์เน็ตมากจำเป็นต้องใช้ค้นหาข้อมูล ช่วยค้นหาข้อมูล

4. โทรศัพท์และโทรภาพ เราสามารถคุยผ่านอินเทอร์เน็ตได้โดยไม่ต้องเสียค่าบริการ

5. องค์กรของรัฐและหน่วยงานต่างๆ เปิดเว็บไซต์ขึ้นมาบริการข้อมูลแก่ประชาชนจำนวนมาก

6. อินเทอร์เน็ตช้อปปิ้ง มีการรับจ่ายเงินเป็นบัตรเครดิต โดยการกรอกแบบฟอร์มในการซื้อสินค้า จากนั้นกรอกหมายเลขบัตรเครดิต มีการเลือกวิธีการส่งสินค้า และการหักบัญชีในธนาคาร

7. เดินทางท่องเที่ยว มีข้อมูลท่องเที่ยวผ่านเครือข่าย หาได้สะดวกรวดเร็ว

8. การค้นหาข้อมูลและแฟ้มข้อมูล (Gopher/Archie) เป็นบริการที่เปรียบเสมือนตู้บัตรคำในห้องสมุดที่สามารถค้นชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ชื่อที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ ซึ่งจะช่วยให้การค้นต่างๆ เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วมาก ผู้ใช้เพียงเข้าไปค้นเมนู (Menu) ที่โปรแกรมนี้ทำให้เมื่อพอใจดูเรื่องใดก็ใช้เมื่อนั้น ผ่านเข้าไปยังเรื่องหรือสิ่งที่ต้องการได้ทันที

ประโยชน์ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ต มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเรา หลายๆ ด้าน ทั้งการศึกษา พาณิชยกรรม ธุรกรรม วรรณกรรม และอื่นๆ ทั้งนี้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนี้

1 สามารถใช้เป็นแหล่งค้นคว้าหาข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางวิชาการ ข้อมูลด้านการบินทาง ด้าน การแพทย์ และอื่นๆ ที่น่าสนใจ

2. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จะทำหน้าที่เสมือนเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่

3. นักศึกษาในมหาวิทยาลัย สามารถใช้อินเทอร์เน็ตติดต่อกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ เพื่อค้นหาข้อมูลที่กำลังศึกษาอยู่ได้ ทั้งที่ข้อมูลที่เป็น ข้อความ เสียง ภาพเคลื่อนไหวต่างๆ เป็นต้น

4. ค้นหาข้อมูลต่างๆ เพื่อช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจ

5. สามารถซื้อขายสินค้า ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

6. ผู้ใช้ที่เป็นบริษัท หรือองค์กรต่างๆ ก็สามารถเปิดให้บริการ และสนับสนุนลูกค้าของตนผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เช่น การให้คำแนะนำ สอบถามปัญหาต่างๆ ให้แก่ลูกค้า แจกจ่ายตัวโปรแกรมทดลองใช้ (Shareware) หรือโปรแกรมแจกฟรี (Freeware) เป็นต้น

7. การพักผ่อนหย่อนใจ สันทนาการ เช่น การค้นหาวารสารต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า Magazine Online รวมทั้งหนังสือพิมพ์และข่าวสารอื่นๆ โดยมีภาพประกอบที่จอคอมพิวเตอร์เหมือนกับวารสาร ตามร้านหนังสือทั่วไป

8. สามารถฟังวิทยุผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

9. สามารถดึงข้อมูล (Download) ภาพยนตร์ตัวอย่างทั้งภาพยนตร์ใหม่ และเก่า มาดูได้สรุป อินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่ใหญ่ที่สุดสามารถติดต่อได้ทั่วโลก สามารถติดต่อได้รวดเร็วเข้ามาในประเทศไทย พ.ศ. 2530 ให้บริการหลายด้าน เช่น E-mail, Telnet, FTP, Chat Room, WWW เป็นต้น มีประโยชน์และความสำคัญทั้งด้านค้นคว้าหาข้อมูล การติดต่อสื่อสารมากมาย

2.1.4.4 การประชุมทางไกลผ่านภาพ (Video Conference)

การประชุมทางไกลผ่านภาพ (Video Conference) หรือ การประชุมทางไกลทางภาพ หมายถึงการประชุมที่ผู้เข้าประชุมอยู่กันคนละสถานที่โดย อาจอยู่ต่างเมืองหรือต่างประเทศก็ได้แต่สามารถประชุมร่วมกันและมีปฏิสัมพันธ์ ได้ตอบกันได้โดยอาศัย การอำนวยความสะดวกของการสื่อสารสื่อประสม เพื่อให้ผู้เข้าประชุมสามารถดำเนินการประชุมได้ตามปกติ เป็นการประชุมทางไกล ทั้งภาพ เสียง และข้อมูลในเวลาเดียวกัน (บริษัทดิจิทัล ไฟกัส จำกัด 2552)

ปัจจุบันเริ่มนิยมการใช้งานระบบการประชุมทางไกลผ่านภาพ ผ่านอินเทอร์เน็ตเนื่องจากสะดวก ประหยัด และเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า สามารถใช้ทดแทนการใช้งานระบบการประชุมทางไกลทางภาพผ่านเครือข่ายโทรคมนาคมได้ดีในระดับหนึ่ง

ความหมายของการประชุมทางไกลผ่านภาพ

Parker (1983) กล่าวถึง Videoconference ใน ERIC digest (Educational Resource Information Center) ซึ่งเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตว่า “เป็นการสื่อสารในระยะไกลทางอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้การสื่อสารด้วยเสียง ภาพเคลื่อนไหว ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คน จากแหล่งประชุมตั้งแต่ 2 แหล่งขึ้นไป”

สำหรับในประเทศไทยนั้น บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้มีการนำระบบการประชุมทางไกลผ่านภาพมา ใช้ในกิจกรรมต่างๆ เมื่อ พ.ศ. 2537 เป็นบริการสื่อสารระหว่างประเทศ เรียกการให้บริการในส่วนนี้ว่า “บริการการประชุมทางจอภาพ : Videoconference service” และให้คำจำกัดความว่า เป็นการประชุมกันระหว่างบุคคลหรือคณะบุคคลที่อยู่ต่างสถานที่ โดยอาศัย

การอำนวยความสะดวกของการสื่อสารสื่อประสม (Multimedia) เพื่อให้ผู้เข้าประชุมสามารถดำเนินการประชุมได้เหมือนกับการประชุมปกติ สื่อที่ใช้อย่างต่ำควรประกอบด้วยภาพ เสียง เอกสาร และข้อมูล

กิดานันท์ มลิทอง (2539) ให้ความหมาย Videoconference ว่าเป็นการประชุมที่ผู้เข้าร่วมประชุมอยู่กันคนละสถานที่โดยอาจอยู่ต่างเมืองหรือต่างประเทศก็ได้ แต่สามารถประชุมร่วมกันและมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันได้โดยใช้อุปกรณ์โทรคมนาคม อุปกรณ์ที่ใช้ อาทิเช่น ลำโพง เครื่องขยายเสียง จอภาพคอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านพิกัดภาพ และโทรศัพท์ เป็นต้น การส่งข้อความและภาพสามารถส่งได้ทั้งทางสายโทรศัพท์ คลื่นไมโครเวฟ และการส่งสัญญาณผ่านดาวเทียม โดยการบีบอัดภาพและข้อความไปยังสถานที่ประชุมต่างๆ ได้ในชั่วพริบตา ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเห็นภาพและข้อความต่างๆ เพื่ออภิปรายร่วมกันได้

ส่วนคำว่า “ การประชุมทางไกลทางภาพ ” เป็นศัพท์ที่บัญญัติโดยราชบัณฑิตยสภา (2538) มีมติเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2538 เห็นชอบตามที่คณะกรรมการบัญญัติศัพท์เทคโนโลยีทางภาพเสนอ หมายถึง เครื่องมือที่สามารถประยุกต์ใช้งานต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารทางไกลเพื่อประชุม บริหารงานประสานงาน การฝึกอบรม และกิจกรรมเฉพาะอื่นๆ เช่น การปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทางไกล เป็นต้น

หลักการของการประชุมทางไกลทาง

หลักการของการประชุมทางไกลทาง วิธีการสื่อสารของระบบการประชุมทางไกลทางภาพ คือห้องปฏิบัติการหนึ่งจะถูกออกแบบ ให้เป็นศูนย์กลางควบคุมเครือข่ายและรับผิดชอบในการจัดการเครือข่าย ศูนย์กลางการควบคุมจะติดต่อหรือเรียกประชุมและเลือกวิธีการประชุมตามแผนการประชุมที่ตั้งไว้ และส่งผ่านข่าวสารไปยังเฉพาะห้องปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง ศูนย์กลางการควบคุมสามารถติดต่อหรือเรียกประชุมในเวลาเดียวกันด้วยวิธีต่อไปนี้

1. การประชุมแบบทางเดียว (One-way) ห้องปฏิบัติการหลักจะแพร่กระจายภาพและเสียง ห้องปฏิบัติการรับปลายทางไม่จำกัดจำนวน สามารถรับสัญญาณที่แพร่มาได้

2. การประชุมแบบสองทาง (Two-way) วิธีนี้ สองห้องปฏิบัติการใดๆ สามารถส่งและรับการประชุมทั้งภาพและเสียงโต้ตอบกันได้

3. การประชุมแบบทางเดียวหลายจุด (Multipoint) ห้องปฏิบัติการทุกห้องปฏิบัติการสามารถรับสัญญาณการประชุมได้ สัญญาณภาพของห้องปฏิบัติการหลักและสัญญาณเสียงของทุกห้องปฏิบัติการ จะสามารถส่งไปยังทุกๆ ห้องปฏิบัติการที่ร่วมในการประชุม

4. การประชุมแบบสองทางหลายจุด (Two-way with multipoint) วิธีนี้ขยายความสามารถของการประชุมแบบหลายจุด โดยเพิ่มเติมความสามารถในการประชุมสองทางระหว่าง

สองห้องปฏิบัติการ ขณะที่ห้องปฏิบัติการอื่นจะมีส่วนร่วมในการประชุมโดยส่งสัญญาณเสียง ห้องปฏิบัติการหลักและห้องปฏิบัติการรับเชิญจะจัดการประชุมทางไกลสองทาง ห้องปฏิบัติการอื่นจะรับภาพจากห้องปฏิบัติการหลักและห้องปฏิบัติการอื่นๆ ได้ นอกจากนี้ ห้องปฏิบัติการหลักยังสามารถเลือกห้องปฏิบัติการใดๆ ให้เป็นห้องปฏิบัติการรับเชิญได้ และสามารถที่จะจัดการประชุมแบบโต้ตอบกันได้ทุกห้องปฏิบัติการ คือนอกจากจะรับสัญญาณเสียง แล้วยังสามารถเสนอความคิดเห็นในการประชุมได้

ประเภทของการประชุมทางไกลทางภาพ

การประชุมทางไกลทางภาพแบ่งออกตามคุณลักษณะการใช้ เป็น 2 ประเภทคือ

1. การประชุมทางไกลทางภาพผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม
2. การประชุมทางไกลทางภาพผ่านอินเทอร์เน็ต

1. การประชุมทางไกลทางภาพผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม สามารถทำได้ 2 แบบ คือ

1.1 แบบการใช้งานภายในห้องสตูดิโอ

กสท โทรคมนาคม ได้จัดเตรียมห้องสตูดิโอ พร้อมอุปกรณ์ประกอบ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ กล้องถ่ายภาพ เครื่องโทรทัศน์ โทรสาร โทรศัพท์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับท่านที่มาใช้บริการ ซึ่งสามารถรองรับผู้เข้าประชุมได้ 6 ท่านและผู้สังเกตการณ์อีก 14 ท่าน ปัจจุบันเปิดให้บริการ 2 แห่ง คือ

สำนักงานบริการลูกค้าบางรัก 2 บมจ.กสท โทรคมนาคม อาคาร 16 ถ.เจริญกรุง เขตบางรัก จ.กรุงเทพฯ 10501

สำนักงานบริการลูกค้านนทบุรี ชั้น 1 อาคารศูนย์โทรคมนาคมนนทบุรี ถ.ติวานนท์ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000

อุปกรณ์สำหรับการส่งสัญญาณต่างๆ เป็นระบบที่เป็นมาตรฐานสากลและประสิทธิภาพสูง ประกอบด้วยอุปกรณ์ดังต่อไปนี้

1. กล้องถ่ายวิดีโอ (Camera) และอุปกรณ์ Video Switch เพื่อจัดส่งภาพที่เหมาะสมสามารถ zoom ได้

2. จอภาพ (Display Equipment) อุปกรณ์จอภาพที่ใช้ในการประชุมทางไกลทางภาพมีหลายรูปแบบ คือ จอมอนิเตอร์โปรเจคเตอร์ และ VideoWall

3. อุปกรณ์เปลี่ยนสัญญาณอนาล็อกเป็นสัญญาณดิจิทัล (Codec) เป็นอุปกรณ์หลัก โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างสัญญาณ และทำการบีบอัดสัญญาณที่มีปริมาณข้อมูลมากๆ จาก 90 Mbps ให้ลดลงเหลือเพียง 64 Kbps ด้วยการเข้ารหัสที่ซับซ้อนและจัดข้อมูลส่วนที่ซ้ำ

หรือไม่จำเป็นออก นอกจากนี้ อุปกรณ์ Codec ยังมีฟังก์ชันการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพของภาพที่ถูกบีบอัดแล้วด้วย

4. ระบบเสียง ระบบเสียงเป็นส่วนสำคัญที่สุดของระบบการประชุมทางไกลทางภาพ เนื่องจากผู้ใช้งานจะทนต่อคุณภาพของภาพที่แย่ได้มากกว่าทนต่อคุณภาพของเสียงที่ไม่ชัดเจน มีปัญหาการรบกวนของเสียงเช่น การเกิดเสียงหอนของไมโครโฟน การเกิดเสียงสะท้อน การแก้ปัญหาอาจทำได้โดยการใช้ระบบเสียงที่มี Echo (Cancellation/Suppression)

5. ไมโครโฟน เป็นอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่แปลงสัญญาณเสียงพูดเป็นสัญญาณไฟฟ้า ไมโครโฟนคุณภาพสูงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในระบบเสียง โดยทั่วไปแล้ว ไมโครโฟนที่ใช้งานในระบบการประชุมทางไกลทางภาพ จะเป็นไมโครโฟนตั้งโต๊ะซึ่งมีทั้งประเภทรับเสียงได้ทุกทิศทาง (Omni Directional) และรับเสียงได้เฉพาะทิศทาง (Uni Directional)

6. ลำโพง เป็นอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่แปลงสัญญาณไฟฟ้าเป็นเสียงพูด ลำโพงที่มีคุณภาพดีจะทำให้หน้าชวนฟัง

7. ระบบแสง การจัดแสงที่เหมาะสมจะช่วยสร้างความสบายตาแก่ผู้เข้าประชุม โดยระบบแสงที่ดีจะไม่ทำให้เกิดเงาบังใบหน้าผู้เข้าประชุม

8. อุปกรณ์ Invert-Multiplexer (I- MUX) ทำหน้าที่รวมช่องสัญญาณจากเครือข่ายหลายๆ ช่องสัญญาณ input ที่เป็นอิสระจากกันให้เป็น output 1 ช่องสัญญาณ สำหรับผู้ใช้ปลายทางที่มีอัตราความเร็วในการส่งข้อมูลมากกว่า เช่น ถ้ามีช่องสัญญาณข้อมูล 64 Kbps จำนวน 6 ช่องสัญญาณจากเครือข่ายสื่อสาร ISDN I-MUX ก็จะมีรวมช่องสัญญาณทั้ง 6 ช่องสัญญาณและให้ output ออกมาเป็น 384 Kbps จำนวน 1 ช่องสัญญาณ และในลักษณะเดียวกันที่ช่องสัญญาณเอาท์พุทที่มีจำนวนบิตข้อมูลต่างกันก็ยังสามารถรวมกันได้

9. Multipoint Control Service (MCS) เป็นอุปกรณ์เพิ่มเติมเพื่อควบคุมการประชุมที่มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 2 กลุ่มขึ้นไป เรียกว่า หน่วยควบคุมการประชุมหลายจุดหรือ MCS (Multipoint Control Service) บางคนเรียกว่า MCU (Multipoint Control Unit) MCS 1 ตัว ทำหน้าที่เชื่อมโยงสัญญาณภาพและเสียงระหว่างห้องประชุมได้ตั้งแต่ 3 แห่งขึ้นไปถึงสูงสุด 8 แห่ง จุดประสงค์เพื่อให้มีการประชุมพร้อมกันหรือแบ่งกลุ่มการประชุมในเวลาเดียวกันได้

10. อุปกรณ์อื่นๆ ประกอบไปด้วยเครื่องบันทึกวีดิทัศน์ ไมโครคอมพิวเตอร์ กระดาน White Board และอุปกรณ์ผสมเสียง (Mixer)

1.2 แบบการใช้งานชุดเคลื่อนที่

ระบบ videoconference แบบนี้เหมาะที่จะนำไปใช้นอกสถานที่เนื่องจากอุปกรณ์ที่สำคัญทั้งหมดจะจัดประกอบรวมกันอยู่ในตู้คอนโซล สามารถที่จะเคลื่อนย้ายไปไหนมาไหนได้สะดวก เหมาะสำหรับงานเร่งด่วน และผู้ขอใช้บริการมีความจำเป็นจริงๆ ที่ไม่สามารถมาใช้บริการแบบห้องสตูดิโอได้

วิธีการรับส่งสัญญาณระบบการประชุมทางไกลทางภาพที่ประเทศไทยมีการดำเนินการอยู่แล้ว สามารถพูดคุยและเห็นภาพของคู่สนทนาหรือกลุ่มผู้สนทนาที่มาปรากฏบนจอภาพ การแสดงแผนภาพบนกระดาน สไลด์ และใช้บริการร่วมทางโทรศัพท์ได้ รวมทั้งประชุมได้ทั้งในและต่างประเทศ โดยที่จังหวัดหรือประเทศปลายทางจะต้องมีห้องปฏิบัติการประชุมในการรับส่งสัญญาณ ซึ่งผู้รับบริการต้องแจ้งความประสงค์หรือจุดหมายปลายทางที่จะรับส่งสัญญาณการประชุมไปยังบริษัทที่ให้บริการ

การขอใช้บริการ

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จัดให้บริการ Videoconference 2 ประเภท คือ

1. บริการประชุมทางจอภาพผ่านวงจรระหว่างประเทศจะต้องจองล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วัน ทำการก่อนการใช้บริการ
2. บริการประชุมทางจอภาพผ่านโครงข่าย ISDN ระหว่างประเทศสามารถใช้บริการได้ทันที โดยไม่ต้องจองล่วงหน้า

การเช่าใช้สตูดิโอ

ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการได้ 2 แบบ คือ

1. แบบขอเช่าใช้ห้อง Studio มีขั้นตอนดังนี้

ติดต่อขอรับใบจองทางเจ้าหน้าที่การตลาดหรือจองทาง www.catttelecom.co.th

นัดทดสอบการใช้งานกับปลายทาง

ให้บริการกับทางลูกค้า

ค่าใช้จ่ายของการเช่าใช้ห้อง Studio มีอยู่ 2 ส่วน

1.1. ค่าเช่าใช้ห้อง Studio

30 นาทีแรก 3,000 บาท

มากกว่า 30 นาที แต่ไม่เกิน 60 นาที 5,500 บาท

มากกว่า 60 นาที แต่ไม่เกิน 90 นาที 7,500 บาท

มากกว่า 90 นาที แต่ไม่เกิน 120 นาที 9,000 บาท

มากกว่า 120 นาที จะคิด 30 นาทีละ 2,000 บาท

1.2. ค่าเช่าใช้วงจร ISDN

จะคิดตามอัตราค่าบริการ ISD + 10%

(ค่าใช้วงจรจะคิดเมื่อมีการเรียกออกไปยังปลายทางฝ่ายใดเป็นฝ่ายเรียก

จะเป็นผู้เสียค่าวงจร)

2. แบบขอติดตั้งอุปกรณ์นอกสถานที่ ขั้นตอนการขอใช้บริการ

แจ้งความประสงค์ขอใช้บริการพร้อมกับส่งแผนที่อาคาร หรือสถานที่ที่จะติดตั้ง

เจ้าหน้าที่ทำการสำรวจสถานที่ ที่จะติดตั้ง ว่าสามารถให้บริการได้หรือไม่ (1-2วัน)

ขอรับใบจองกับเจ้าหน้าที่การตลาด

นัดติดตั้ง และทดสอบอุปกรณ์กับปลายทาง (1-2 วัน)

การให้บริการกับทางลูกค้า

ค่าใช้จ่ายของการเช่า มีอยู่ 3 ส่วน

2.1 ค่าเช่าใช้อุปกรณ์

จะคิดค่าเช่าใช้ 1 วัน 15,000 บาท ตั้งแต่เวลา 08.00 น.-16.30 น.

จะคิดค่าเช่าใช้ 1 วัน 18,000 บาท ตั้งแต่เวลา 16.30 น.-08.00 น.

2.2 ค่าเช่าคู่สาย ISDN

ค่าเช่าคู่สายราคา 10,800 บาท จำนวน 3 คู่สาย (ที่ความเร็ว 384 kbps)

(การติดตั้งคู่สายจะเป็นการติดตั้งชั่วคราวเมื่อให้บริการเรียบร้อยแล้วจะทำการรื้อถอน)

2.3 ค่าเช่าวงจร

จะคิดตามอัตราค่าบริการ ISD + 10%

(ค่าใช้วงจรจะคิดเมื่อมีการเรียกออกไปยังปลายทางฝ่ายใดเป็นฝ่ายเรียก

จะเป็นผู้เสียค่าวงจร)

กรณีที่ต้องการจะยกเลิกการขอใช้บริการ

บริการเช่าใช้ห้อง Studio พร้อมอุปกรณ์

แจ้งขอยกเลิกการให้บริการก่อนกำหนด 48 ชั่วโมง จะไม่คิดค่าธรรมเนียม

แจ้งขอยกเลิกก่อนกำหนด 24 ชั่วโมง จะคิดค่าธรรมเนียม 25 % ของค่า

ใช้บริการห้อง Studio

แจ้งยกเลิกก่อนกำหนดน้อยกว่า 24 ชั่วโมง จะคิดค่าธรรมเนียม 50%

ของค่าใช้บริการห้อง Studio

บริการขอติดตั้งอุปกรณ์นอกสถานที่

แจ้งยกเลิกก่อนกำหนด 72 ชั่วโมง ไม่เก็บค่ายกเลิก

แจ้งยกเลิกก่อนกำหนดน้อยกว่า 72 ชั่วโมง เก็บค่ายกเลิก 50% ของค่า
ใช้บริการ

การให้บริการ Videoconference ภายในประเทศ

ปัจจุบัน กสท โทรคมนาคม สามารถเชื่อมต่อกับ Network ที่เป็น ISDN ของทาง ทศท. โดยอาศัยอุปกรณ์ Multipoint ซึ่งมีอุปกรณ์ Gateway เป็นตัวเชื่อม Network ให้ถึงกัน จึงทำให้สามารถให้บริการ Videoconference ได้เกือบทุกพื้นที่ที่มีระบบเครือข่าย (อัตราค่าบริการภายในประเทศจะคิดที่อัตราค่าบริการภายในประเทศคูณกับอัตราของระยะความเร็วที่ต้องการส่ง)

ประโยชน์ของระบบการประชุมทางไกลทางภาพผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม

ระบบการประชุมทางไกลทางภาพผ่านเครือข่ายโทรคมนาคมเป็นการให้บริการสื่อสารทั้งภาพ เสียง และข้อมูลพร้อมๆ กัน ในลักษณะการประชุมระหว่างกลุ่มบุคคลในห้องสตูดิโอต้นทางกับห้องสตูดิโอปลายทาง ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทั้งภายในและระหว่างประเทศ เสมือนหนึ่งนั่งประชุมร่วมกัน ซึ่งจะช่วยย่นย่อระยะเวลา ลดค่าใช้จ่ายและความเสี่ยงในการเดินทาง ช่วยให้การตัดสินใจทางธุรกิจรวดเร็วยิ่งขึ้น ทางด้านวงการศึกษาก็เห็นประโยชน์จากการนำระบบการประชุมทางไกลทางภาพผ่านเครือข่ายโทรคมนาคมมาใช้ในการเรียนการสอนเช่นกัน ดังที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2533) ได้กล่าวถึงระบบการประชุมทางไกลทางภาพผ่านเครือข่ายโทรคมนาคมว่าสามารถก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมหาศาล ดังนี้

1. รวดเร็ว ทันใจ
2. ประหยัดค่าใช้จ่าย
3. โทรศัพท์ทุกระบบสามารถใช้ได้
4. สามารถนำไปใช้แจ้งข่าวสารหรือการให้ความรู้ เช่น การเรียนการสอนทางไกล ซึ่งผู้สอนกับผู้เรียนสามารถโต้ตอบกันเหมือนนั่งเรียนอยู่ในห้องเรียน สามารถอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างกว้างขวาง

ข้อจำกัดของระบบการประชุมทางไกลทางภาพผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม

ถึงแม้ว่าระบบการประชุมทางไกลทางภาพผ่านเครือข่ายโทรคมนาคมสามารถอำนวยความสะดวกในการสื่อสารภาคธุรกิจ และรวมทั้งภาคการศึกษาได้เป็นอย่างดี แต่กระนั้นก็ตาม ระบบการประชุมทางไกลทางภาพผ่านเครือข่ายโทรคมนาคมก็ยังมีข้อจำกัดอยู่ดังที่ สมเดช พรหมรุ่งเรือง (2538) ได้กล่าวถึงข้อจำกัดของระบบการประชุมทางไกลทางภาพผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม ไว้ดังนี้

1. การสูญเสียในการส่ง (Transmission loss) เป็นผลมาจากองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น การสะท้อนกลับของคลื่น (Reflection) การจางหาย (Fading) การหักเหของคลื่นในชั้นบรรยากาศ (Refraction) และการสะท้อนไปมาของคลื่นตามผิวโลก
2. ผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ ได้แก่ สภาพทางภูมิประเทศ และสภาพทางอุตุนิยม และปรากฏการณ์ต่างๆ ได้แก่ ฝุ่น อุกาบาต จุดดับบนดวงอาทิตย์ แสงออโรร่า ฯลฯ ซึ่งจะมีผลคือ ไปรบกวนสัญญาณที่ส่ง
3. สิ่งแวดล้อมอันเกิดจากมนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่ โรงไฟฟ้า โรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ หรือเครื่องจักร จากเครื่องบิน คลื่นวิทยุ หรือจากที่อื่นที่กระทำโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ มีผลไปรบกวนสัญญาณที่ส่ง เช่นกัน

2. การประชุมทางไกลทางภาพผ่านอินเทอร์เน็ต

การใช้งานระบบการประชุมทางไกลทางภาพผ่านอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารทางไกล สามารถใช้ติดต่อสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ โดยแต่ละรูปแบบ มีวิธีการติดต่อ และการใช้งานยากง่ายแตกต่างกันไป

ข้อจำกัดการใช้งานระบบการประชุมทางไกลทางภาพผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนข้อจำกัดในการใช้งานระบบการประชุมทางไกลทางภาพผ่านอินเทอร์เน็ต ขึ้นอยู่กับการเลือกใช้โปรแกรม ความสามารถของโปรแกรม รวมทั้งประสิทธิภาพของเครือข่าย

ปัญหาการเดินทางมาประชุมพร้อมๆ กันหลายๆ ที่จะหมดไป ถ้าใช้ระบบการประชุมทางไกลผ่านเครือข่าย Internet, ADSL, ISDN, LeaseLine หรืออื่นๆ พร้อมกับเลือกรูปการประชุมที่เหมาะสมกับหน่วยงานของท่าน เช่น การประชุมเฉพาะเสียง (Audio Conference), ประชุมทั้งภาพและเสียง (Video Conference), ประชุมแบบแชร์ข้อมูลร่วมกันในหน้าจอหรือข้อมูลเดียวกันบนอินเทอร์เน็ต (Web Conference) หรือจะใช้ทั้ง 3 โซลูชันมาผสมผสานกันให้ลงตัวกับองค์กรของท่านก็จะทำให้มีประสิทธิภาพขึ้นเป็นอย่างมาก

ระบบการประชุมทางไกลออนไลน์ หรือ Web Conference เป็นเทคโนโลยี ที่ช่วยสนับสนุนการประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต โดยระบบ Web Conference นี้จะสามารถแสดงทั้งภาพและเสียงของผู้เข้าร่วมประชุมได้พร้อมกันหลายๆ คน อีกทั้งยังสามารถนำเสนอข้อมูลต่อที่ประชุมในรูปแบบของไฟล์ชนิดต่างๆ การสื่อสารด้วยข้อความ (Chats) ตลอดจนการบันทึกการประชุมออนไลน์เหมาะสำหรับการประชุมทางไกลภายในหน่วยงาน หรือกับลูกค้าหรือคู่ค้าขององค์กร การประชาสัมพันธ์สินค้า การเรียนการสอน การฝึกอบรมและกิจกรรมสนทนาต่างๆ การนำเสนองาน Presentation นำเสนอสินค้า ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ แก่ลูกค้า หรือ เป็นการ Train พนักงานในบริษัท สำหรับการ

ประชุม Web Conference จะช่วยแก้ปัญหาขององค์กรได้ เหมาะอย่างยิ่งกับผู้บริหาร อาชีพหมอ วิศวกร อาจารย์ ฝ่ายขาย ที่ต้องมีการบรรยาย อธิบาย รูปภาพ แกะไขกันสดๆ ร่วมกันได้ทันที

ในการประชุมพูดคุยกัน บางหน่วยงาน หรือบางองค์กรก็ไม่เพียงแค่การฟังแค่เสียง หรือ เห็นภาพหน้าตากันเท่านั้น แต่บางหน่วยงานอาจจำเป็นต้องแลกเปลี่ยนข้อมูล ได้แจ้งข้อมูลบน กระดาษใบเดียวกัน ข้อมูลเดียวกัน แต่การอยู่ต่างที่กันบางครั้งทำได้ยาก

โปรแกรมในการประชุมทางไกลภาพผ่านอินเทอร์เน็ต

โปรแกรม Windows NetMeeting

ความสามารถหลักของ Windows NetMeeting คือจัดการประชุมทางไกล แต่มีส่วน ประกอบและข้อจำกัดบางส่วนที่ผู้ใช้ควรรู้ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

Chat เป็นฟังก์ชันที่ใช้ในการพูดคุยระหว่างบุคคลที่อยู่ที่ประชุม นอกเหนือจากการ พูดคุยด้วยเสียงผ่านไมโครโฟน ผู้ใช้แต่ละรายสามารถเลือกได้ว่าต้องการส่งข้อความไปยังทุกๆ คน ที่อยู่ที่ประชุมหรือสามารถส่งข้อความดังกล่าวไปยังบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ได้ด้วยการคลิก เลือกชื่อผู้ที่อยู่ที่ประชุมได้จากในกรอบ Send To ซึ่งอยู่ด้านล่างของหน้าต่าง Chat หาก ต้องการเลือกส่งไปให้ทุกๆ คนก็ให้เลือก Everyone in Chat

Whiteboard เป็นฟังก์ชันที่จำลองแบบมาจากกระดานในห้องประชุม ผู้ใช้สามารถคลิก เปิดหน้าต่าง Whiteboard นี้ได้จากปุ่มด้านล่างของหน้าต่าง NetMeeting หน้าต่างของ Whiteboard นี้จะมีเครื่องมือต่างๆ คล้ายกับ Paint ซึ่งเป็นโปรแกรมมาตรฐานของระบบปฏิบัติการ Windows เช่นกัน ผู้ใช้สามารถวาดภาพ ป้อนตัวอักษร รวมทั้งคัดลอกข้อมูลจากไฟล์อื่นๆ ไม่ว่าจะเป็น เอกสารหรือข้อมูลรูปภาพมาวางในหน้าต่าง Whiteboard ได้ทันทีเช่นกัน ผู้ใช้ทุกคนที่อยู่ที่ ประชุมสามารถมองเห็นหน้าต่าง Whiteboard ในลักษณะ Real Time คือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในหน้าต่างก็จะเห็นการเปลี่ยนแปลงในทันที นอกจากนี้ ผู้ใช้ทุกคนยังสามารถแก้ไข ข้อมูลในหน้าต่าง Whiteboard ได้ด้วยเช่นกัน โดยการทำงานไม่ต่างกับ Whiteboard ในห้อง ประชุมแม้แต่หน่อย

โปรแกรม NetMeeting นี้มีความสามารถในการประชุมพร้อมกันหลายคน สามารถพูดคุย และพิมพ์ข้อความหาบุคคลอื่นๆ พร้อมกันได้ แต่มีข้อจำกัดในการรับ-ส่งภาพวิดีโอ คือมีเพียงผู้ใช้ สองคนแรกที่ทำกรเชื่อมต่อด้วยกันเท่านั้นที่จะสามารถแลกเปลี่ยนภาพวิดีโอกันได้ ส่วนผู้ใช้นอกจากนั้นสามารถใช้งานได้เฉพาะฟังก์ชันอื่นๆ เช่น Chat , Whiteboard และการพูดคุยด้วยเสียง เท่านั้น

โปรแกรม MSN Messenger การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารมีหลากหลายรูปแบบ โดยแต่ละรูปแบบมีวิธีการติดต่อ และการใช้งานยากง่ายแตกต่างกันไป เช่น เราสามารถส่งจดหมายถึงผู้รับได้ภายในเวลา 1 นาที สามารถสนทนากับครอบครัว เพื่อนๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้โดยไม่ต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายใดๆ ในรูปแบบของการสนทนาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยใช้โปรแกรม MSN Messenger ซึ่งถือว่าเป็นโปรแกรม Chat ตัวหนึ่งที่คุณภาพระดับมาตรฐาน

โปรแกรม Chat หมายถึง โปรแกรมที่ติดตั้งเพื่อให้คนสองคนอยู่ที่หน้าเครื่องคอมพิวเตอร์ และต่อเข้าระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ที่ไหนก็ได้ในโลกนี้ นั่งพิมพ์คุยกัน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ ให้เป็นประโยชน์ได้มากมายทั้งในเชิงธุรกิจ โดยการนัดกันล่วงหน้าว่า เวลาใด จะมานั่งคุยกัน ต่างคนก็ต่างเปิดเครื่องต่ออินเทอร์เน็ต สามารถคุยกันได้หลายๆ คน พร้อมๆ กัน และโปรแกรมนี้ นอกจากพิมพ์คุยกันแล้ว ยังสามารถติดตั้งให้พูดกันได้เหมือนคุยโทรศัพท์ได้ และถ้าเครื่องของทั้งสองฝ่ายติดกล้องดิจิตอล ยังสามารถเห็นหน้ากันได้อีกด้วย จึงใช้ในการประชุมทางไกลทางภาพได้

วิธีการติดตั้งโปรแกรม MSN Messenger

1. ก่อนอื่นต้องมี Hotmail Address หรือ msn (ถ้าไม่มีไปสมัครที่ <http://www.hotmail.com>)
2. เมื่อสมัครเสร็จแล้ว ให้ login เข้าไปในหน้าสำหรับเช็คเมล
3. คลิกที่ Home สังเกตขวามือจะเห็นรูปผีเสื้อตัวโตๆ เขียนว่า msn...
4. ให้คลิกเข้าไป แล้วดาวน์โหลดโปรแกรม msn ตามขั้นตอน
5. หลังจากดาวน์โหลดเรียบร้อยแล้ว ให้สังเกตที่มุมด้านล่างขวามือสุด จะเห็น ตัวการ์ตูนสีเขียว มีเครื่องหมายกากบาทสีแดง
6. ให้ดับเบิลคลิกที่ตัวการ์ตูน จะปรากฏหน้าจอ MSN Messenger
7. ให้คลิกที่ "Click here to sign-in" จะปรากฏกรอบหน้าต่างให้กรอกรายละเอียด
 Sign-in name.....ให้กรอก email address ของผู้สมัคร
 Passwordให้กรอก Password ของผู้สมัคร
 แล้วคลิก OK
8. เครื่องจะทำการ singin เข้าระบบให้ เมื่อเข้าระบบเรียบร้อยแล้ว สังเกตตัวการ์ตูนที่มุมขวาล่างจะไม่มี กากบาท สีแดง แล้ว

ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรม MSN Messenger

ในการหาคนมาคุยด้วย คนที่ต้องการคุยด้วยจะต้องมีโปรแกรม MSN Messenger ติดตั้งไว้ในเครื่องเช่นเดียวกัน

1. ที่หน้า MSN Messenger มาที่เมนู Tools เลือก Add a Contact คลิก Next....ไป

e-mail address ของคนที่เราต้องการคุยด้วย

2. คลิก Next อีกครั้ง จากนั้นคลิกที่ Finish (เสร็จสิ้นกระบวนการ)

3. ในหน้า MSN Messenger หลังจาก add คนที่เราต้องการคุยด้วยเรียบร้อยแล้ว ให้สังเกตที่ชื่อของคนที่เรา add

ถ้าออนไลน์อยู่ ตัวการ์ตูนจะเป็น สีเขียว

ถ้าไม่ได้ออนไลน์ ตัวการ์ตูนจะเป็น สีแดง

4. ถ้าเห็นตัวการ์ตูนเป็นสีเขียว ที่ชื่อของคนไหน ถ้าเราต้องการคุยด้วยให้ดับเบิลคลิกที่ตัวการ์ตูนนั้น

5. จะมีหน้าต่างอันใหม่ปรากฏขึ้นมา จากนั้นก็เริ่มการสนทนาได้ตามอัธยาศัย

6. หากต้องการคุยกันทีละหลายๆ คน ให้สังเกตจากแถบด้านล่าง (Task Bar) เมื่อใครตอบเรา ก็จะมีการแจ้งให้ทราบ ก็คลิกขึ้นมาคุยกันเลย

7. ถ้าหากไม่พอใจใคร ก็ลบรายชื่อออกจากรายการได้โดยการคลิกขวาที่รายชื่อนั้น แล้วเลื่อนไปคลิกที่ Delete Contact

การส่งข้อมูลด้วยโปรแกรม MSN Messenger

ก่อนที่จะทำการรับส่งข้อมูลใดๆ ด้วยโปรแกรมนี้ ต้องแน่ใจก่อนว่าได้ Sign-in เข้าใช้โปรแกรมเรียบร้อยแล้ว จากนั้นจึงเริ่มดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ดับเบิลคลิกที่ สมาชิกคนที่ ออนไลน์อยู่

2. คลิกที่ปุ่ม send files บนแถบเครื่องมือด้านบน จะปรากฏจอภาพให้เลือกคลิกไฟล์ที่ต้องการจะส่งไปให้แล้วคลิกที่ปุ่ม Open

3. โปรแกรมจะรอให้ฝ่ายผู้รับคลิก Accept หรือ Received ก่อน ให้อาจจนกระทั่งครบ 100% เป็นอันเรียบร้อยแล้ว

การรับข้อมูลด้วยโปรแกรม MSN Messenger

ก่อนที่จะทำการรับส่งข้อมูลใดๆ ด้วยโปรแกรมนี้ ต้องแน่ใจก่อนว่าได้ Sign-in เข้าใช้โปรแกรมเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการดังนี้

1. เมื่อผู้สนทนาอีกฝ่ายส่งข้อมูลมาให้

2. ให้คลิกที่ Accept หรือ Save As ในที่นี้เลือก Accept ซึ่งแสดงว่าไฟล์ดังกล่าวกำลังถูกบันทึกลงในฮาร์ดดิสก์ ในเครื่องของเรานั่นเอง

3. เมื่อครบ 100% จากนั้นให้คลิกที่ข้อความที่มีสีน้ำเงิน ไฟล์ดังกล่าวก็ถูกเปิดทำงานทันที
ความสามารถของโปรแกรม MSN Messenger ยังสามารถใช้ประชุมทางไกลทางภาพได้

โดยติดตั้งกล้อง Web Cam ทั้งฝ่ายผู้ส่ง และฝ่ายผู้รับ สามารถใช้พูดคุยกันได้ และส่งภาพวิดีโอไปให้อีกฝ่ายเห็นได้ สามารถเขียนข้อความและวาดภาพบน White board ใช้ Chat ส่งข้อความคุยกัน รวมทั้งรับ-ส่งไฟล์ข้อมูล ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ของการประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต

Web Conference สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม และประสานงานนัดหมาย รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อมาประชุม เนื่องจากสามารถใช้จัดประชุมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก โดยผู้เข้าร่วมประชุมสามารถ เข้ามาประชุมร่วมกันได้ทันที ประชุมได้ในทุกที่ทุกเวลาทั่วโลกผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มประสิทธิภาพในการประชุมด้วยฟังก์ชันการใช้งานที่จำเป็นและหลากหลาย โดยสามารถนัดหมายและบริหารการประชุมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และบ่อยเท่าที่ต้องการผ่านทาง e-mail รวมทั้งมีเครื่องมือใช้งานที่หลากหลายที่รองรับการประชุม เช่น กระดานอิเล็กทรอนิกส์ การแชร์ไฟล์ การส่งข้อความ การแชร์หน้าจอคอมพิวเตอร์ เป็นต้น เพิ่มประสิทธิภาพของงานและผลผลิตทางธุรกิจ โดยในระหว่างการสนทนาสามารถแทรก Slide ที่เป็น PowerPoint เข้าไปในกลุ่ม ผู้เข้าร่วมสนทนาได้เหมือนประหนึ่งอยู่ในห้อง เดียวกัน ในระหว่างการสนทนาผู้ร่วมสนทนาสามารถ Download save slides และ Chat ได้

การจัดฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้เรียนและผู้สอนได้รับความสะดวกในการฝึกอบรม ประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลา และในขณะที่ฝึกอบรมผู้สอนยังสามารถสอดแทรกภาพเอกสาร หรือ VDO Clip เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจได้ง่ายขึ้นอีกด้วย

การนำไปใช้เป็นเครื่องมือ e-Learning เป็นการเรียนการสอนแบบ Real Time ซึ่งมหาวิทยาลัย โรงเรียนต่างๆ สามารถถ่ายทอด การเรียนการสอนจากสถานที่หนึ่งไปอีกสถานที่หนึ่งได้และผู้เรียนจาก ปลายทางสามารถโต้ตอบ สอบถามกับครูผู้สอนได้ในทันที

การใช้ประโยชน์ในทางการแพทย์ โดยจะเป็นการตรวจรักษา การวินิจฉัยอาการของผู้ป่วยที่อยู่ห่างไกลหมด เป็นรูปแบบการรักษาแบบ Tele Medicine สามารถถ่ายทอดสัญญาณ และภาพของผู้ป่วยไปยังแพทย์ผู้รักษาได้อย่างชัดเจน รวมทั้งสามารถส่งผ่านข้อมูลประวัติคนไข้ไปยังหมอได้ทันทีที่จะเห็นได้ ดังประโยชน์ที่เห็นเด่นชัดคือ

Multi Party Conference:สามารถทำการประชุมหลายคู่สาย multiparty Conferencing และ Collaboration ได้อย่างเต็มรูปแบบบน single server

Software base: เป็น SIP Software base ประหยัดค่าใช้จ่ายในการขยาย Hardware เพิ่ม no proprietary hardware และการ maintenance สามารถทำงานร่วมกับ ระบบ Legacy PBX และ สนับสนุนการขยาย IP และ PSTN เพิ่มเติมได้

ลดค่าใช้จ่าย: ลดค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม และประสานงานนัดหมาย ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อมาประชุม เพิ่มประสิทธิภาพในการประชุมด้วยฟังก์ชันการใช้งานที่จำเป็นและหลากหลาย เพิ่มประสิทธิภาพของงาน และผลผลิต

ห้องประชุมพกพา: ประชุมได้ในทุกที่ ทุกเวลา ทั่วโลก ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ Network

นัดหมายง่าย ใช้สะดวก: นัดหมายและบริหารการประชุมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และบ่อยเท่าที่ต้องการผ่านทาง email

เครื่องมือช่วยสนับสนุน: มีเครื่องมือใช้งานที่หลากหลายที่รองรับการประชุม เช่น กระดานอิเล็กทรอนิกส์ การแชร์ไฟล์ การส่งข้อความ การจัดทำโพลล์สำรวจความคิดเห็น การแชร์หน้าจอคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ควบคุมการประชุม: ควบคุมการประชุมได้เสมือนการประชุมจริง โดยประธานสามารถปิดเสียง ผู้เข้าประชุมท่านอื่น อนุญาตเฉพาะผู้มีสิทธิสามารถพูด หรืออาจเชิญสมาชิก ท่านใดท่านหนึ่งออกจากห้องประชุมได้

บันทึกการประชุมออนไลน์: บันทึกการประชุมออนไลน์ได้ และสามารถนำเนื้อหาการประชุมกลับมาทบทวนใหม่ได้

เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน: ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมมากขึ้น ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนสามารถติดต่อสื่อสาร ส่งข้อมูล sharing data และ application กันได้สะดวกยิ่งขึ้น

โลกแห่งการสื่อสารแบบไร้พรมแดนรวมทั้งชีวิตที่เร่งรีบ และภาวะน้ำมันแพงทำให้ค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูงขึ้นที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนั้น ได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยพัฒนาการสื่อสารทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอันจะส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ Web Conference เป็นระบบที่ทันสมัย ประหยัดค่าใช้จ่าย และช่วยแก้ปัญหาขององค์กรได้ โดยสามารถ Conference ได้ ทุกที่ทุกเวลา (anywhere and anytime) ซึ่งเป็นการสื่อสารและการประชุมทางไกลในโลกยุคปัจจุบันและในอนาคต

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ วิดีโอคอนเฟอเรนซ์

ในการนำระบบ Video Conference เข้ามาใช้ในธุรกิจนั้นช่วยให้เกิดประโยชน์ต่างๆ ได้ทั้ง (บริษัท ดิจิตอล ไฟกัส จำกัด 2552) ทางตรงและทางอ้อม โดยทางตรง คือ สามารถวัดผลที่ได้

ออกมาในรูปของตัวเงิน คือเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ส่วนในทางอ้อมนั้นวัดเป็นรูปตัวเงินได้ยาก เช่น ช่วยให้ประหยัดเวลา ช่วยอำนวยความสะดวก ช่วยลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเดินทาง ดังสามารถสรุปประโยชน์ที่ได้เป็นดังนี้

ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากที่ต่างๆ เพื่อมาประชุม, อบรม
สามารถทำการประชุมเพื่อวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา และตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว
ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมากขึ้น
ลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากการเดินทาง
อนาคตของวิดีโอคอนเฟอเรนซ์

วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ยังเป็นอุปกรณ์ที่มีราคาแพง ประจวบกับช่องสื่อสารความเร็วสูงที่ใช้ในประเทศไทย เช่น ใช้สัญญาณดาวเทียม ใช้สายเช่าแล้วแต่มีราคาแพง ระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์จึงต้องใช้งานที่มีความสำคัญสูงเพื่อประโยชน์ที่คุ้มค่า

อย่างไรก็ดี การพัฒนาของระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ในปัจจุบันสามารถสร้างชิพโคเด็กที่ลดสัญญาณลงเหลือขนาด 64 กิโลบิตได้ แต่ราคาโคเด็กมาตรฐาน H.261 ยังมีราคาแพง จึงทำให้ระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์มีราคาสูง

สิ่งที่น่าจับตามองคือ ปัจจุบันมีการสร้างชิพ VCSI ที่ทำงานทางวิดีโอและโคเด็กได้ดี มีแนวโน้มที่ถูกกลง ดังนั้นเชื่อแน่ว่าระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์จะมีราคาลดลงอีกมาก

ในพีซีมีการ์ดโคเด็กตามมาตรฐาน H.261 ออกจำหน่ายแล้ว โดยใช้ช่องสื่อสารบนแลนด้วยภาพเชื่อมโยงหนึ่งช่องจาก 64 กิโลบิตขึ้นไปการ์ดวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ตามมาตรฐาน H.261 จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่จะทำให้พีซีเป็นวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ที่ราคาถูกลง ปัจจุบันการ์ดโคเด็กบนพีซี ถ้าสั่งซื้อเข้ามาใช้จะตกราคาประมาณ 2 แสนบาทต่อการ์ด ในอนาคตอันใกล้การ์ดโคเด็กบนพีซีจะต้องลดราคาลงอีกมาก และเชื่อว่าระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์บนพีซีที่อยู่บนแลนจะมีราคาถูกลงจนมีผู้ใช้ได้อย่างแพร่หลาย

การคาดหวังทั้งหมดมีแนวโน้มที่เป็นจริงอย่างยิ่ง เชื่อแน่ว่าในไม่ช้าเราจะเริ่มเห็นวิดีโอโฟนวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ แม้กระทั่งในบ้านเรือน เพราะเป้าหมายของการบริการ ISDN ก็เป็นเป้าหมายหนึ่งที่วางไว้ให้ระบบสื่อสารเชื่อมโยงในระบบมัลติมีเดีย

สรุป การประชุมทางไกลผ่านภาพ คือ การประชุมที่ผู้เข้าประชุมอยู่กันคนละที่มีทั้งการประชุมทางไกลทางภาพผ่านเครือข่ายโทรคมนาคมและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นการติดต่อสื่อสารที่ สะดวก ประหยัด เป็นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ปัจจุบันหน่วยงาน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนมากขึ้น

2.2 ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นสถาบันการศึกษาที่ก่อตั้งขึ้นโดยมีแนวคิดให้การศึกษาทางด้านศิลปะแก่ข้าราชการและเยาวชนไทยโดยไม่คิดค่าเล่าเรียน ต่อมาได้ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยตามประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2486 มีฐานะเทียบเท่ากรม สังกัดอยู่ในทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งได้เปลี่ยนเป็นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสังกัดอยู่ในกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2.2.1 ประวัติโครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี 2551:5) มีแรกเริ่มก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2476 ภายใต้ชื่อโรงเรียนประณีตศิลปกรรม โดยมีศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรี (Professor Corrado Feroci) เป็นแรงสำคัญในการก่อตั้ง (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร 2550:10) และมีแนวคิดให้การศึกษาอบรมวิชาด้านจิตรกรรมและประติมากรรมแก่ข้าราชการและเยาวชนไทยโดยไม่เก็บค่าเล่าเรียน

ต่อมาในปี พ.ศ. 2478 โรงเรียนประณีตศิลปกรรมได้รวมกันกับโรงเรียนนาฏดุริยางคศาสตร์ และเปลี่ยนชื่อเป็น โรงเรียนศิลปากร แบ่งการศึกษาเป็น 3 แผนก คือ แผนกประณีตศิลปกรรม แผนกศิลปะอุตสาหกรรม และแผนกนาฏดุริยางคศาสตร์

ครั้นสมัยพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล ในสมัยจอมพล ป.พิบูลสงคราม ได้ยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2486 และถือว่า 12 ตุลาคม เป็นวันสถาปนามหาวิทยาลัยศิลปากร โดยเปิดสอนในคณะจิตรกรรมและประติมากรรมเป็นคณะแรก (ปัจจุบันคือคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์)

พ.ศ. 2498 จัดตั้งคณะวิชาใหม่ 2 คณะคือ คณะสถาปัตยกรรมไทย (ในปี 2509 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์) และคณะโบราณคดี

พ.ศ. 2499 จัดตั้งคณะมัณฑนศิลป์

พ.ศ. 2506 มหาวิทยาลัยได้ซื้อที่ดินบริเวณวังท่าพระ ประมาณ 5 ไร่ 2 งาน ติดกับที่ตั้งเดิม ซึ่งขอใช้ที่ดินของกรมศิลปากร ต่อมาเรียกว่า “วิทยาเขตวังท่าพระ” มีเนื้อที่ประมาณ 11 ไร่

พ.ศ. 2509 มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายที่จะเปิดคณะวิชาและสาขาวิชาที่ หลากหลาย ขึ้น แต่เนื่องจากบริเวณพื้นที่ในวังท่าพระคับแคบมาก ไม่สามารถจะขยายพื้นที่ออกไปได้ จึงได้ขยายเขตการศึกษาไปยังพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม ซึ่งต่อมาเรียกว่า “วิทยาเขต

พระราชวังสนามจันทร์” มีเนื้อที่ 427 ไร่ 3 งาน 46 ตารางวา โดยเช่าจากสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดย พ.ศ. 2511 จัดตั้งคณะอักษรศาสตร์ พ.ศ. 2513 จัดตั้งคณะศึกษาศาสตร์ และ พ.ศ. 2515 จัดตั้งคณะวิทยาศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย หลังจากนั้น พ.ศ. 2529 จัดตั้งคณะเภสัชศาสตร์

พ.ศ. 2532 ดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในและจัดตั้ง 5 กอง 1 สำนัก คือ กองกลาง (หน่วยงานเดิม) กองกิจการนักศึกษา กองงานวิทยาเขต กองบริการการศึกษา กองแผนงาน สำนักหอสมุด และจัดตั้งสถาบันวัฒนธรรมภูมิภาคตะวันตกเป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2533 จัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์

พ.ศ. 2534 แบ่งส่วนราชการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ตามประกาศลงวันที่ 3 มกราคม 2534 จัดตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนา

พ.ศ. 2535 จัดตั้งคณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม (พ.ศ.2542 เปลี่ยนชื่อเป็น คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม) จัดตั้งศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (เปลี่ยนเป็นองค์กรมหาชน และเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2543 โอนไปสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม) จัดตั้งศูนย์เครื่องมือวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (เป็นหน่วยงานภายใน)

พ.ศ. 2536 เปิดพิพิธภัณฑ์พื้นบ้านวัดม่วง ราชบุรี

พ.ศ. 2537 จัดตั้งหอศิลป์

พ.ศ. 2538 จัดตั้งสำนักบริการวิชาการ (เป็นหน่วยงานภายใน)

พ.ศ. 2540 มหาวิทยาลัยศิลปากรได้ขยายการจัดการศึกษาไปจัดตั้ง วิทยาเขตแห่งใหม่ ที่จังหวัดเพชรบุรี เพื่อกระจายการศึกษาไปสู่ภูมิภาค ภายใต้ชื่อ "วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี" ซึ่งเน้นความรับผิดชอบในเขตพื้นที่ภูมิภาคตะวันตก เพื่อพัฒนาการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับภูมิปัญญา คติชนวิทยา ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย

พ.ศ.2542 จัดตั้งคณะดุริยางคศาสตร์ที่สำนักงานอธิการบดีตลิ่งชันขึ้น เพื่อให้เป็นมหาวิทยาลัย มีความสมบูรณ์ ทางด้านศิลปะมากยิ่งขึ้น และเริ่มก่อสร้างศูนย์ศิลปวัฒนธรรมเฉลิมพระเกียรติ 6 รอบ พระชนมพรรษา แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2544

พ.ศ. 2544 จัดตั้งคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

พ.ศ. 2545 จัดตั้งคณะวิทยาการจัดการ

พ.ศ. 2546 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และวิทยาลัยนานาชาติ

พ.ศ. 2548 จัดตั้งศูนย์บ่มเพาะธุรกิจมหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยศิลปากรมีสำนักงานอธิการบดี ตั้งอยู่ที่ 22 ถนนบรมราชชนนี เขต ดลิ่งชั้น กรุงเทพมหานคร และจัดการเรียนการสอนใน 4 แห่งคือ

1. วังท่าพระ ตั้งอยู่เลขที่ 31 ถนนหน้าพระลาน แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตดลิ่งชั้น กรุงเทพมหานคร
2. วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ตั้งอยู่เลขที่ 6 ถนนราชมรรคาใน ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
3. สำนักงานอธิการบดี ดลิ่งชั้น เลขที่ 22 ถนนบรมราชชนนี เขตดลิ่งชั้น กรุงเทพมหานคร เป็นที่จัดการเรียนการสอนของคณะดุริยางคศาสตร์
4. วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 1 ถนนชะอำ-ปราณบุรี ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

มหาวิทยาลัยศิลปากรจัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2476 โดยมีศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรี เป็นผู้ก่อตั้ง ปัจจุบันมี 4 วิทยาเขต คือ วิทยาเขตวังท่าพระ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ สำนักงานอธิการบดี ดลิ่งชั้น และวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2.2.2. การแบ่งส่วนราชการและการบริหารงาน

มหาวิทยาลัยศิลปากรมีการแบ่งส่วนราชการและการบริหารงานดังนี้

2.2.2.1 การแบ่งส่วนราชการ

ในปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยศิลปากรมีหน่วยงานภายใน ประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี คณะวิชา จำนวน 13 คณะวิชา บัณฑิตวิทยาลัย 1 แห่ง วิทยาลัยนานาชาติ 1 แห่ง และหน่วยงานประเภทศูนย์ สถาบัน สำนัก 5 แห่ง และมีหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายใน (งานวิจัย สถาบันและสารสนเทศ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร 2551:5-12) จำแนกดังนี้

1. สำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีการจัดแบ่งตามมติสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 5/2550 เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2550 คือ กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง กองงานวิทยาเขต กองบริการอาคารสถานที่และงานพาหนะ พระราชวังสนามจันทร์ สำนักงานตรวจสอบภายในสำนักงาน วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานสภามหาวิทยาลัย กองบริการการศึกษา กองแผนงาน กองกิจการนักศึกษา
2. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์
3. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
4. คณะโบราณคดี
5. คณะมัณฑนศิลป์

6. คณะอักษรศาสตร์
 7. คณะศึกษาศาสตร์
 8. คณะวิทยาศาสตร์
 9. คณะเภสัชศาสตร์
 10. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
 11. คณะดุริยางคศาสตร์
 12. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร*
 13. คณะวิทยาการจัดการ*
 14. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*
 15. วิทยาลัยนานาชาติ*
 16. บัณฑิตวิทยาลัย
 17. หอศิลป์
 18. ศูนย์คอมพิวเตอร์
 19. สำนักหอสมุดกลาง
 20. สถาบันวิจัยและพัฒนา
 21. ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยศิลปากร*
 22. สำนักบริการวิชาการ*
 23. สถาบันวัฒนธรรมภูมิภาคตะวันตก*
- *เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายใน

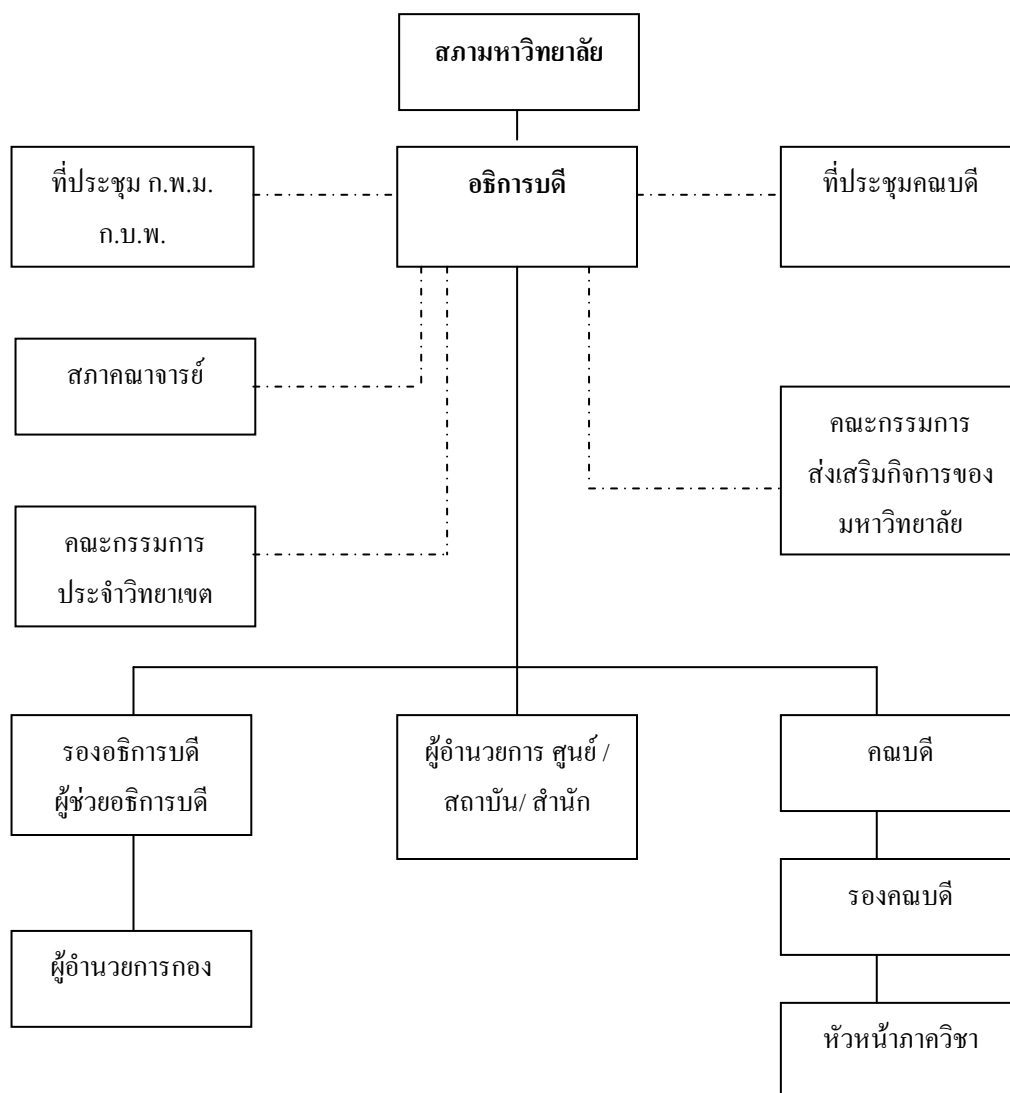
2.2.2.2 การบริหารงาน

มหาวิทยาลัยศิลปากรได้มีการบริหารงานตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในประกาศ ทบวงมหาวิทยาลัยปี พ.ศ. 2544 (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร 2550:7) มีภารกิจหลักที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การผลิตทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพพร้อมด้วยความรู้ ความสามารถ คุณธรรมและจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม อันจะทำให้การพัฒนาประเทศเป็นไปด้วยความเจริญอย่างยั่งยืน แต่ในขณะเดียวกันมหาวิทยาลัยก็มีภารกิจด้านอื่นๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบหลายอย่าง เช่น การพัฒนาคณาจารย์และวิจัย เพื่อเสริมสร้างความก้าวหน้าทางด้านวิชาการ การให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชนที่อยู่พื้นที่ใกล้เคียงมหาวิทยาลัย รวมถึงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทยให้เจริญงอกงามและอยู่คู่สังคมไทยอย่างมั่นคง ซึ่งมหาวิทยาลัยต้องตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลง

ทางเศรษฐกิจ สังคม ที่เกิดขึ้นอย่างมากมาย ด้วยเหตุนี้มหาวิทยาลัยศิลปากรจึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงนี้ โดยได้วางแนวทางการดำเนินงานตามกรอบของแผนงาน คุณภาพ ประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งการบริหารงานภายใต้การกำกับดูแลของสภามหาวิทยาลัย โดยส่งเสริมการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้บรรลุตามภารกิจหลัก แต่ต้องคำนึงถึงการบริหารจัดการ ที่มุ่งพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มีการพัฒนาฐานข้อมูลให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้านรวมถึงการปรับเปลี่ยนการบริหารงานบุคลากรภายในส่วนต่างๆ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับบริบทการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลง การรองรับการเปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยศิลปากรมีบุคลากรทั้งสิ้น 2,662 คน จำแนกได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยศิลปากร 2552:16)

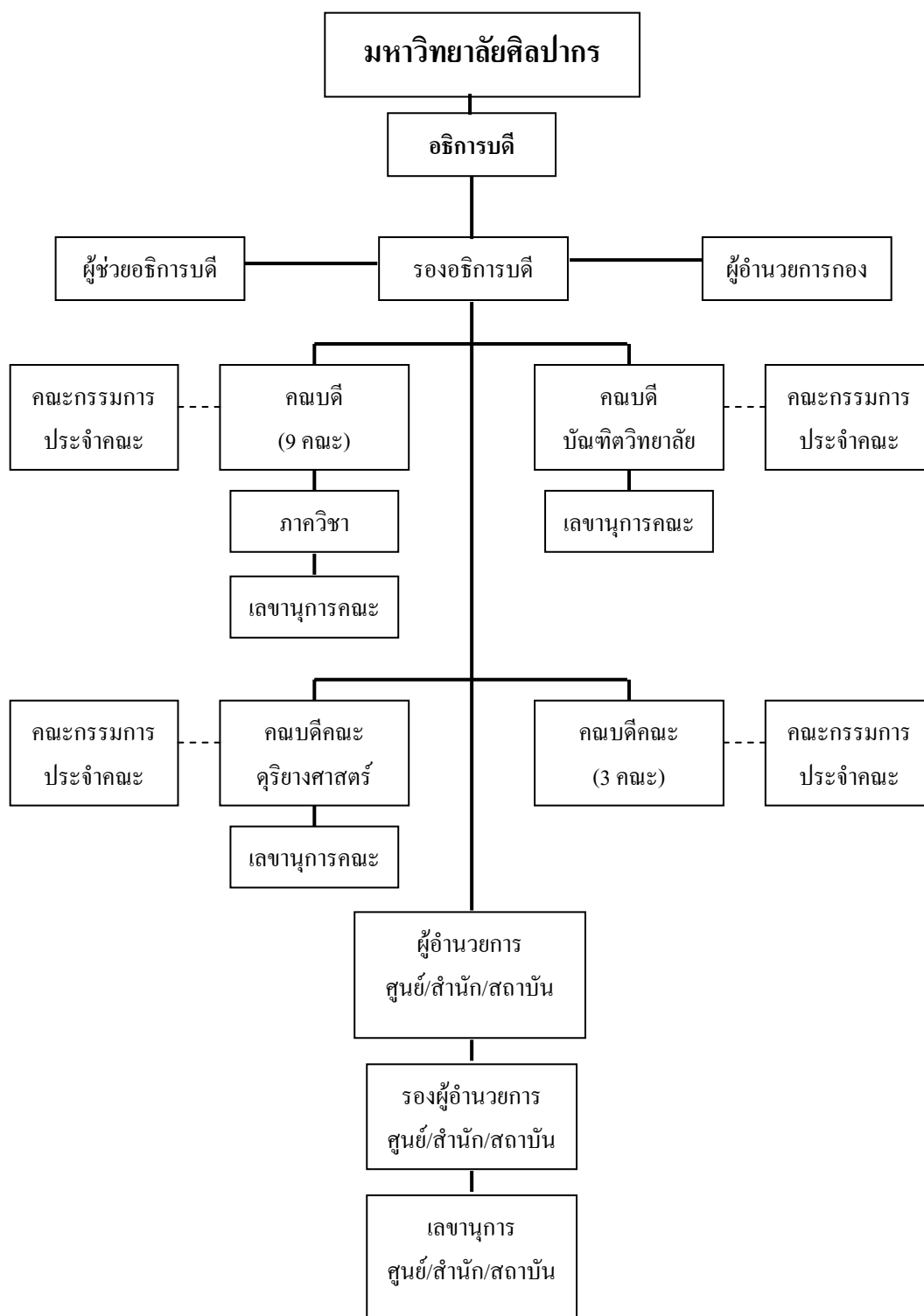
อาจารย์ประจำ	(ข้าราชการสาย ก.)	จำนวน 533 คน
ผู้ช่วยสายวิชาการ	(ข้าราชการสาย ข.)	จำนวน 170 คน
ผู้ช่วยสายบริหาร	(ข้าราชการสาย ค.)	จำนวน 264 คน
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา		จำนวน 866 คน
ลูกจ้างประจำ		จำนวน 289 คน
ลูกจ้างชั่วคราว		จำนวน 470 คน
พนักงานราชการ		จำนวน 37 คน
พนักงานอื่นๆ		จำนวน 43 คน

มหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานเพื่อการเสริมสร้างความเข้าใจ และช่วยพัฒนาระบบบริหารจัดการในส่วนต่างๆ โดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อการปฏิบัติงานระหว่างกรรมการสภามหาวิทยาลัย คณะผู้บริหารและบุคลากรของมหาวิทยาลัยโดยเดินทางไปพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเยี่ยมชมวิทยาเขตต่างๆ พร้อมกันนี้ได้ส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริหารเป็นไปอย่างรวดเร็ว คุ่มค่าใช้จ่าย และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม ในส่วนของการพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมประชุม สัมมนา ฝึกอบรม ตลอดจนการลาศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือเสนอผลงานทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ อันจะทำให้ได้รับประสบการณ์และนำมาพัฒนางานในส่วนที่ตนรับผิดชอบ ตลอดจนการให้ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร พร้อมทั้งส่งเสริมสวัสดิการและเพิ่มคุณภาพการดำรงชีวิตให้แก่บุคลากรอีกด้วย



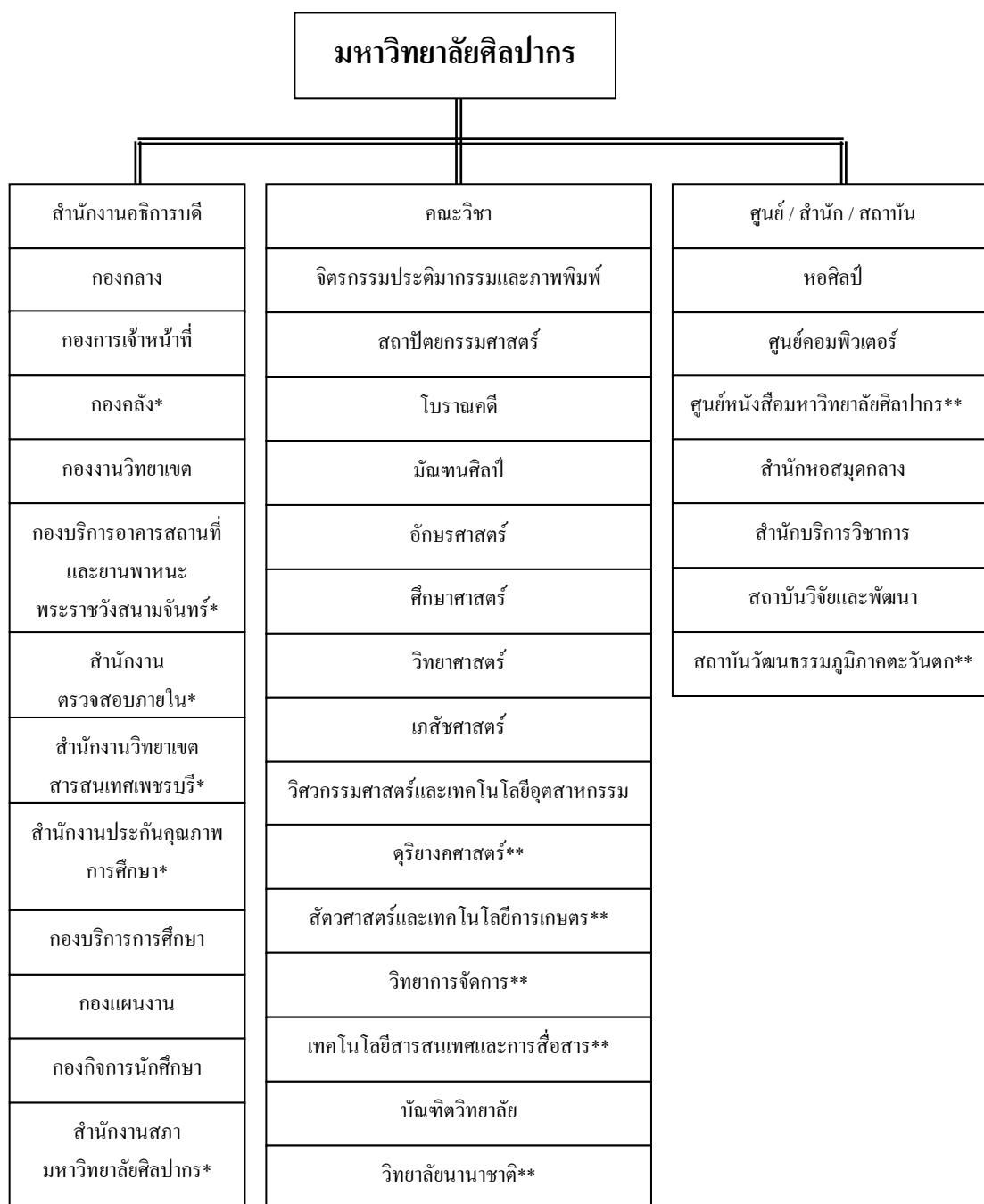
แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัย

ที่มา:มหาวิทยาลัยศิลปากร, **รายงานประจำปี 2549-2550** (นครปฐม:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550),12.



แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างการบริหารงานมหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่มา:งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร, **สารสนเทศเพื่อการบริหาร ปีการศึกษา 2551** (นครปฐม:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551), 11.

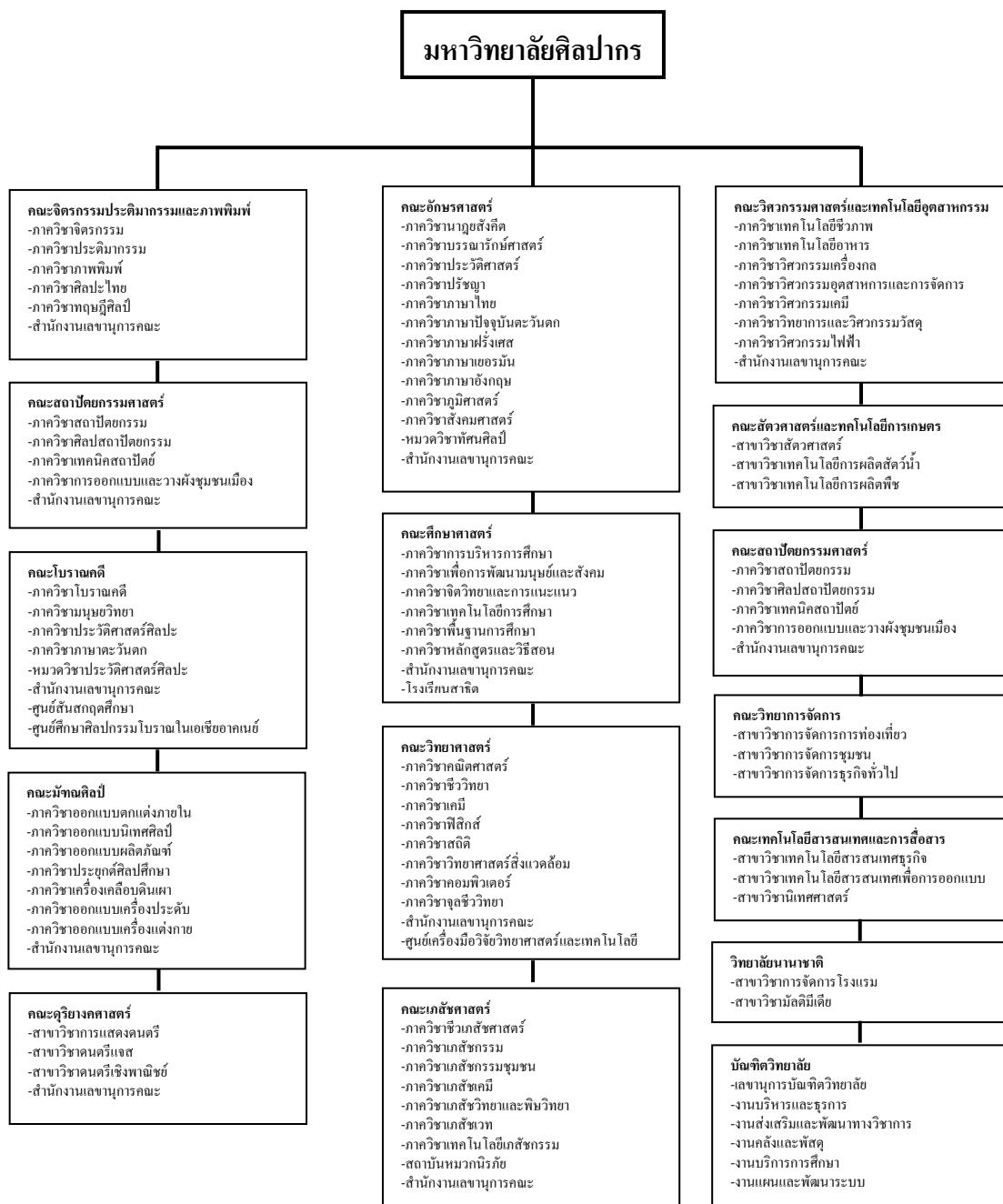


* หน่วยงานในกำกับในสำนักงานอธิการบดี

** หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายใน

แผนภูมิที่ 4 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัย

ที่มา:งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร, **สารสนเทศเพื่อการบริหาร ปีการศึกษา 2551** (นครปฐม:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551), 12.



แผนภูมิที่ 5 การแบ่งส่วนราชการของคณะวิชา

ที่มา : งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร, สารสนเทศเพื่อการบริหาร ปีการศึกษา 2551 (นครปฐม:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551), 13.

2.2.3 หน่วยงานด้านการเรียนการสอน

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มุ่งมั่นจะผลิตนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ คุณธรรมและจริยธรรม ในการจัดการศึกษาจึงเน้นในสาขาวิชาที่ส่งเสริมต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เชื่อมโยงความรู้กับนานาชาติ ปลูกฝังคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้เป็นที่ต้องการ ตลอดจนเน้นการดำเนิน งานตามหลักธรรมาภิบาล สนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารมาใช้ในการเรียนการสอน และการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับชั้นนำของประเทศ ในปีการศึกษา 2549 มหาวิทยาลัยมีการจัดการศึกษาในคณะวิชาต่างๆ ประกอบด้วย คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะโบราณคดี คณะมัณฑนศิลป์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี-อุตสาหกรรม คณะดุริยางคศาสตร์ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร วิทยาลัยนานาชาติ ทั้งนี้ยังมีบัณฑิตวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่ประสานการเรียนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.3.1 คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2486 นับเป็นคณะแรกของมหาวิทยาลัยศิลปากร (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2551:26) โดยมีศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรี เป็นคนบดียคนแรก ปัจจุบันได้มีการเรียนการสอนทั้งที่วังท่าพระ กรุงเทพมหานคร และวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม ประกอบด้วย ภาควิชาต่างๆ 5 ภาควิชาและ 1 สำนักงานเลขานุการ ดำเนินการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตสาขาทัศนศิลป์แขนงต่างๆ ทางด้านจิตรกรรม ประติมากรรม ภาพพิมพ์ ศิลปไทย ทฤษฎีศิลป์ ในระดับปริญญาตรี และสาขาจิตรกรรม ประติมากรรม ภาพพิมพ์ ศิลปไทย ทฤษฎีศิลป์ในระดับปริญญาโท นอกจากงานการเรียนการสอนแล้ว ยังมุ่งมั่นส่งเสริมการอนุรักษ์ สืบสาน วิจัย พัฒนาและสร้างสรรค์ศิลปะ ตลอดจนการให้บริการทางด้านวิชาการ และร่วมกับองค์กรหน่วยงานต่างๆ ของรัฐและเอกชนในการเผยแพร่ส่งเสริมงานด้านศิลปวัฒนธรรมทั้งในและต่างประเทศ

บุคลากรคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

ใน ปี พ.ศ. 2552 คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์มีบุคลากรซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ รวมทั้งสิ้น 81 คน

2.2.3.2 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2498 นับเป็นคณะวิชาที่ 2 ของมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีพระอาจารย์พระพรหมพิจิตร ดำรงตำแหน่งคณบดีท่านแรก (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2551:27-28) ปัจจุบันประกอบด้วยภาควิชาต่างๆ 4 ภาควิชา และ 1 สำนักงานเลขานุการได้จัดให้มีการเรียนการสอนทั้งที่วังท่าพระ กรุงเทพมหานคร และอาคารศิลป์ พีระศรี 1 วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีการศึกษา 2547 คณะให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 เรียนที่อาคารศิลป์พีระศรี 1 คณะจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตทางด้านสถาปัตยกรรม ในระดับอนุปริญญา 2 สาขาวิชา คือ อนุปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตร์ และอนุปริญญาสถาปัตยกรรมไทย ระดับปริญญาตรี 2 สาขา คือ สาขาวิชาสถาปัตยกรรม และสาขาวิชาสถาปัตยกรรมไทย ระดับปริญญาโท 8 สาขาวิชาคือ สาขาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรมสถาปัตยกรรมไทย สถาปัตยกรรม สถาปัตยกรรมพื้นถิ่น การจัดการโครงการก่อสร้าง การจัดการมรดกทางสถาปัตยกรรมกับการท่องเที่ยว (หลักสูตรนานาชาติ) การออกแบบชุมชนเมืองและหลักสูตรการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม และระดับปริญญาเอก 1 สาขาวิชา คือ การจัดการมรดกทางสถาปัตยกรรมกับการท่องเที่ยว (หลักสูตรนานาชาติ)

นอกจากงานด้านการเรียนการสอนแล้ว คณะฯ ยังได้ดำเนินงานวิจัยและการให้บริการทางวิชาการ รวมทั้งยังร่วมมือและประสานงานกับสมาคมหรือองค์กรต่างๆ ในสาขาวิชาชีพ เพื่อการเผยแพร่และส่งเสริมงานด้านสถาปัตยกรรมและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องเพื่อสอดคล้องกับปรัชญา “สืบสานภูมิปัญญาไทย ก้าวไกลอย่างสากล สร้างสรรค์ชุมชนที่ยั่งยืน”

การบริหารราชการ

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มีอาคารสถานที่ซึ่งต้องดูแลรับผิดชอบกระจายอยู่หลายแห่ง แต่มีบุคลากรด้านการบริหารและจัดการจำนวนจำกัด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีแผนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและพัฒนามาตรฐานบุคคลให้มีขีดความสามารถสูงขึ้น โดยจัดให้มีแผนการบริหารและจัดการคือ

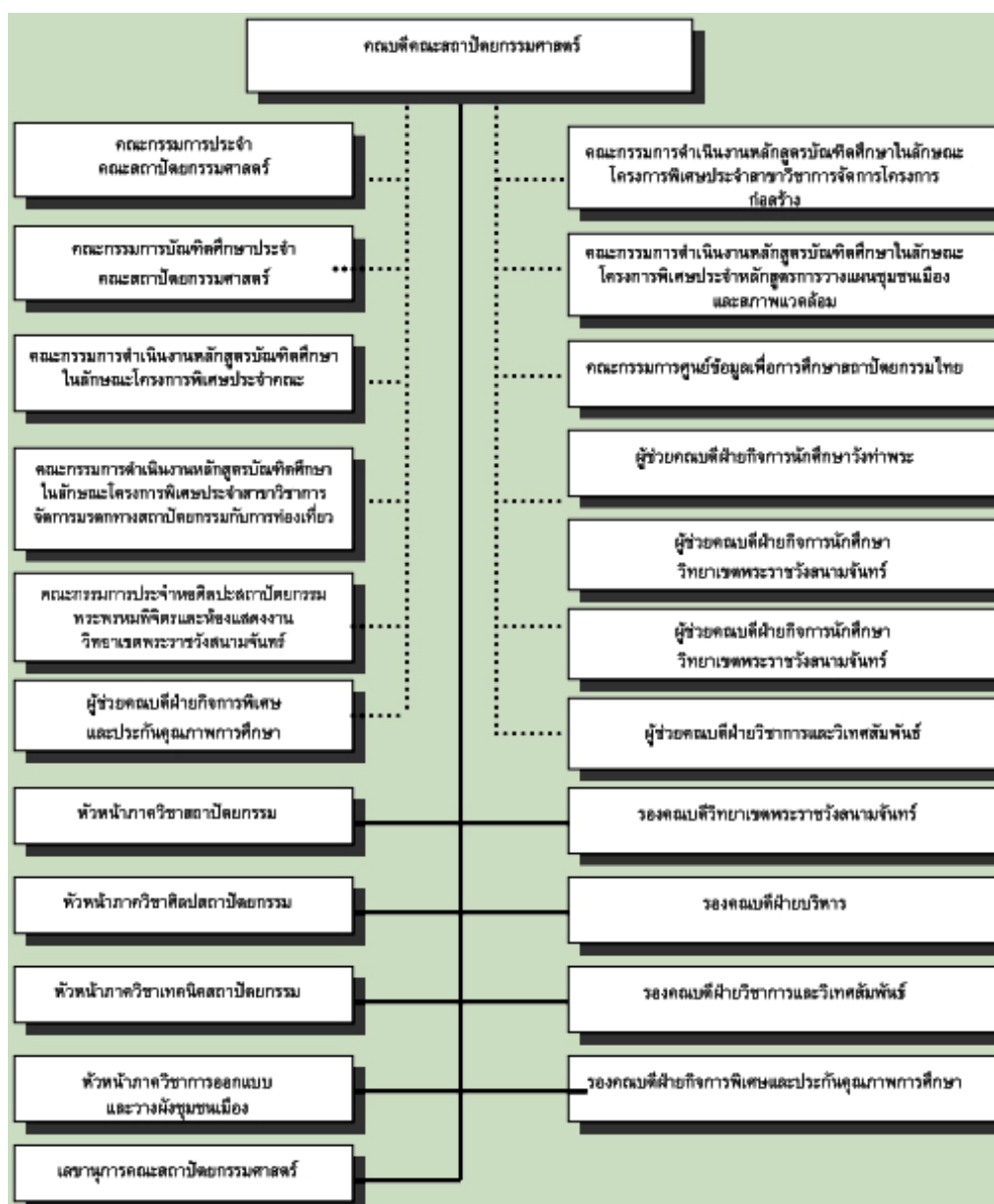
วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงการบริหารและจัดการภายในคณะฯ
2. เพื่อจัดการใช้ประโยชน์อาคารสถานที่ให้มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหาร/จัดการ
4. เพื่อพัฒนามาตรฐานบุคคลให้มีความรู้และความสามารถเพิ่มขึ้น

แผนการบริหารและจัดการประกอบด้วยโครงการชุด 5 โครงการ คือ

1. โครงการชุดการปรับปรุงการบริหารและการจัดการภายในคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

2. โครงการชุดปรับปรุงการจัดการใช้ประโยชน์ห้องปฏิบัติการ ห้องตรวจงาน ห้องบรรยาย และห้องประชุม
3. โครงการชุดพัฒนาอาจารย์ให้มีตำแหน่งทางวิชาการและความรู้ความสามารถสูงขึ้น
4. โครงการชุดพัฒนาบุคลากรสาย ข และ ค



แผนภูมิที่ 6 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

ที่มา: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์, **เกี่ยวกับเรา** [ออนไลน์]. Accessed 25 มกราคม 2552 from

http://www.arch.su.ac.th/th/aboutus/index.php?SystemModuleKey=aboutus_

MenuID65&ModuleType=Profile&GroupID=65&ContentID

บุคลากรคณะสถาปัตยกรรม

ในปี พ.ศ. 2552 คณะสถาปัตยกรรมมีบุคลากรซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ รวมทั้งสิ้น 97 คน

นโยบายหลักด้านการบริหารและการดำเนินงาน

1. ปรับปรุงการบริหารและจัดการ จัดทำโครงสร้างและระบบบริหารของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ให้ชัดเจนรวมทั้งกำหนดภาระงานให้มีความสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบและความรู้ความสามารถของบุคลากร
2. ปรับปรุงอาคารสถานที่ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ทั้งที่วังท่าพระและที่วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการทดลอง และปฏิบัติการ
3. ส่งเสริมบุคลากรสังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ให้ได้รับรู้และมีส่วนร่วมในการบริหาร และ จัดการพัฒนามูลฐาน และสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ

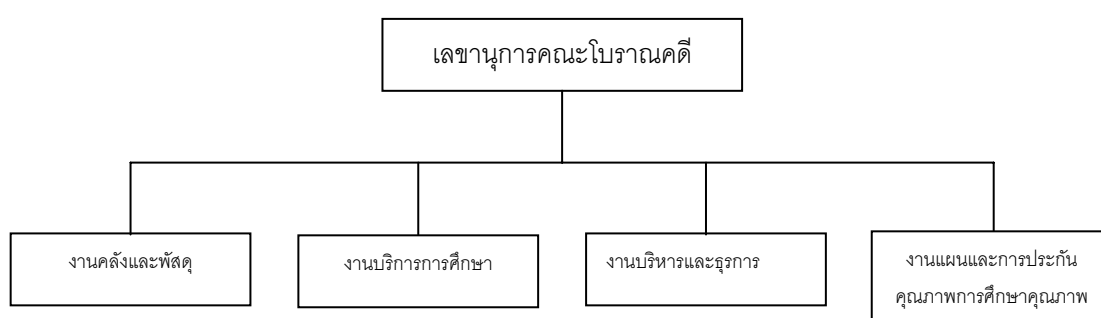
2.2.3.3 คณะโบราณคดี

จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2498 นับเป็นคณะที่ 3 ของมหาวิทยาลัยศิลปากร (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2551:29-30 และ คณะโบราณคดี 2552) ปัจจุบันประกอบด้วยภาควิชาต่างๆ 5 ภาควิชา ดำเนินการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี 7 สาขาวิชาเอก คือ สาขาวิชาโบราณคดี ประวัติศาสตร์ศิลปะ มนุษยวิทยา ภาษาไทย ภาษาตะวันออก (ภาษาสันสกฤต บาลี และเขมร) ภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศส นอกจากนี้ยังมีสาขาวิชาโทอีก 11 สาขาวิชา คือตามสาขาวิชาเอก และสาขาวิชาประวัติศาสตร์ สาขาวิชาพิพิธภัณฑ์สถานศึกษา สาขาวิชาภาษาอินดี และสาขาวิชามัคคุเทศก์ (ผู้ที่ศึกษาในสาขาวิชาโทมัคคุเทศก์ครบตามหลักสูตรจะได้รับใบประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) ระดับปริญญาโท 9 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาโบราณคดีสมัยประวัติศาสตร์ โบราณคดีสมัยก่อนประวัติศาสตร์ ประวัติศาสตร์ศิลปะ มนุษยวิทยา จารึกภาษาไทย จารึกภาษาตะวันออก ภาษาสันสกฤต เขมรศึกษา และการจัดการจดหมายเหตุ และเอกสาร และโครงการพิเศษ 5 สาขาวิชา คือ โบราณคดีสมัยประวัติศาสตร์ ประวัติศาสตร์ประวัติศาสตร์ศิลปะ ภาษาและการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การจัดการทรัพยากรวัฒนธรรม และภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ระดับปริญญาเอก 4 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาภาษาสันสกฤต ภาษาเขมร ประวัติศาสตร์ศิลปะไทย และโบราณคดีสมัย ประวัติศาสตร์ นอกจากงานด้านการเรียนการสอนแล้ว ยังดำเนินการวิจัยในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเผยแพร่อนุรักษ์

ศิลปะวัฒนธรรมโบราณสถานของชาติ และให้บริการด้านวิชาการด้วย โดยจัดตั้งศูนย์ศึกษา จำนวน 2 ศูนย์ คือ ศูนย์สันสกฤตศึกษา และศูนย์ศึกษาศิลปกรรมโบราณในเอเชียอาคเนย์ ภายใต้ ปรึษาที่ว่า “ศึกษามนุษย์ ขุดค้นก้าวหน้า ภาษาเชี่ยวชาญ สืบสานศิลปวัฒนธรรม”

บุคลากรคณะโบราณคดี

ในปี พ.ศ. 2552 คณะโบราณคดีมีบุคลากรซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานใน สถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ รวมทั้งสิ้น 113 คน



แผนภูมิที่ 7 โครงสร้างการบริหารภายในสำนักงานเลขาธิการโบราณคดี

ที่มา:มหาวิทยาลัยศิลปากร, “ประกาศ เรื่องการจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2549,” 13 ธันวาคม 2549, 3.

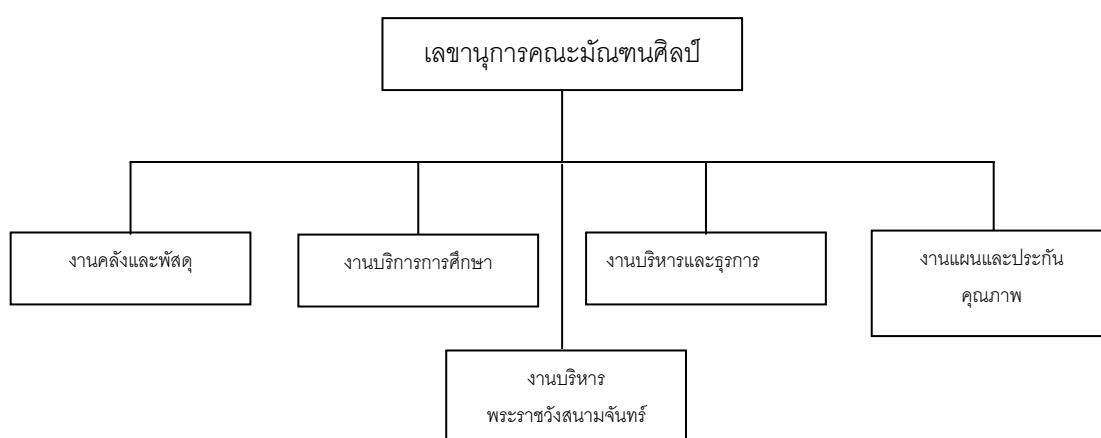
2.2.3.4 คณะมัณฑนศิลป์

จัดตั้งเมื่อ 18 พฤษภาคม 2499 นับเป็นคณะที่ 4 ของมหาวิทยาลัยศิลปากร (กองบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2551:29-30) การจัดการศึกษาในระยะแรกมีเพียงสาขามัณฑนศิลป์ เท่านั้น ประกอบด้วย 7 ภาควิชา และ 1 สำนักงานเลขาธิการ ปัจจุบันได้ขยายการผลิตบัณฑิต สาขาศิลปะการออกแบบต่างๆ ในระดับปริญญาตรีรวม 7 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาออกแบบ ตกแต่งภายใน สาขาวิชาออกแบบนิเทศศิลป์ สาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์ สาขาวิชาประยุกต์ ศิลปศึกษา สาขาวิชาเครื่องเคลือบดินเผา สาขาวิชาออกแบบเครื่องประดับ สาขาวิชาออกแบบ เครื่องแต่งกาย และร่วมกับวิทยาลัยนานาชาติเปิดสอนหลักสูตร Multimedia design และเปิด สอนในหลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี ใน 2 สาขาวิชาคือ สาขาวิชาการออกแบบนิเทศศิลป์ การออกแบบ เครื่องแต่งกาย สำหรับระดับปริญญาโทมีจำนวน 4 สาขาวิชาคือ สาขาวิชาการออกแบบภายใน การออกแบบนิเทศศิลป์ ประยุกต์ศิลปศึกษา และเครื่องเคลือบดินเผา นอกจากงานการเรียนการ สอนแล้วยังส่งเสริมให้นักศึกษาดำเนินการวิจัย ให้บริการทางด้านการออกแบบ แก่สังคม และร่วมมือกับ องค์กรภายในและภายนอกประเทศเผยแพร่และส่งเสริมงานด้านศิลปะและการออกแบบ แก่สาธารณชน

ทั่วไป ดังปณิธานของคณะมัณฑนศิลป์ “สร้างบัณฑิตให้มีคุณธรรมและภูมิปัญญา ด้วยความคิดสร้างสรรค์ในศิลปวิทยาการ เพื่อร่วมพัฒนาสังคมไทยให้ยั่งยืน”

บุคลากรคณะมัณฑนศิลป์

ในปี พ.ศ. 2552 คณะมัณฑนศิลป์มีบุคลากรซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ รวมทั้งสิ้น 126 คน



แผนภูมิที่ 8 โครงสร้างการบริหารภายในสำนักงานเลขาธิการคณะมัณฑนศิลป์

ที่มา: มหาวิทยาลัยศิลปากร, “ประกาศ เรื่องการจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2550”, 25 มิถุนายน 2550.

2.2.3.5 คณะอักษรศาสตร์

จัดตั้งเมื่อ พ.ศ.2510 เป็นคณะแรกของวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และเป็นคณะที่ 5 ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งในขณะนั้น ศาสตราจารย์หม่อมหลวงปิ่น มาลากุล เป็นอธิการบดี (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2551:39) ได้ขยายการศึกษาโดยไม่จำกัดเฉพาะศิลปะและโบราณคดีที่สอดคล้องกับหลักการสากล จึงทำการจัดตั้งคณะอักษรศาสตร์และเปิดสอนนักศึกษารุ่นแรกเมื่อวันพฤหัสบดีที่ 20 มิถุนายน 2511 จึงถือวันนี้เป็นวันสถาปนาคณะฯ (อักษรศาสตร์ 2550:1) โดยมี ศาสตราจารย์ ม.ล.บุญเหลือ เทพยสุวรรณ เป็นคนบดคนแรก

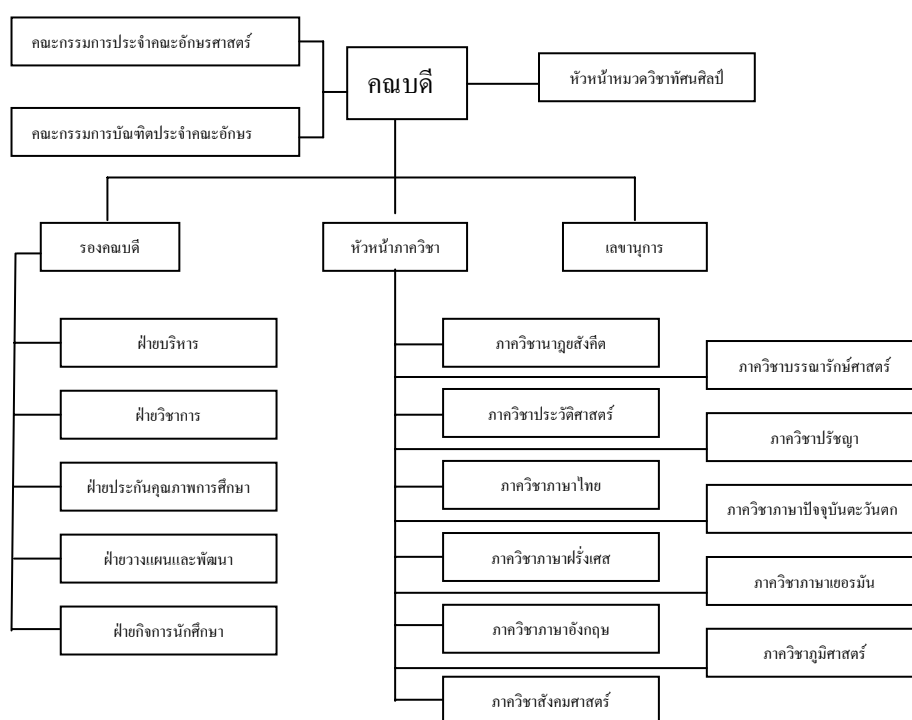
ปัจจุบันประกอบด้วย 11 ภาควิชา คือ นาฏยสังคีต บรรณารักษ์ศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ปรัชญา ภาษาไทย ภาษาปัจจุบันตะวันตก ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาอังกฤษ ภูมิศาสตร์

สังคมศาสตร์ 1 หมวดวิชา คือ หมวดวิชาทัศนศิลป์ จัดตั้งเป็นหน่วยภายในคณะตั้งแต่ พ.ศ.2515 และ 1 สำนักงานเลขานุการ และยังจัดตั้งศูนย์เรียนรู้ตนเองใน พ.ศ. 2541

นโยบายด้านการบริหาร เนื่องจากคณะอักษรศาสตร์ต้องพัฒนาไปสู่ความเป็นคณะวิชาที่มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับสากล จึงมีระบบการบริหารจัดการเชิงรุกอย่างมีประสิทธิภาพ คณะฯ จึงต้องมีอิสระจากระบบราชการเพื่อความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างแรงจูงใจเพื่อดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพในการทำงานให้มากที่สุดจึงจัดองค์กรในลักษณะบูรณาการ และสามารถตรวจสอบการบริหารได้ตลอดเวลา นอกจากการเรียนการสอนแล้ว คณะอักษรศาสตร์ยังดำเนินการวิจัย บริการทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอีกด้วย

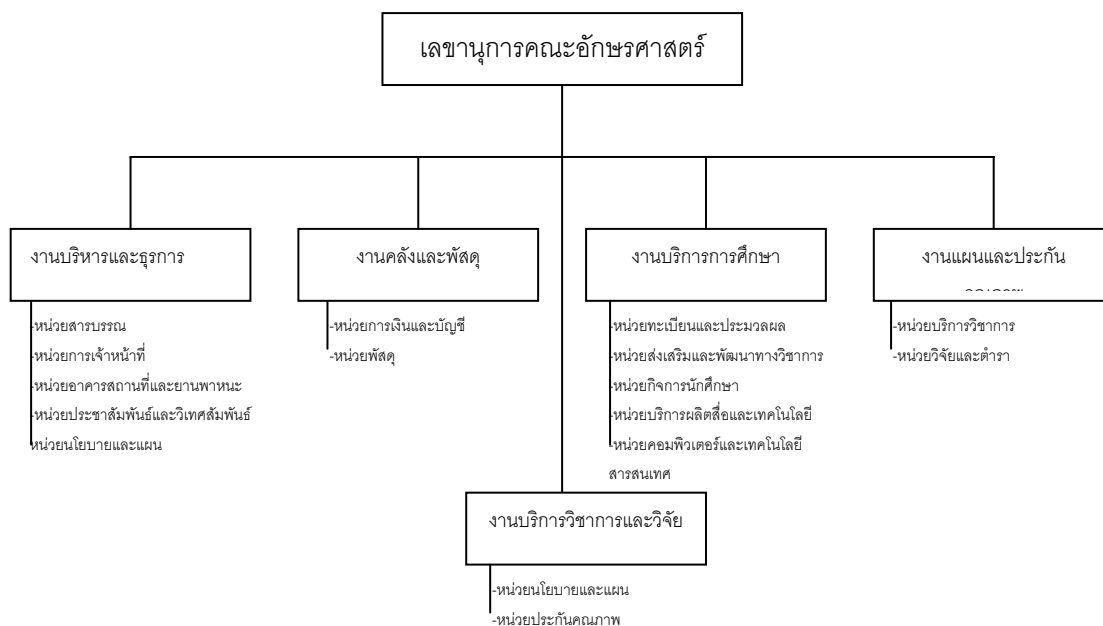
บุคลากรคณะอักษรศาสตร์

ในปี พ.ศ. 2552 คณะอักษรศาสตร์มีบุคลากรซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ รวมทั้งสิ้น 201 คน



แผนภูมิที่ 9 โครงสร้างการบริหารภายในคณะอักษรศาสตร์

ที่มา: คณะอักษรศาสตร์, รายงานประจำปี 2549 (นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550), 8.



แผนภูมิที่ 10 โครงสร้างการบริหารภายในสำนักงานเลขาธิการอักษรศาสตร์
 ที่มา:มหาวิทยาลัยศิลปากร, “เรื่อง การจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัย-
 ศิลปากร (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2551”, 8 กันยายน 2551.

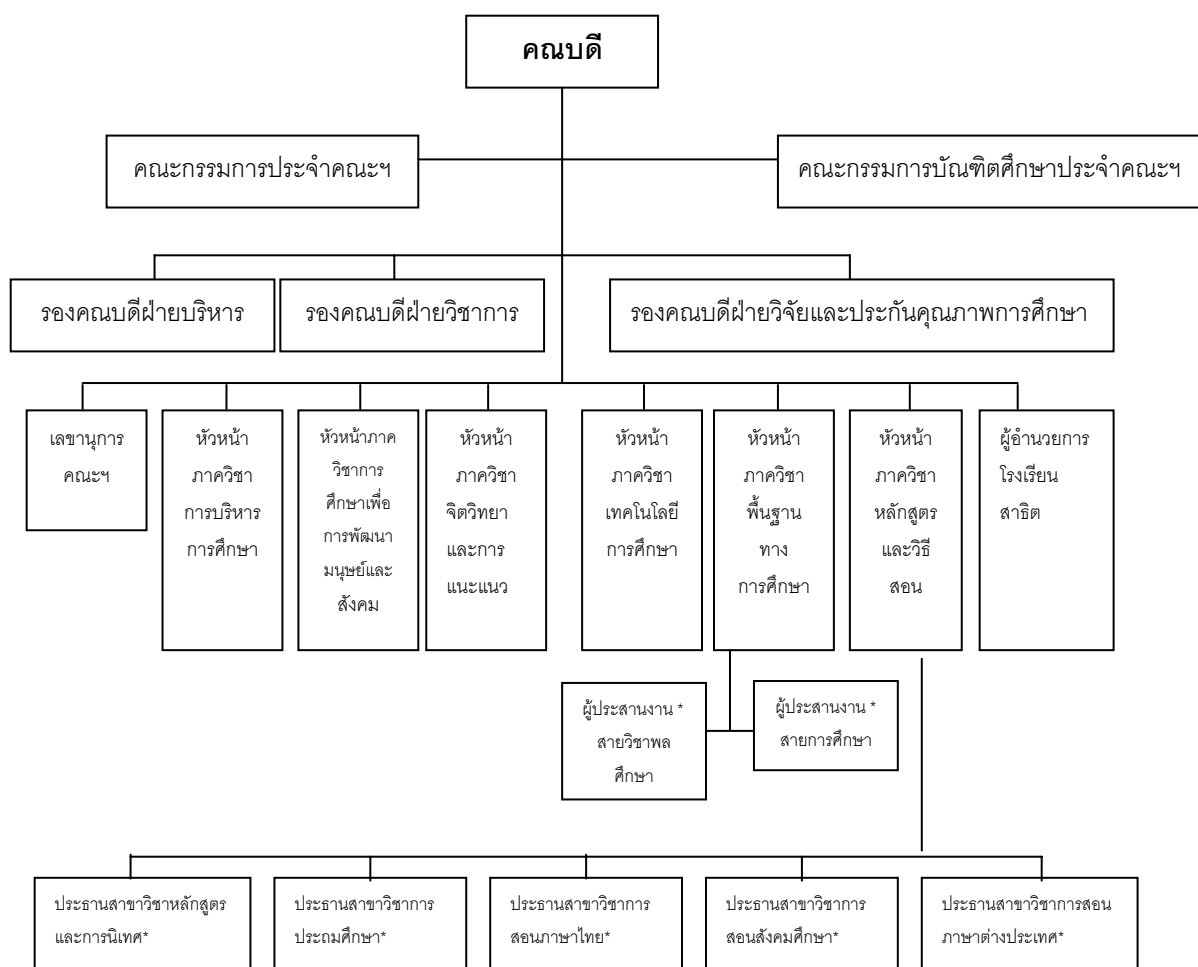
2.2.3.6 คณะศึกษาศาสตร์

คณะศึกษาศาสตร์ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2513 เป็นคณะวิชาลำดับที่ 6 ของมหาวิทยาลัยศิลปากร (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2551:40) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อผลิตบัณฑิตทางการศึกษาที่จะประกอบอาชีพครูในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา (ศึกษาศาสตร์ 2552) ระยะเวลาเปิดสอน 4 สาขาวิชา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภูมิศาสตร์ และประวัติศาสตร์ จัดการเรียนการสอนทั้งในระดับมัธยมศึกษา และระดับปริญญาบัณฑิตและมหาบัณฑิต ตามปณิธาน “มุ่งผลิตบัณฑิตทางการศึกษาที่มีความเป็นเลิศในวิชาชีพระดับสากล เป็นผู้นำ ในการพัฒนาบุคลากร การวิจัย นวัตกรรมทางการศึกษา อนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ท้องถิ่น และเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตในระดับชาติ” และคำขวัญ “วิสัยทัศน์กว้างไกล ใส่ใจสังคม อุดมความรู้ เชิดชูคุณธรรม”

โครงสร้างองค์กร การบริหารจัดการ และการดำเนินงานของคณะศึกษาศาสตร์

คณะศึกษาศาสตร์มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น (ศึกษาศาสตร์ 2551) 1. สำนักงานเลขาธิการ 2. ภาควิชาการบริหารการศึกษา 3. ภาควิชาการศึกษาเพื่อพัฒนามนุษย์และสังคม 4. ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว 5. ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา 6. ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา

7. ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน และ 8. โรงเรียนสาธิต ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าภาควิชา สำหรับ ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 5 สาขาวิชา โดยมีประธาน สาขาวิชาเป็นผู้บริหาร ได้แก่ 1. สาขาวิชาการประถมศึกษา 2. สาขาวิชาการสอนภาษาไทย 3. สาขาวิชาการสอนภาษาต่างประเทศ 4. สาขาวิชาการสอนสังคมศึกษา 5. สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ ส่วนภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษาแบ่งการบริหารภายในออกเป็น 2 สายวิชาคือ 1. สายวิชาการศึกษา 2. สายวิชาพลศึกษา



* เป็นตำแหน่งการบริหารงานภายใน

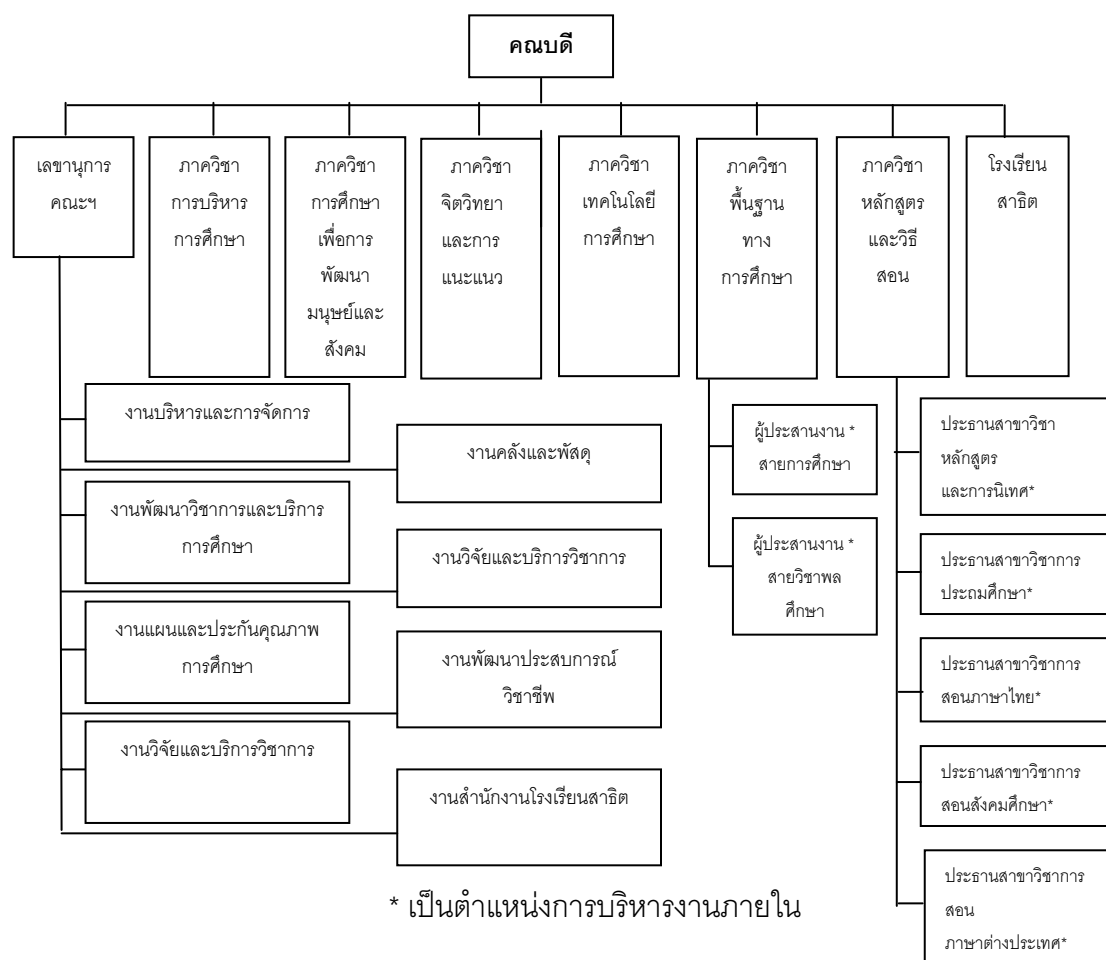
แผนภูมิที่ 11 การบริหารงานคณะศึกษาศาสตร์

ที่มา:คณะศึกษาศาสตร์, รายงานประจำปี 2549 (นครปฐม:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร), 2550.

ในด้านการบริหารงาน คณะศึกษาศาสตร์มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบบริหารงานของคณะ โดยมีรองคณบดีทำหน้าที่และรับผิดชอบงานแต่ละฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการประจำคณะศึกษาศาสตร์ มีอำนาจและหน้าที่ในการวางนโยบายและแผนงานในด้านการบริหารและพัฒนาวิชาการของคณะ

บุคลากรคณะศึกษาศาสตร์

ในปี พ.ศ. 2552 คณะศึกษาศาสตร์มีบุคลากรซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ รวมทั้งสิ้น 204 คน



แผนภูมิที่ 12 การแบ่งส่วนราชการคณะศึกษาศาสตร์

ที่มา : คณะศึกษาศาสตร์, รายงานประจำปี 2549 (นครปฐม:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร), 2550,

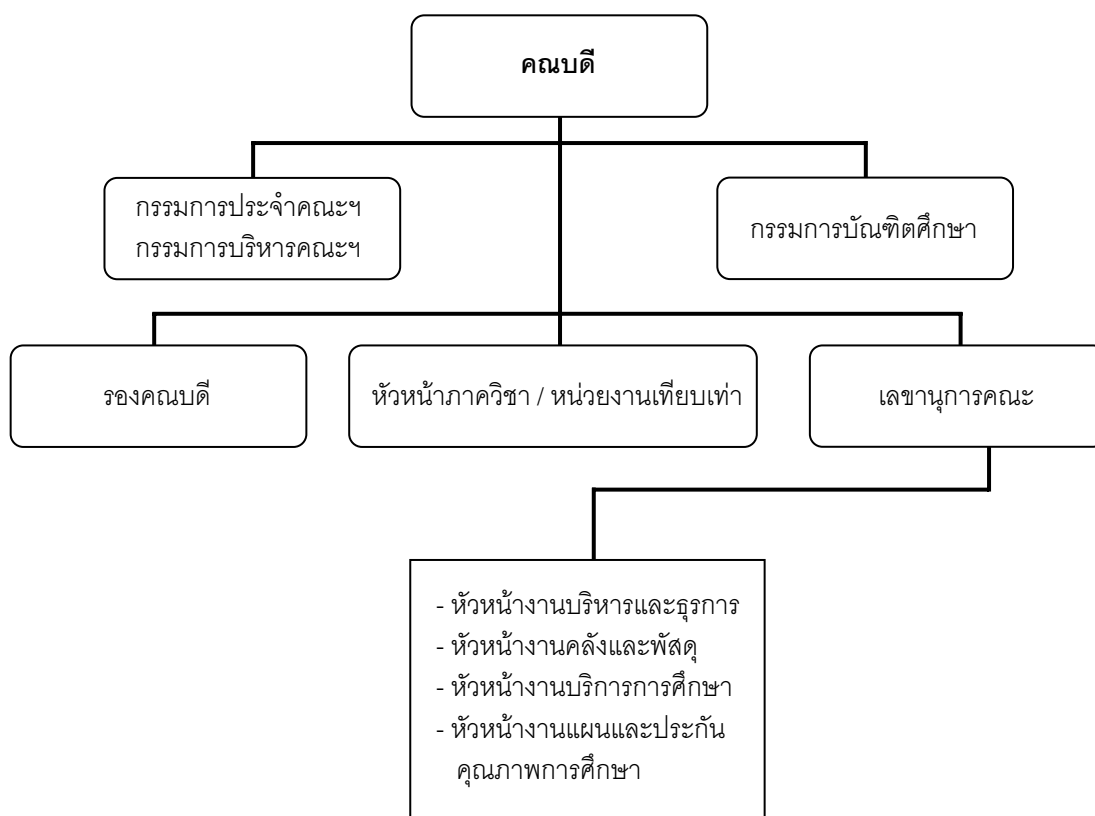
: มหาวิทยาลัยศิลปากร, “ประกาศ เรื่องการจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2549,” 13 ธันวาคม 2549, 4.

2.2.3.7 คณะวิทยาศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรตั้งอยู่ ณ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม (คณะวิทยาศาสตร์ 2550 : 3) ได้รับมติเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัยศิลปากรให้จัดตั้งขึ้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2514 จากนโยบายที่จะขยายงานทางด้านวิชาการและการศึกษาของมหาวิทยาลัยไปสู่ด้านอื่นนอกเหนือไป จากด้านศิลปะและโบราณคดี คณะฯ เริ่มรับนักศึกษารุ่นแรกปี พ.ศ. 2515 ในสาขาวิชาคณิตศาสตร์ และสาขาวิชาชีววิทยา ต่อมาปี พ.ศ. 2517 มีการแบ่งส่วนราชการเป็นหน่วยงานภาควิชาคณิตศาสตร์ ภาควิชาเคมี ภาควิชาชีววิทยา ภาควิชาฟิสิกส์ และสำนักงานเลขานุการ ในปี พ.ศ.2532 ได้จัดตั้งภาควิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมขึ้นอีก 1 ภาควิชา และในปีการศึกษา 2548 เมื่อมหาวิทยาลัยศิลปากรสนองรับนโยบายของรัฐบาลให้มหาวิทยาลัยของรัฐออกนอกระบบราชการไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ภายในคณะฯ จึงมีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับ ประกอบด้วยภาควิชา 3 ภาควิชา คือ ภาควิชาสถิติ ภาควิชาคอมพิวเตอร์ และภาควิชาจุลชีววิทยา หน่วยงานในสำนักงานเลขานุการส่วนงานแผนและประกันคุณภาพการศึกษา และศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีคณะวิทยาศาสตร์

ปัจจุบันคณะวิทยาศาสตร์มีการจัดแบ่งส่วนราชการออกเป็น 10 ส่วน ประกอบด้วยส่วนราชการ 6 ส่วน ได้แก่ ภาควิชาคณิตศาสตร์ ภาควิชาเคมี ภาควิชาชีววิทยา ภาควิชาฟิสิกส์ ภาควิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม สำนักงานเลขานุการ และหน่วยงานในกำกับ 4 ส่วน ได้แก่ ภาควิชาสถิติ ภาควิชาคอมพิวเตอร์ ภาควิชาจุลชีววิทยา และศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

จัดการเรียนการสอนทั้งในระดับปริญญาบัณฑิต และระดับบัณฑิตศึกษามีการเรียนการสอนในระดับปริญญาบัณฑิต 10 สาขาวิชา คือ คณิตศาสตร์ คณิตศาสตร์ประยุกต์ เคมี ชีววิทยา ฟิสิกส์ วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม สถิติ วิทยาการคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และจุลชีววิทยา ระดับปริญญาโท 13 สาขาวิชา คือ คณิตศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เคมีศึกษา เคมีอินทรีย์ เคมีวิเคราะห์ ชีววิทยา ฟิสิกส์ วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม สถิติประยุกต์ วิทยาการคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ นิติวิทยาศาสตร์ และ จุลชีววิทยา ระดับปริญญาดุษฎีบัณฑิตเปิดสอน 3 สาขาวิชา คือ เคมีอินทรีย์ คณิตศาสตร์ (นานาชาติ) และฟิสิกส์) และในปีการศึกษา 2551 นี้ได้เปิดระดับปริญญาดุษฎีบัณฑิตอีก 1 สาขา คือ สาขาวิชาชีววิทยา (บัณฑิตวิทยาลัย 2551)

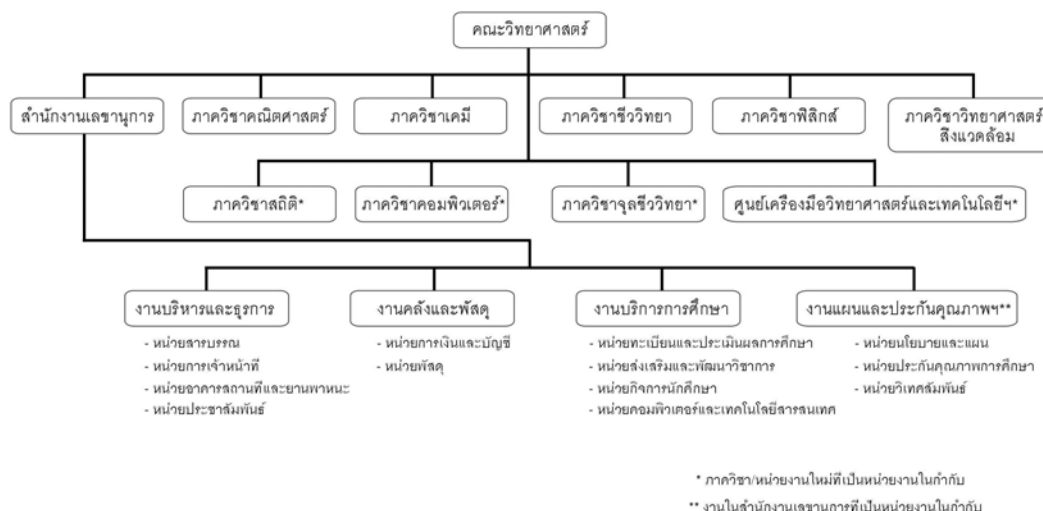


แผนภูมิที่ 13 การบริหารคณะวิทยาศาสตร์

หมายเหตุ:

1. รองคณบดีมี 5 ตำแหน่ง ได้แก่ รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายวิชาการ รองคณบดีฝ่ายจัดการศึกษา รองคณบดีฝ่ายกิจการพิเศษ และรองคณบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. หัวหน้าภาควิชา/หน่วยงานเทียบเท่า มี 9 ตำแหน่ง ได้แก่ หัวหน้าภาควิชาคณิตศาสตร์ หัวหน้าภาควิชาเคมี หัวหน้าภาควิชาชีววิทยา หัวหน้าภาควิชาฟิสิกส์ หัวหน้าภาควิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม หัวหน้าภาควิชาสถิติ หัวหน้าภาควิชาคอมพิวเตอร์ หัวหน้าภาควิชาจุลชีววิทยา และหัวหน้าศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ที่มา: คณะวิทยาศาสตร์, รายงานประจำปี 2549 (นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550), 7.



แผนภูมิที่ 14 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการคณะวิทยาศาสตร์

ที่มา : คณะวิทยาศาสตร์, รายงานประจำปี 2550 (นครปฐม:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551), 8.

: มหาวิทยาลัยศิลปากร, “ประกาศ เรื่องการจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2549,” 13 ธันวาคม 2549, 2.

บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์

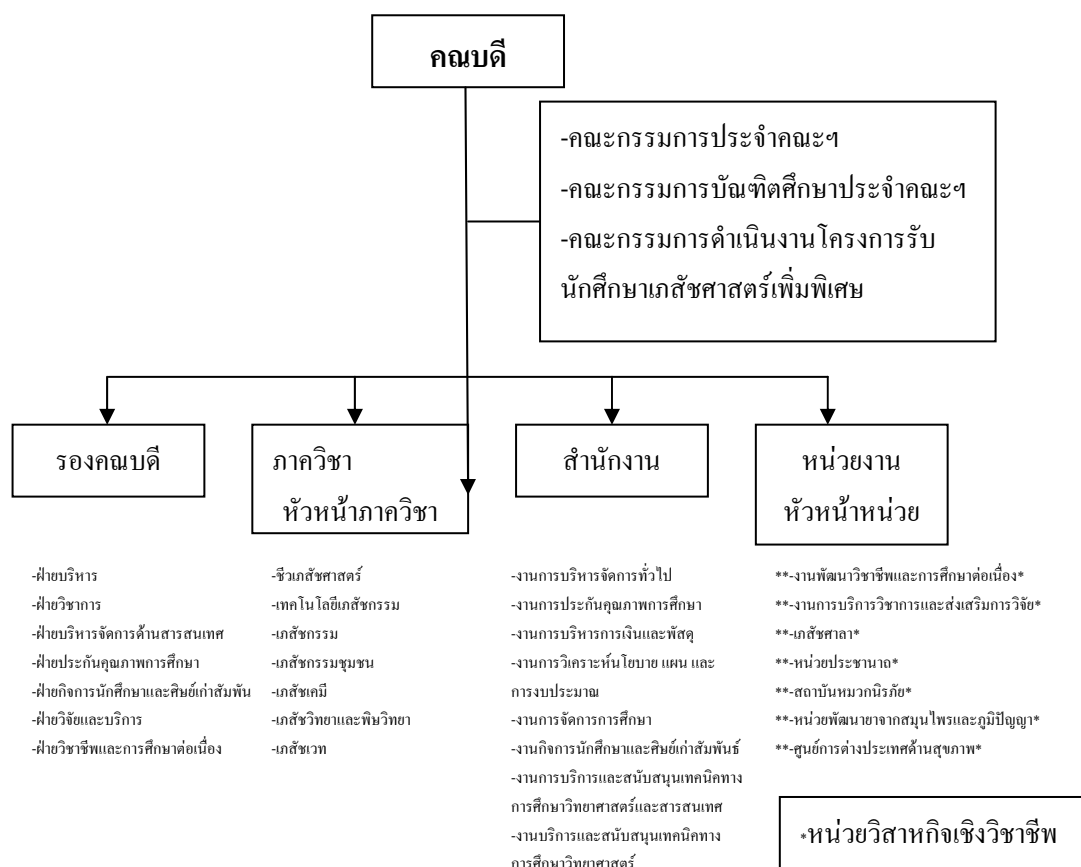
ในปี พ.ศ. 2552 คณะวิทยาศาสตร์มีบุคลากรซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ รวมทั้งสิ้น 257 คน

2.2.3.8 คณะเภสัชศาสตร์

จัดตั้งในปี พ.ศ. 2526 และเปิดรับนักศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2529 (คณะเภสัชศาสตร์ 2549:5-6) นับเป็นคณะเภสัชศาสตร์คณะที่ 6 ของประเทศไทย มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตให้มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพเภสัชกร สามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการช่วยเหลือผู้อื่น ประกอบด้วย 7 ภาควิชา คือ ชีวเภสัชศาสตร์ เภสัชกรรม เภสัชกรรมชุมชน เภสัชเคมี เภสัชวิทยา และพิษวิทยา เภสัชเวท เทคโนโลยีเภสัชกรรม 1 สถาบันหมวกนิรภัย 1 สำนักงานเลขานุการ (คณะเภสัชศาสตร์ 2552)

มีการสอนในระดับปริญญาตรี 5 สาขาวิชา ปริญญาโท 6 สาขาวิชา ปริญญาเอก 4 สาขาวิชา และมีการดำเนินงานด้านการวิจัย ให้บริการวิชาการอื่นๆ ทางด้านเภสัชศาสตร์แก่ชุมชนทั้ง

ภาครัฐและภาคเอกชน มีการดำเนินการด้านโครงการเครือข่ายเภสัชสนเทศ “ประชานาถ” การดำเนินกิจกรรมสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน “เภสัชศาลา” ตลอดจนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยา อาหาร เครื่องสำอาง และการพัฒนาระบบสาธารณสุขของประเทศด้วยดังปณิธาน “มุ่งพัฒนาวิชาชีพและวิชาการด้านเภสัชศาสตร์ มุ่งประสานความรู้และเสริมสร้างคุณธรรมสู่บัณฑิต มุ่งผลิตเภสัชกรเพื่อสังคมและมวลมนุษยชาติ”



แผนภูมิที่ 15 โครงสร้างการบริหารจัดการองค์กร คณะเภสัชศาสตร์

ที่มา : คณะเภสัชศาสตร์, รายงานประจำปี 2549 (นครปฐม:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550), 13.

: มหาวิทยาลัยศิลปากร “ประกาศเรื่อง การจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2551”, 28 ธันวาคม 2551.

บุคลากรคณะเภสัชศาสตร์

ในปี พ.ศ. 2552 คณะเภสัชศาสตร์มีบุคลากรซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ รวมทั้งสิ้น 178 คน

2.2.3.9 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

เริ่มเปิดสอนในปีการศึกษา 2535 (คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 2550:3-9) ในหลักสูตรสาขาวิชาเทคโนโลยีวัสดุ (เน้นปิโตรเคมีและวัสดุพอลิเมอร์) สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหารและสาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพ ในชื่อคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม” เน้นการผลิตบัณฑิตทางด้านวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ที่มีความรู้ความสามารถในเชิงเทคนิค การออกแบบ เครื่องกล เทคโนโลยีที่ทันสมัยต่างๆ ตอบสนองต่อการเจริญเติบโตของวงการอุตสาหกรรมในระดับประเทศ การสร้างองค์ความรู้และการประยุกต์ความรู้ให้เกิดแก่ชุมชน โดยเฉพาะในพื้นที่อุตสาหกรรมทางภูมิภาคตะวันตกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทคนิคและการให้ความรู้ทางอุตสาหกรรมแก่โรงงานต่างๆ โดยมีการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี 9 สาขาวิชา นอกจากนี้ยังส่งเสริมการวิจัยเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการถ่ายทอด แก่ชุมชน

โครงสร้างการบริหารจัดการมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารอย่างชัดเจน โดยแบ่งเป็น 8 ส่วน ประกอบด้วยสำนักงานเลขานุการ ภาควิชาเทคโนโลยีชีวภาพ ภาควิชาเทคโนโลยีอาหาร ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการและการจัดการ ภาควิชาวิศวกรรมเคมี ภาควิชาวิทยาการและวิศวกรรมวัสดุ และกลุ่มปฏิบัติการร่วมเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมภูมิภาคตะวันตก

สำนักงานเลขานุการคณะฯ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านธุรการ งานคลังและพัสดุ งานให้บริการการศึกษา งานแผนและงบประมาณ (ประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร 2549:2) โดยมีเลขานุการคณะฯ เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานของสำนักงานฯ ซึ่งแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน คือ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานตรวจสอบและประกันคุณภาพการศึกษา

ภาควิชามีหน้าที่หลักในการจัดการเรียนการสอน ในสาขาวิชาที่รับผิดชอบ โดยมีหัวหน้าภาควิชาเป็นผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบและบริหารงานของภาควิชาให้เป็นไปตามนโยบายของคณะฯ

กลุ่มปฏิบัติการร่วมเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมภูมิภาคตะวันตก มีหน้าที่หลักในการดำเนินการโครงการวิจัยร่วม งานบริการวิชาการ และงานวิชาการอื่นๆ โดยมีหัวหน้ากลุ่มปฏิบัติการร่วมฯ ดูแลการบริหารงานในกลุ่มฯ ให้เป็นไปตามนโยบายของคณะฯ

หน้าที่และขอบข่ายของบุคลากร มีการกำหนดหน้าที่และขอบข่ายของบุคลากรทุกระดับ อันได้แก่ คณบดี หัวหน้าภาควิชา หัวหน้ากลุ่มปฏิบัติงานร่วมฯ เลขานุการคณะฯ หัวหน้างานข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างชั่วคราว

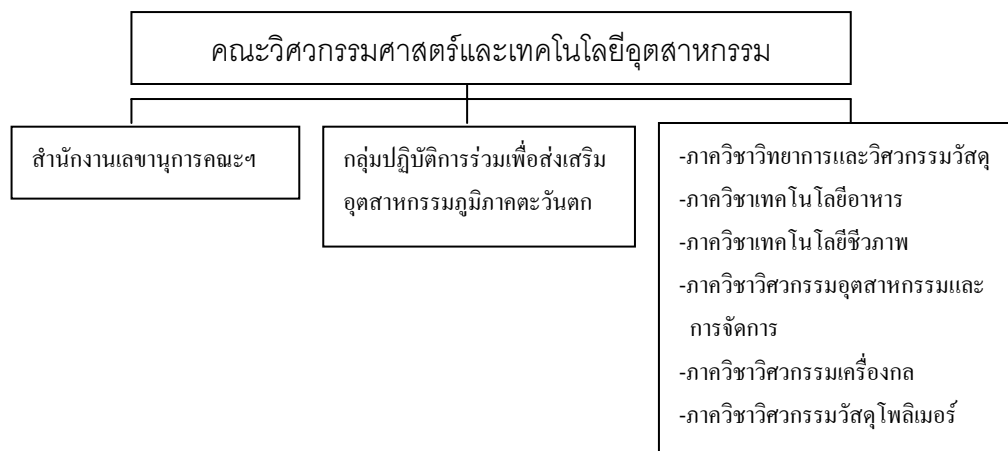
ปัจจัยเกื้อหนุนและข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ (คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 2550:69-70) คณะฯ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ติดตั้งระบบเครือข่ายภายในคณะฯ และเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยเพื่อรับส่งข้อมูลข่าวสาร และคณะฯ ได้ใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้นำเทคโนโลยีมาจัดการภายในมหาวิทยาลัย ด้านระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบงบประมาณ และระบบพัสดุ ครุภัณฑ์

สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศภายในคณะฯ นั้น ได้นำโปรแกรม EASY ACC ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สามารถจัดการงานด้านบัญชี และพัฒนาโปรแกรมด้านการเงินและบัญชี ส่วนการจัดทำระบบบัญชีพัสดุ และครุภัณฑ์ของคณะฯ ใช้โปรแกรม MIS ในการจัดการข้อมูลซึ่งเหมือนกันทุกคณะ นอกจากนี้ยังเริ่มนำระบบ Mailing Lists และระบบสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนผ่านเครือข่าย (Learning Management System:LMS) มาประยุกต์ใช้งานในคณะฯ ด้วย

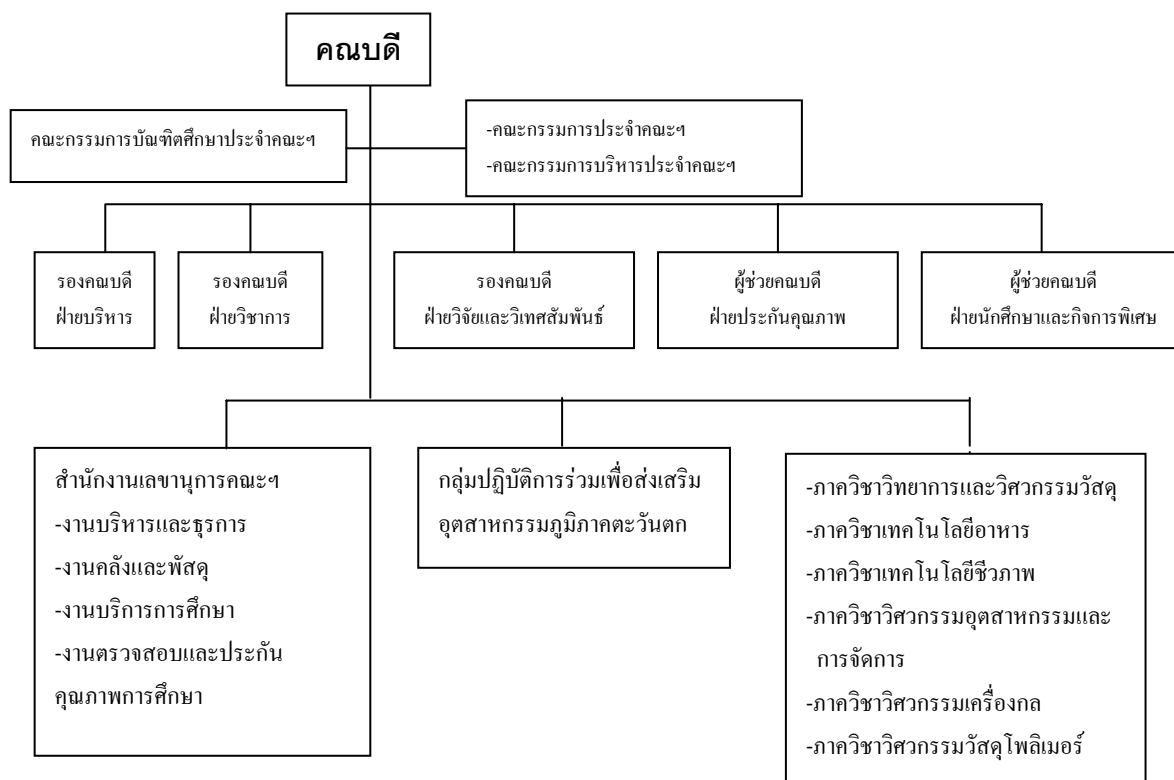
การติดต่อสื่อสารภายในคณะฯ มีหลายรูปแบบ เช่น การประชุม การเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ให้บุคลากรในภาควิชาฯ และสำนักงานทราบ นอกจากนี้ยังมีการติดต่อสื่อสารข้อมูลให้กับบุคลากรทาง E-mail การเวียนหนังสือ ข่าวกณะฯ ตลอดจนการจัดทำป้ายประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ที่บริเวณอาคารสำนักงานเลขานุการคณะฯ และภาควิชา นอกจากนี้ยังมีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมโดยคณะกรรมการประจำคณะฯ ทำหน้าที่วางแผนนโยบายและแผนงานของคณะฯ ให้สอดคล้องกับนโยบายของสภามหาวิทยาลัยด้วย

บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ในปี พ.ศ. 2552 มีบุคลากรซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างประจำ และ ลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้น 147 คน



แผนภูมิที่ 16 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
ที่มา: คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, รายงานประจำปี 2549 (นครปฐม:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550), 8.



แผนภูมิที่ 17 โครงสร้างการแบ่งบริหารงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
ที่มา: คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, รายงานประจำปี 2549 (นครปฐม:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550), 9.

2.2.3.10 คณะดุริยางคศาสตร์

ตั้งอยู่ด้านหลังอาคารสำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2542 เป็นคณะที่ 10 ของมหาวิทยาลัยศิลปากร (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2551:38) ปัจจุบันเปิดสอน 3 หลักสูตรได้แก่ สาขาวิชาการแสดงดนตรี สาขาวิชาดนตรีแจ๊ส และสาขาวิชาดนตรีเชิงพาณิชย์ เน้นการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถทางดนตรี สามารถสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณค่าต่อสังคม โดยเน้นความรู้คู่คุณธรรม และจรรยาบรรณอันถูกต้องเหมาะสม นอกจากการเรียนการสอนแล้วยังจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา บริการวิชาการแก่สังคมโดยความร่วมมือกับสถาบันทางดนตรีในระดับต่างๆ เพื่อเสริมสร้างทักษะทางด้านดนตรีแก่นักศึกษาและคณาจารย์ของคณะ พร้อมกับจัดกิจกรรมที่ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

บุคลากรคณะดุริยางคศาสตร์

ในปี พ.ศ. 2552 คณะดุริยางคศาสตร์มีบุคลากรซึ่งประกอบด้วย พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานบริหารเฉพาะกิจ รวมทั้งสิ้น 49 คน

2.2.3.11 คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

เนื่องจากในปี 2540 มหาวิทยาลัยศิลปากรมีนโยบายในการขยายโอกาสทางการศึกษาไปยังจังหวัดใกล้เคียงกับที่ตั้งมหาวิทยาลัยเดิม (วังท่าพระ กรุงเทพมหานคร และพระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม) ผู้บริหารในขณะนั้นนำโดย ศาสตราจารย์เกียรติคุณ คุณหญิงไขศรี ศรีอรุณ จึงพิจารณาหาพื้นที่ตั้ง วิทยาเขตใหม่ ได้แก่ สมุทรสาคร นครชัยศรี ราชบุรี เพชรบุรี จนในที่สุดเหลือเฉพาะที่ราชบุรีและเพชรบุรี ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้จัดตั้งวิทยาเขตใหม่ที่ราชบุรี และมีแนวทางจัดตั้งคณะวิชาต่างๆ รวมทั้งคณะอุตสาหกรรมเกษตร ซึ่งต่อมามหาวิทยาลัยได้ จัดสัมมนาผู้เกี่ยวข้องทั้งของจังหวัดราชบุรีและของมหาวิทยาลัยเพื่อทราบความต้องการของท้องถิ่น แต่ผลความต้องการของบุคลากรในพื้นที่ไม่ตรงกับแผนพัฒนาเดิมที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้อนุมัติไว้ โครงการดังกล่าวจึงชะงักไป จนในที่สุดปี 2542 ศาสตราจารย์ ดร.ตรึงใจ นูรณสมภพ อธิการบดี ในขณะนั้น จึงขออนุมัติจากคณะรัฐมนตรีในการย้ายวิทยาเขตใหม่ไปที่ห้วยทรายใต้ อ.ชะอำ จ. เพชรบุรีและมีแผนในการจัดตั้งคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรมขึ้นเป็นคณะแรก (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2551: 47-48) เนื่องจากพิจารณาเห็นว่าพื้นที่โดยรอบมีประชากรที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก มหาวิทยาลัยจะได้ให้บริการได้โดยตรง จากการประชุมสภามหาวิทยาลัยศิลปากร ครั้งที่ 1/2544 เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2544 ได้อนุมัติโครงการจัดตั้งคณะสัตวศาสตร์และอุตสาหกรรมเกษตร (คณะสัตวศาสตร์ 2552) พร้อมทั้งให้ความ

เห็นชอบในการแต่งตั้ง **ดร.สุภสร ชัยวรรณ** เป็นผู้อำนวยการโครงการจัดตั้ง คณะสัตวศาสตร์ และอุตสาหกรรมเกษตร

เมื่อสภามหาวิทยาลัยอนุมัติให้จัดตั้งคณะสัตวศาสตร์และอุตสาหกรรมเกษตรตามที่ คณะกรรมการเสนอ แต่คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมได้ทักท้วงว่าชื่อ **"อุตสาหกรรมเกษตร"** ของโครงการฯ จะซ้ำซ้อนกับการสอนของภาควิชาเทคโนโลยีอาหาร คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สภามหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ 2/2544 เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2544 จึงได้อนุมัติให้เปลี่ยนชื่อ เป็น **"โครงการจัดตั้งคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร"**และอนุมัติหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (สัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร)

ถือได้ว่าเป็นคณะวิชาแรกที่มีการเรียนการสอนในวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี และเป็น คณะลำดับที่ 11 ของมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถในเชิงเทคนิค ทางการเกษตรให้สามารถออกไปปรับใช้และชี้นำสังคมอย่างถูกต้อง ตลอดจนสร้างองค์ความรู้ใหม่ สร้างผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ได้มาตรฐานให้ปรากฏสู่ชุมชน ทั้งนี้เน้นการรับนักศึกษาในพื้นที่ตั้ง ของวิทยาเขตและบริเวณใกล้เคียง เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาสู่ชุมชน ซึ่งคณะวิชาได้จัด การศึกษาในระดับปริญญาตรี 3 สาขา วิชา คือ สัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร สาขาวิชา เทคโนโลยีการผลิตสัตว์น้ำ และสาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช นอกจากนี้ยังมีการวิจัย และการ ให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนโดยรอบอย่างสม่ำเสมอ

บุคลากรคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

ในปี พ.ศ. 2552 คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มีบุคลากรซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ รวมทั้งสิ้น 63 คน

2.2.3.12 คณะวิทยาการจัดการ

จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2545 เป็นคณะที่ 2 ที่จัดการเรียนการสอนที่วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2551:9)และเป็นคณะลำดับที่ 12 ของมหาวิทยาลัย ศิลปากรโดยมุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถทางวิชาการในเชิงการบริหารจัดการ ทางธุรกิจชุมชนและการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศด้านการให้บริการ อันจะส่ง ผลต่อการพัฒนาทางสังคม เศรษฐกิจที่มั่นคง เน้นให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษาในบริเวณพื้นที่ รอบวิทยาเขตและจังหวัดใกล้เคียง โดยมีการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี 3 สาขาวิชาคือ การ จัดการการท่องเที่ยว การจัดการชุมชน การจัดการธุรกิจทั่วไป และเปิดโอกาสให้แก่ผู้ที่ต้องการศึกษา

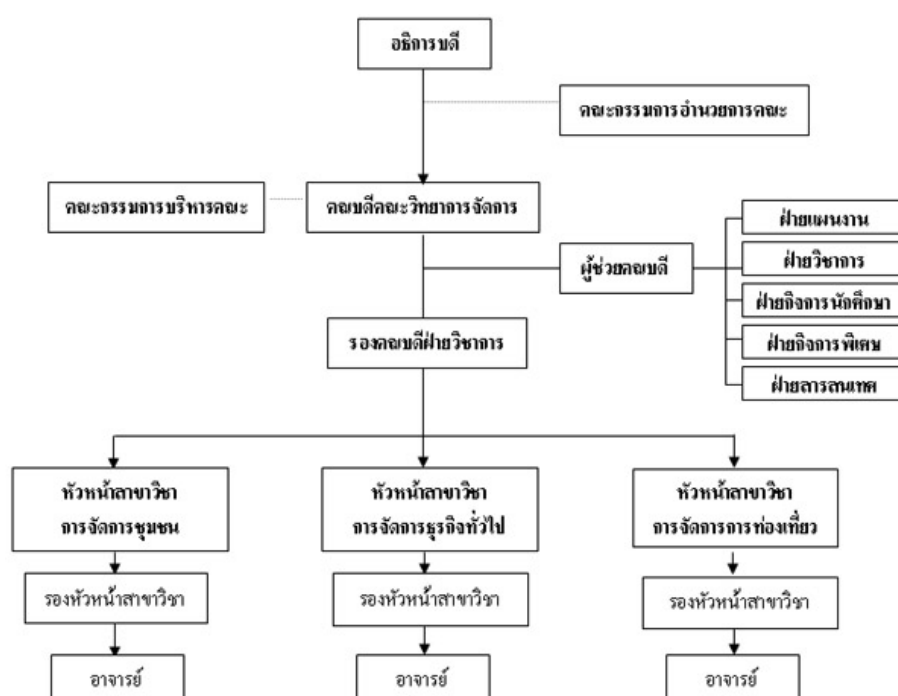
เพิ่มเติมในโครงการศึกษาต่อเนื่องจำนวน 2 สาขาวิชา นอกจากนี้ยังจัดให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนในด้านต่างๆ ด้วย

บุคลากรคณะวิทยาการจัดการ

ในปี พ.ศ. 2552 คณะวิทยาการจัดการ มีบุคลากรซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานบริหารเฉพาะกิจ รวมทั้งสิ้น 128 คน

โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการจัดการ

การบริหารงานคณะวิทยาการจัดการมีโครงสร้างการบริหารงาน โดยมีการแต่งตั้งตำแหน่งรักษาราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มีสำนักวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ทำหน้าที่เปรียบเสมือนสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาการจัดการ โดยให้การสนับสนุนงานด้านสถานที่วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการเรียนการสอนให้กับ 3 สาขาวิชาที่เปิดสอน คือ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว และสาขาวิชาการจัดการชุมชน โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน ดังปรากฏอยู่ในแผนภาพด้านล่างนี้



แผนภูมิที่ 18 โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการจัดการ

ที่มา : คณะวิทยาการจัดการ, โครงสร้างการบริหาร [ออนไลน์] accesscl 22 ธันวาคม 2551.

available from <http://www.management.su.ac.th/>

2.2.3.13 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2546 เป็นคณะวิชาอันดับที่ 3 ที่จัดการศึกษาในวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2551:49) คณะลำดับที่ 13 ของมหาวิทยาลัยศิลปากร มีเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตให้เป็นนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความเป็นเลิศในด้านการออกแบบ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และการจัดการด้านธุรกิจ ที่ตอบสนองต่อความต้องการพัฒนาทั้งภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมและยังส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะอันเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี 2 สาขาวิชา คือ เทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ(ต่อเนื่อง) และ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการออกแบบ (Animation, Game Design, Web Media Design) ระยะเวลาการศึกษา 4 ปี

บุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ในปี พ.ศ. 2552 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีบุคลากรซึ่งประกอบด้วย พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) และลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้น 29 คน

2.2.3.14 วิทยาลัยนานาชาติ

ก่อตั้งเมื่อปี 2546 (กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2551:38) เปิดรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี 3 สาขาวิชา คือ การอนุรักษ์ภาพจิตรกรรม (Painting Conservation), การจัดการโรงแรม (Hotel Management) และ มัลติมีเดีย (Multimedia Design) พร้อมทั้งปริญญาโท 3 สาขาวิชา คือ Hotel and Tourism Management, Entrepreneurship และ International Business

บุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ

ในปี พ.ศ. 2552 วิทยาลัยนานาชาติ มีบุคลากรซึ่งประกอบด้วย พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) และลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้น 57 คน

2.3 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อเป็นปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิตในสังคมเพราะมนุษย์มีความต้องการพื้นฐานแล้วยังต้องการมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลหรือกลุ่มคนอื่น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2528:5) นักวิชาการสื่อสารจึงพยายามรวบรวมข้อเท็จจริงต่างๆ เกี่ยวกับกิจกรรมและการกระทำหรือการแสดงออกซึ่งสัญลักษณ์ ที่มีลักษณะที่บ่งบอกว่าเป็นการสื่อความหมาย โดยอาศัยกระบวนการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ ประสบการณ์ระหว่างกันเพื่อวัตถุประสงค์หลักคือ ความเข้าใจร่วมกัน การสร้างพฤติกรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์เริ่มต้นและสิ้นสุด

ด้วยการส่งและถ่ายทอด ซึ่งการติดต่อสื่อสารเป็นช่องทางที่จะทำให้ผู้อื่นเปลี่ยนแปลง และใช้เป็นเครื่องมือในการทำให้เกิดการเปลี่ยนตามที่คาดหวังไว้

2.3.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

คำว่า “การติดต่อสื่อสาร” เป็นคำที่มาจากภาษาอังกฤษว่า “Communication” ได้มีผู้ให้ความหมายหลายทัศนะ ดังนี้

อรุณ รัทธธรรม 2533:267 ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความเห็น หรือความรู้สึก ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป

โรเจอร์ (Rogers 1976:9) แสดงความคิดเห็นว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก หรือการกระทำต่างๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง พฤติกรรมในที่นี้หมายรวมถึงการเปลี่ยนในความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย

Gilson, Bellows and Odiorne อ้างถึงใน อรุณ รัทธธรรม, 2533:267 ให้คำจำกัดความของการติดต่อสื่อสารว่า หมายถึง การแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสาร เพื่อที่จะให้สมาชิกในองค์กรใดองค์กรหนึ่งได้เข้าใจความหมาย และสามารถเข้าใจฝ่ายอื่นๆ ได้

เสถียร เหลืองอร่าม 2525:243 ได้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสารในเชิงบริหารว่า “การติดต่อสื่อสารเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริหารงานบุคคล ที่พยายามหาช่องทางที่จะทราบความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสริมสร้างความเข้าใจ โดยการพูด การส่งสัญลักษณ์ ข้อความใดๆ ก็ได้

โสภา ชูพิกุลชัย 2522:54 กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารคือ การสื่อความหมายหรือสื่อความเข้าใจ ได้แก่ การถ่ายทอดความคิดเห็น เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน”

กิดานันท์ มลิทอง 2548:34 กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดเรื่องราว การแลกเปลี่ยนความคิด การแสดงออกของความคิดและความรู้สึก ตลอดจนถึงระบบเพื่อติดต่อ สื่อสาร ข้อมูลซึ่งกันและกันให้มีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันโดยผ่านข้อมูลข่าวสาร สัญลักษณ์และเครื่องหมายต่างๆ

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อความหมายโดยการถ่ายทอดความรู้ ความเห็น ข้อเท็จจริงระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป เป็นกระบวนการของการถ่ายทอดข่าวสาร (Message) จากผู้ส่งสาร (Source) ส่งไปยังผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกันและตรงกัน

2.3.2 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ 2522:153 กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้

1. เพื่อเป็นเครื่องช่วยในการแก้ปัญหา การสื่อสารจะช่วยแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นเพื่อช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ ผู้บริหารจะต้องหาวิธีสร้างระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ รู้จักแหล่งข้อมูล และประหยัดเวลาในการใช้ข้อมูล
2. เพื่อเป็นการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นและทัศนคติ ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนความคิดเห็นทัศนคติ และพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องรู้จักการใช้อิทธิพล และผู้บริหารก็ติดต่อสื่อสารเพื่อใช้อิทธิพลนี้
3. เพื่อเป็นการใช้ข้อมูล ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงานด้วยความถูกต้องและทันเวลา มนุษย์เราคิดหรือตัดสินใจอะไรก็โดยอาศัยข้อมูลที่มีอยู่ ถ้าผู้บริหารให้ข้อมูลแก่เพื่อนร่วมงานไม่เพียงพอ อาจทำให้เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาคิดไปต่างๆ นานา ซึ่งจะมีผลกระทบกระเทือนสถานศึกษาหรือหน่วยงานโดยส่วนรวมได้
4. เพื่อเป็นการเกลี้ยกล่อม วัตถุประสงค์ประการนี้ก็เพื่อเป็นการเกลี้ยกล่อม จูงใจและกระตุ้นเพื่อนร่วมงานให้ลงมือกระทำตามความปรารถนาของกลุ่ม
5. เพื่อเป็นการหาข้อมูลในการบริหารงานนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องตัดสินใจ การได้ข้อมูลมากเท่าไรก็จะช่วยให้การตัดสินใจผิดพลาดน้อยลง
6. เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจสถานศึกษาและงานของสถานศึกษาดีขึ้น ผู้บริหารหรือหัวหน้าสถานศึกษาจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารเพื่อให้ผู้อื่น เช่น ผู้ปกครองนักเรียน สังคม เข้าใจงานที่ผู้บริหารหรือหัวหน้าสถานศึกษากำลังกระทำอยู่

เมธาวิ อุดมธรรมมานุภาพ รัตนา ประเสริฐสม และ เรียม ศรีทอง 2544:145 กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารกันในแต่ละระดับ ย่อมมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันไป โดยภาพรวมแล้ว การติดต่อสื่อสารมีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อรับและส่งข่าวสารด้านต่างๆ สำหรับผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องกันโดยมุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง
 2. เพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือ สร้างกำลังใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกันและนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข
 3. เพื่อรับ ส่ง ความรู้สึกที่ดี และมุ่งรักษามิตรภาพต่อกัน
- จะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารนั้นไว้เป็นเครื่องช่วยแก้ปัญหา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การหาข้อมูล การใช้ข้อมูล และเป็นการรับส่งข่าวสารต่างๆ

2.3.3 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็น “สัตว์สังคม” ต้องพึ่งพอกันและกัน การติดต่อสื่อสารจะก่อให้เกิดประโยชน์และมีความเหมาะสมกับสภาพสังคมในกาลปัจจุบันนี้ คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างมนุษย์ภายใต้สิ่งแวดล้อมซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการณ์ ได้มีผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสารไว้หลายท่าน ดังนี้

โรธลิสเบอร์เกอร์ (Roethlisberger 1968:109) ได้เสนอความคิดว่า สำหรับองค์การต่างๆ จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารซึ่งเป็นบทบาทพื้นฐานในด้านโครงสร้างทางทฤษฎีงานบริหารทุกชนิด และเป็นวิธีการเดียวเท่านั้นที่จะใช้ในการสั่งการต่างๆ ไปยังบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั้งการแจ้งนโยบาย การกำหนดมอบหมายงานหรือการประสานงานด้านต่างๆ ซึ่ง ได้เน้นให้เห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่สามารถส่งผลให้การปฏิบัติงานภายในองค์การเป็นไปอย่างราบรื่น หรือมีอุปสรรค ว่าขึ้นอยู่กับทักษะของผู้บริหารที่ต้องสร้างความเข้าใจอันดีต่อผู้ร่วมงานในบทบาทหน้าที่แต่ละคน รวมทั้งขอบช่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของทุกฝ่ายในแนวทางที่ตรงกัน ซึ่งการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่จำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับการสร้างความเข้าใจ

มินท์ซเบิร์ก (Mintzberg 1975:49-61) ได้ให้ความเห็นในด้านความสำคัญของการติดต่อสื่อสารที่มีต่อบทบาทของผู้บริหาร ดังนี้

1. บทบาททางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำของหน่วยงาน เกี่ยวพันกับผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์การอีกด้วย โดยชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารจะใช้เวลาของการติดต่อประมาณร้อยละ 45 กับเพื่อนร่วมงาน ประมาณร้อยละ 45 กับบุคคลที่อยู่ภายนอกหน่วยงาน ประมาณร้อยละ 10 กับผู้บังคับบัญชา

2. บทบาททางด้านข่าวสาร ผู้บริหารจะแสวงหาข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และการติดต่อกับบุคคลอื่นๆ เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่อาจจะมีผลกระทบต่องาน และความรับผิดชอบ และยังเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสารที่มีความสำคัญอีกด้วย นอกจากนี้ยังจะให้ข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานโดยส่วนรวม เพื่อนร่วมงานและกลุ่มต่างๆ ที่อยู่ภายนอกองค์การที่เกี่ยวข้อง

3. บทบาททางการตัดสินใจ ผู้บริหารจะต้องดำเนินการโครงการใหม่ๆ จัดการกับความยุ่งยากต่างๆ และจัดสรรทรัพยากรให้กับสมาชิก และแผนงานของหน่วยงาน ผู้บริหารจะต้องทำการสื่อสารการตัดสินใจไปยังบุคคลอื่นๆ

จากการศึกษาของเบอร์โล (Berlo 1969:1) พบว่า ร้อยละ 70 ของชั่วโมงทำงานของผู้บริหารหมดไปกับเรื่องการติดต่อสื่อสารในการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ตามลำดับ เป็น

กันว่า เข้าประชุม นัดสัมภาษณ์ โทรศัพท์ อ่านรายงาน จดหมาย เอกสารต่างๆ และถ้าคิดเป็นจำนวนชั่วโมงจะพบว่าผู้บริหารใช้เวลาในการติดต่อสื่อสารถึง 10-11 ชั่วโมงต่อวัน และยังไม่นับรวมถึงการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีอื่นๆ โดยไม่ใช่ภาษาพูด ภาษาเขียน เป็นต้นว่า การแสดงท่าทางต่างๆ และอื่นๆ นอกจากนี้ยังสำรวจพบว่า ร้อยละ 50 ของการทำงานจะเกิดการติดต่อสื่อสารโดยการพูด และในบรรดาการติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่างๆ ในองค์กรนั้น ร้อยละ 60 จะหมดไปกับการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาร้อยละ 30 กับผู้บังคับบัญชา และร้อยละ 10 กับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน

เสนอ ตีเيار 2530:5-7 ได้ให้ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งพิจารณาได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย คนเรียนรู้ความหมายของสิ่งต่างๆ ได้จากการสื่อสาร เมื่อฟังคนอื่นพูดเราจะได้ความรู้ประสบการณ์ และเหตุการณ์ต่างๆ จากคนนั้น การที่บุคคลมีความเข้าใจความหมายของการสื่อสารก็เพราะคนใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร

2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้ การที่บุคคลติดต่อสื่อสารกันโดยใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายใดๆ เพราะบุคคลย่อมจะเรียนรู้จากประสบการณ์ว่า รูปแบบการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดจากความคิดอย่างหนึ่ง และหากใช้รูปแบบและวิธีการอีกอย่างหนึ่ง ความคิดจะเป็นอีกอย่างหนึ่งซึ่งแตกต่างกัน

3. การสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ซึ่งจะมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

3.1 รูปแบบของการสื่อสาร ที่สำคัญมี 2 อย่าง คือ

3.1.1 การสื่อสารด้วยการใช้คำพูด ได้แก่ การพูดหรือการเขียน

3.1.2 การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด เช่น การแสดงออกทางสีหน้า กิริยาท่าทาง การสื่อสารทั้งที่เป็นคำพูดและไม่เป็นคำพูดนี้ เป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ที่ติดต่อสื่อสารเข้าใจความหมายได้เป็นอย่างดีที่แสดงให้เห็นบทบาทฐานะความสำคัญของบุคคลในองค์กร

3.2 สภาพของการสื่อสาร ที่เกิดขึ้นในองค์กร สภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้นได้แก่ การสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การออกคำสั่งที่กระทำในลักษณะตัวต่อตัว การสื่อสารในกลุ่มย่อย สภาพการสื่อสารอีกแบบหนึ่งก็คือ การสื่อสารเป็นกลุ่มใหญ่ภายในองค์กรและสมาชิกในองค์กรกับบุคคลภายนอกองค์กร เช่น การประชุมคนในฝ่ายหรือองค์กร การติดต่อลูกค้าและสมาชิก

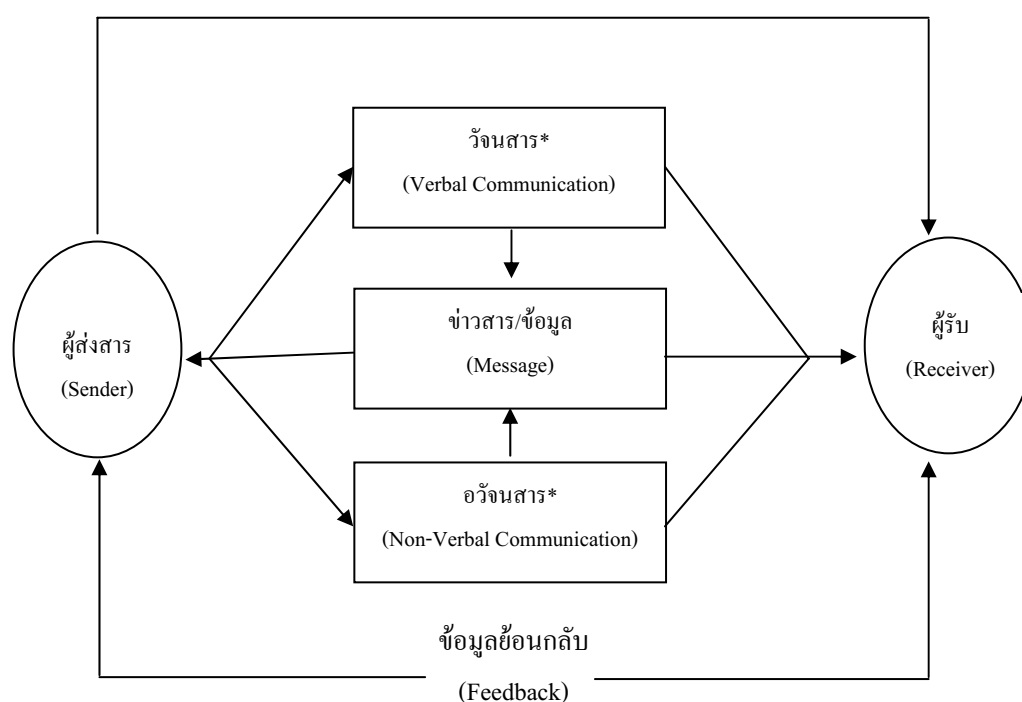
อรุณ รักธรรม 2533:267- 268 ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารนั้น กิจกรรมทุกชนิดในองค์กรต่างต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น เพราะเป็นวิธีเดียวที่จะใช้สำหรับการ

สั่งงานต่างๆ ไปให้แก่ตัวบุคคล หรือกลุ่มคนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดมอบหมายงาน การเปลี่ยนแปลงงานหรือโครงการต่างๆ ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญในองค์กรต่างๆ อย่างมาก ทั้งต่อผู้บริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านข่าวสาร และการตัดสินใจ และทำให้การสื่อสารเกิดความหมาย แลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นคำพูดและไม่เป็นคำพูด

2.3.4 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

โครงสร้างของการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ ผู้ส่ง ผู้รับ ข่าวสาร/ข้อมูล และวิธีการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ วัจนสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้วาจา ที่เรียกว่า อวัจนสาร ดังแผนภูมิ (เมธาวิ อุดมธรรมมานุภาพ รัตนา ประเสริฐสุข และ เรียม ศรีทอง 2544:145-147)



แผนภูมิที่ 19 แสดงโครงสร้างของการติดต่อสื่อสาร

ที่มา:เมธาวิ อุดมธรรมมานุภาพ, รัตนา ประเสริฐสุข และ เรียม ศรีทอง, **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน** (กรุงเทพฯ:สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2544), 146.

จากแผนภูมินี้ แสดงให้เห็นว่า ในการติดต่อสื่อสาร มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ส่วน ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการส่งข่าวสาร/ข้อมูลให้ผู้รับสารโดยมีวัตถุประสงค์ วิธีการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ และลักษณะของผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันใน ภาษา วัฒนธรรม ความรู้สึก ทักษะ ความเชื่อ และระดับความรู้ ซึ่งผู้ส่งสาร พึงตระหนักถึงการเลือกโอกาสและวิธีการที่เหมาะสมที่เอื้อให้ผู้รับสารเข้าใจและตอบสนองได้ง่าย

2. ข่าวสาร/ข้อมูล ส่วนประกอบของข่าวสาร ข้อมูล มิใช่เป็นเพียงถ้อยคำ หรือภาษา เท่านั้น แต่ยังรวมถึง โอกาส ช่วงเวลา อารมณ์ ความรู้สึก โดยเฉพาะระดับเสียง มักเป็นตัวอย่างภาวะทางอารมณ์ของผู้ติดต่อว่าเป็นความพอใจ โกรธ ไม่พอใจ หรือเศร้าใจ เป็นต้น นอกจากนั้น การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง ยังเป็นการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดภายในของบุคคลที่สำคัญ อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจกันได้มากยิ่งขึ้น การจัดทำข่าวสาร/ข้อมูล พึงพิจารณาถึงความชัดเจน ที่จะช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจและตอบสนองได้ง่าย

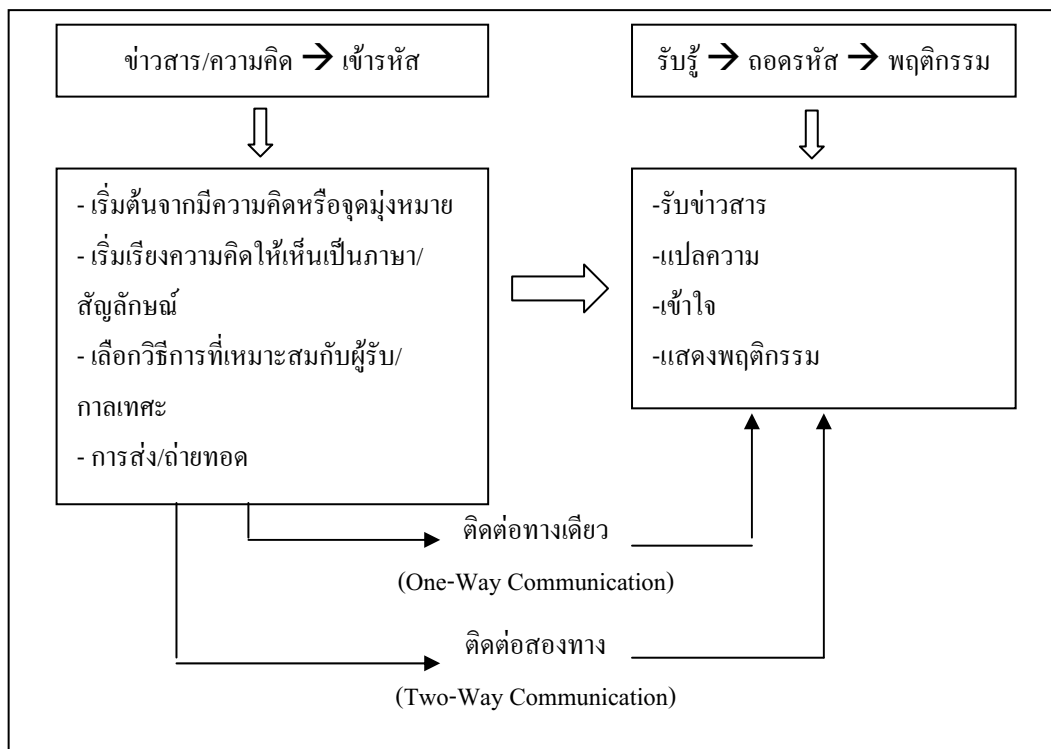
3. วิธีการติดต่อสื่อสาร วิธีการติดต่อสื่อสารจัดเป็นเครื่องมือที่จะนำข่าวสาร/ข้อมูลไปยังผู้รับสาร มีทั้งวิธีการติดต่อที่ไม่ใช้วาจา (Non-Verbal communication) หรืออวัจนสาร และวิธีการติดต่อที่ใช้วาจา (Verbal communication) หรือวัจนภาษา ผู้ส่งสารที่ดี พึงเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมต่อเหตุการณ์ และสอดคล้องกับลักษณะและธรรมชาติของผู้รับสาร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ คือ มีความเข้าใจตรงกัน

4. ผู้รับสาร อาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่รับข้อมูล/ข่าวสาร และตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร ฉะนั้นจึงพึงระมัดระวังการแปลความหมายว่าส่วนใดเป็นข้อเท็จจริง (fact) ส่วนใดเป็นความรู้สึก (feeling) ส่วนใดเป็นความคิดเห็น (thinking or opinion) และสามารถส่งข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ไปยังผู้ส่งข่าวสารได้ ซึ่งอาจจะบอกกล่าวถึงการรับข่าวสาร/ข้อมูล ตรวจสอบความเข้าใจ หรือแสดงความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น ย่อมเพิ่มคุณภาพของการติดต่อสื่อสารให้มากยิ่งขึ้น

พบได้ว่า องค์ประกอบของการสื่อสารนั้นมีส่วนสำคัญ 4 ประการ คือ ผู้ส่ง ผู้รับ ข่าวสาร และวิธีการติดต่อสื่อสาร

2.3.5 กระบวนการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ (process) หมายความว่า การติดต่อสื่อสาร มีลักษณะการเปลี่ยนแปลงอยู่ต่อเนื่องตลอดเวลา การกระทำใดตอบกลับไปยังมาระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ในกระบวนการติดต่อสื่อสาร (Communication Process) มีผู้ให้ความคิดเห็นหลายท่าน ดังนี้

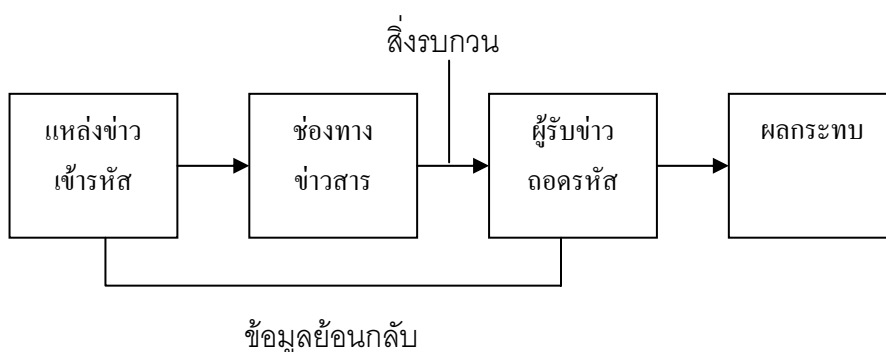


แผนภูมิที่ 20 แสดงกระบวนการติดต่อสื่อสาร

ที่มา: เมธาวี อุดมธรรมมานุภาพ, รัตนา ประเสริฐสุข และ เรียม ศรีทอง, **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน** (กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2544), 147.

เมธาวี อุดมธรรมมานุภาพ รัตนา ประเสริฐสุข และ เรียม ศรีทอง 2544:147 ได้แสดงถึงแผนภูมิกระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย 2 กระบวนการย่อย ได้แก่ ฝ่ายผู้ส่งข่าวสารที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจน จัดทำข่าวสาร/ข้อมูล เรียกว่า เข้ารหัส เลือกวิธีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับสาร โอกาสและสถานการณ์ ฝ่ายผู้รับสาร รับรู้ แปลความหมายและแสดงพฤติกรรมการตอบสนองตามวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

เสนาะ ตีแยว 2537:44-45) กล่าวว่า กระบวนการติดต่อสื่อสารประกอบด้วยส่วนต่างๆ คือ สภาพของการสื่อสาร (context) แหล่งข่าว (Source) ผู้รับข่าว (Receiver) ข่าวสาร (Message) ช่องทาง (Channel) สิ่งรบกวน (Noise) กระบวนการส่งข่าวหรือการเข้ารหัส (Encoding) กระบวนการรับข่าวหรือถอดรหัส (Decoding) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) และผลกระทบจากการสื่อสาร (Effect) ส่วนประกอบต่างๆ ดังกล่าวนี้นับว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของการสื่อสารทุกประเภท ดังภาพ



แผนภูมิที่ 21 กระบวนการสื่อสารตามแนวคิดของเสนอ ดิยาวี

ที่มา:เสนอ ดิยาวี, การสื่อสารในองค์การ พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์, 2537), 45.

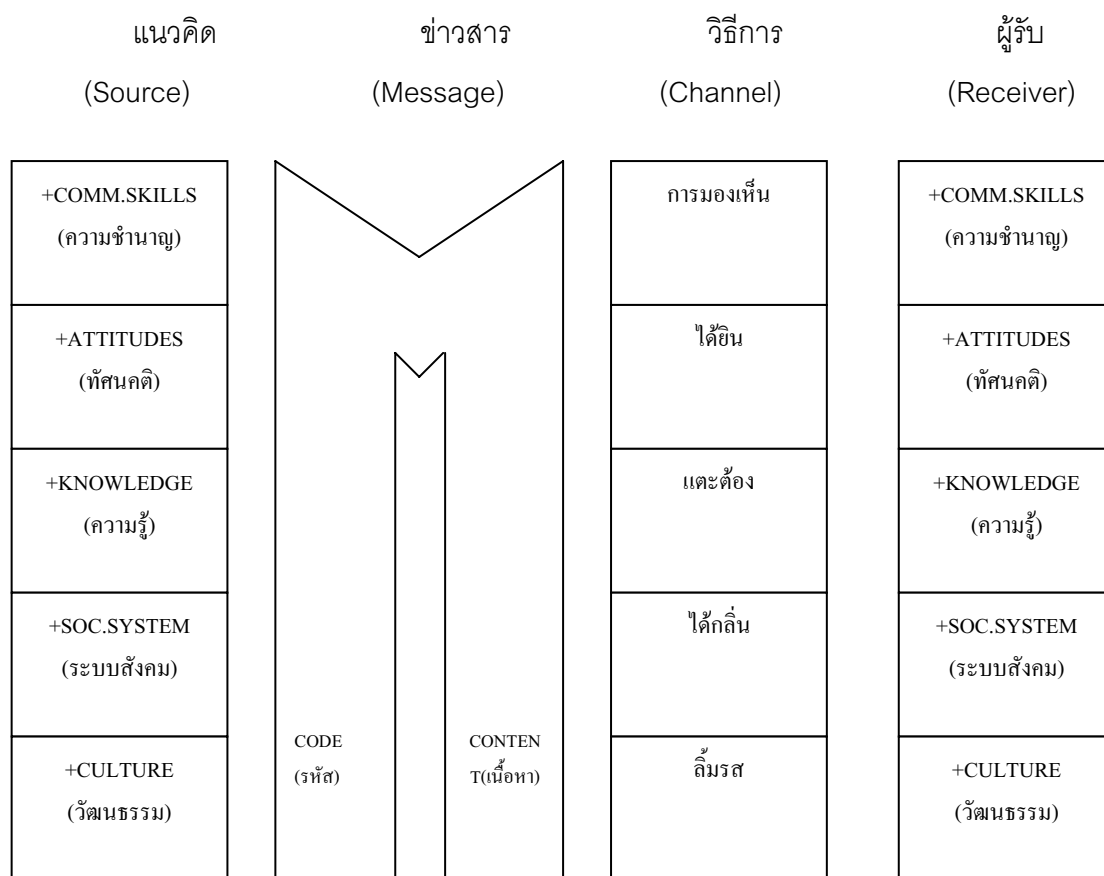
อรุณ รักธรรม 2533:289-292 ได้กล่าวว่า เราจะมองกระบวนการติดต่อสื่อสาร หมายถึง เราต้องการที่จะพิจารณาถึงส่วนประกอบที่สำคัญของการติดต่อระหว่างกันและกันของคน เราต้องพิจารณาถึงปัจจัยหลายอย่าง ซึ่งเป็นแนวคิดของเบอร์โล โดยแบ่งกระบวนการติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1. แนวคิด (Source) เป็นแนวคิดหรือความต้องการพื้นฐานที่ผู้ส่งมีความต้องการ แนวคิดนี้จะเป็นไปได้มากน้อยเท่าใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ความชำนาญ ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม

2. ข่าวสาร (Message) ขั้นนี้เป็นขั้นเตรียมเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร โดยพยายามคิดหารหัสเพื่อการถ่ายทอดให้แก่ผู้รับ ซึ่งพร้อมจะนำเสนอต่อไป

3. วิธีการ (Channel) เป็นขั้นตอนที่จะดำเนินการให้เกิดมีการสื่อสารขึ้น ซึ่งวิธีการเหล่านี้อาจใช้วิธีติดต่อที่อยู่อาศัย การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การดม และการชิม

4. ผู้รับ (Receiver) ในการรับการติดต่อสื่อสารอันจะประสบความสำเร็จมากน้อยเท่าใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบเช่นเดียวกับแนวคิดของผู้ส่งดังกล่าว ดังภาพ



แผนภูมิที่ 22 กระบวนการติดต่อสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล (SMCR Model)

ที่มา : อรุณ รักธรรม, **มนุษย์สัมพันธ์กับนักบริหาร** (กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ป.สัมพันธ์พาณิชย์, 2533), 290.

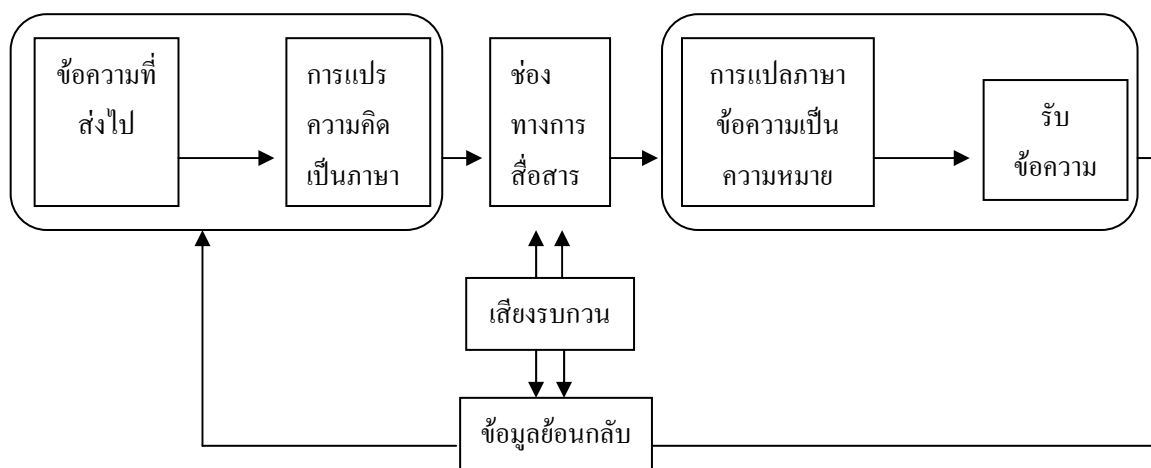
Stephen P. Robbins (เรียบเรียงโดย รังสรรค์ ประเสริฐศรี 2548:105-106) ได้กล่าวว่า ก่อนที่การสื่อสารจะเกิดขึ้นต้องมีการถ่ายทอดวัตถุประสงค์ระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสาร ข้อมูลข้อความ (Message) เกิดขึ้นจากการถ่ายทอดความคิดให้อยู่ในรูปสัญลักษณ์ (Encodes) จากนั้นข้อความจะส่งผ่านสื่อ หรือช่องทางการสื่อสารไปสู่ผู้รับสาร แล้วผู้รับสารจะแปลหรือตีความภาษาข้อความเป็นความคิด (Decodes)

กระบวนการสื่อสารมีองค์ประกอบสำคัญ 8 ประการคือ แสดงดังภาพ

1. ผู้ส่งสาร
2. การถ่ายทอดความคิดเห็นภาษาข้อความ (Encoding)
3. ข้อความ
4. ช่องทางการสื่อสาร (Channel)

5. การตีความหมายจากภาษาข้อความ (Decoding)
6. ผู้รับสาร
7. เสียงรบกวนที่เป็นตัวกีดขวางการสื่อสาร (Noise)
8. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

ผู้ส่งสารจะคิดข้อความโดยการถ่ายทอดความคิดเป็นภาษาข้อความ (Encoding) เมื่อมีการพูดคำหรือข้อความ (Message) เมื่อเขียนภาษาเขียนคือข้อความ เมื่อแสดงท่าทาง การเคลื่อนไหวมือศีรษะ สีหน้าจะเป็นข้อความ ช่องทางการสื่อสารคือสื่อที่ข้อความส่งผ่าน โดยผู้ส่งสารจะเป็นผู้กำหนดว่าจะใช้ช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ก่อนที่จะมีการรับสาร ผู้รับสารจะต้องตีความหรือแปลข้อความเป็นความหมาย (Decoding) ในบางครั้งการสื่อสารอาจเจออุปสรรคหรือตัวกีดขวางที่ให้การสื่อสารผิดเพี้ยน เรียกว่า เสียงรบกวนได้การ ปัญหาความรับรู้ของคน (Perceptual Problems) จำนวนข้อมูลมากเกินไป การตีความที่แตกต่างกันความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงกับข้อมูลป้อนย้อนกลับ (Feedback) เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลที่ส่งไปประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสารเพียงใด



แผนภูมิที่ 23 แบบจำลองกระบวนการสื่อสาร

ที่มา: Stephen P. Robbins (เรียบเรียงโดย รังสรรค์ ประเสริฐศรี, *Organizational Behavior: พฤติกรรมองค์กร* (กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด, 2548), 105.

จะเห็นได้ว่า กระบวนการติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องประกอบไปด้วยฝ่ายผู้ส่งสารและฝ่ายผู้รับสาร เพื่อให้มีการตอบโต้และสามารถแปลสารตามที่ส่งมาในช่องทางข่าวสารได้

2.3.6 รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

รูปแบบของการติดต่อสื่อสารในองค์การ สามารถจำแนกได้หลากหลายรูปแบบ ดังนี้

2.3.6.1 จำแนกตามลักษณะทิศทางการติดต่อสื่อสาร

เมธาวิ อุดมธรรมมานุภาพ รัตนา ประเสริฐสม และ เรียม ศรีทอง 2544:148-149 ได้กล่าวว่า รูปแบบโดยทั่วไปในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มี 2 แบบ ได้แก่

แบบที่ 1 การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) หมายถึง การที่ผู้ส่งสารได้แจ้ง หรือเสนอข้อมูลให้ผู้รับทราบ เพื่อแนะนำ บอกกล่าว หรือสั่งให้ปฏิบัติการ ซึ่งฝ่ายรับจะไม่มีโอกาสได้สอบถาม หรือปรึกษาหารือกับผู้ส่งสารเลย

แบบที่ 2 การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสาร ทำความเข้าใจกัน โดยมีการโต้ตอบระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยที่ทั้งสองฝ่ายมีโอกาสพบปะ ชี้แจง ทำการตกลง ทบทวนความเข้าใจ แนวทางในการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม

การติดต่อ 2 ระบบ นี้ แตกต่างในเรื่องของ ระยะเวลา ความถูกต้อง แน่นนอน ความมั่นใจ ในการปฏิบัติตาม การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวใช้ในกรณีเกิดเหตุการณ์ปัจจุบันทันด่วน ต้องการติดต่อกันอย่างเร่งด่วน การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ใช้กับสถานการณ์ที่ผู้รับสารไม่คุ้นเคย หรือไม่แน่ใจว่าจะเข้าใจ ประกอบกับงานที่ติดต่อไม่มีเวลาจำกัด

การที่บุคคลใช้ติดต่อสื่อสารกัน มีมากมายหลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ เวลาและ เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องในการติดต่อกัน ผู้ที่ต้องการติดต่อสัมพันธ์กันพึงพิจารณาและเลือกวิธีการที่เหมาะสมได้ ดังนี้

1. ติดต่อกันทางความคิดและความรู้สึก บุคคลทั่วไปต้องการถ่ายทอดทางความคิดถึงกัน เสมอ การถ่ายทอดกันทางความคิด สะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพ แรงจูงใจ และความต้องการ ประการที่สอง ความคิดที่ชัดเจนมีผลต่อการถอดรหัสของความคิดที่ส่งมาอย่างถูกต้อง
2. ติดต่อกันทางพฤติกรรมหรือการกระทำ มีความน่าเชื่อถือมากกว่าคำพูด ภาษากาย และการแสดงออกทางท่าทาง เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ที่ทำให้เข้าใจมากขึ้น
3. ติดต่อกันทางการสังเกต ซึ่งเป็นส่วนของการรับรู้ ผู้ที่มีประสบการณ์มักจะสามารับรู้ สาระการสื่อสารให้ครบถ้วน ผู้ที่ขาดประสบการณ์มักจะโน้มเอียง ที่จะแปลผลตามที่ตนรับรู้
4. ติดต่อกันทางการพูดสนทนา ความหมายของคำหรือเนื้อหาสาระมีความสำคัญต่อการ ติดต่อทางการพูด ดังนั้นจึงควรพูดหลังคิด คิดเสียก่อนที่จะพูด สื่อสาร ไปยังผู้อื่น
5. ติดต่อกันด้วยการฟัง ผู้ฟังที่ดี ควรให้ความใส่ใจ สนใจผู้พูด และ ตั้งใจฟัง โดยพยายาม เข้าใจข้อมูลต่างๆที่ผู้พูดสื่อสารได้ ไม่ว่าจะเป็นวัจนสาร หรืออวัจนสาร

6. ติดต่อกันด้วยภาษาเขียน โดยทั่วไปการเขียนเป็นช่องทางการสื่อสารที่ใช้เป็นเอกเทศ ผู้เขียนมักไม่สนใจว่า ผู้อ่านจะตีความอย่างไร ข้อความที่สับสนอาจเป็นเครื่องชี้ถึงความคิดของผู้เขียน

7. ติดต่อกันทางการอ่าน ผู้ที่ขาดทักษะการอ่านจะอยู่ในโลกปัจจุบันได้ยาก เนื่องจากในยุคนี้เป็นยุคข่าวสาร ต้องมีเวลาในการอ่านอย่างน้อยวันละ 4 ชั่วโมง ผู้ที่มีทักษะย่อมอ่านได้ไวและผิดพลาดน้อย

โดยทั่วไปคนเราใช้เวลาในการฟัง พูด อ่าน เขียน ในอัตราที่แตกต่างกัน การเขียนร้อยละ 9 การอ่านร้อยละ 16 การพูดร้อยละ 30 และการฟังร้อยละ 45

คนเราสามารถใช้เวลาคิดได้ในอัตรา 1,000-2,000 คำ/นาที่ แต่ในความจริงคนเราพูดได้ไม่เกิน 100-200 คำ/นาที่ แสดงว่าคนเลือกพูดได้เพียงร้อยละ 10 จากข้อความที่เราคิดได้ทั้งหมด สำหรับการฟัง คนรับฟังได้จำนวน 2 เท่าของจำนวนที่เราสามารถพูดได้ ผู้ฟังที่มีประสิทธิภาพจะสามารถฟังได้ 3 เท่าของอัตราการพูดปกติ ดูเหมือนว่าการฟังจะง่ายกว่าการพูด เพราะไม่้องคิดมากเท่ากับการพูด แต่ควรระวังและตรวจสอบความเข้าใจในการฟังทุกครั้ง

2.3.6.2 จำแนกตามความแตกต่างขององค์ประกอบ

เมธาวิ อุดมธรรมมานุภาพ รัตนา ประเสริฐสม และ เรียม ศรีทอง 2544:150-151 จำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการติดต่อสื่อสารแต่ละประเภทที่มีความแตกต่างกันในเป้าหมาย ผู้รับสารและวิธีการ

องค์ประกอบ ประเภท	เป้าหมาย	ผู้ส่งสาร	ผู้รับสาร	ข่าวสาร	สื่อ/วิธีการ
1. การติดต่อสื่อสาร ของบุคคล	-ตระหนักรู้ -ทบทวน -ทำความเข้าใจ	ฉัน	ฉัน	อารมณ์ ความคิด ความรู้สึก พฤติกรรม	สัมผัส คำพูด การเขียน การหยั่งรู้
2. การติดต่อสื่อสาร ระหว่างบุคคล	-ให้ข้อมูล -ทำความเข้าใจ -จูงใจ	บุคคล	บุคคล	ข้อมูล อารมณ์ ความรู้	วัจนภาษา อวัจนภาษา

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ ประเภท	เป้าหมาย	ผู้ส่งสาร	ผู้รับสาร	ข่าวสาร	สื่อ/วิธีการ
3. การติดต่อสื่อสาร ในกลุ่มย่อย	-ให้ข้อมูล -ทำความเข้าใจ -จูงใจ	สมาชิก ผู้นำกลุ่ม	สมาชิก กลุ่ม	ประเด็น สำคัญ	อภิปราย ประชุม สัมมนา
4. การติดต่อสื่อสาร ในกลุ่มใหญ่	-เผยแพร่ -จูงใจ	ผู้นำเสนอ ผู้แสดง	ผู้ชม	ผลงาน ความคิด	การแสดง คลื่นเสียง ภาพ
5. การติดต่อสื่อสาร ในองค์กร	-ทำความเข้าใจ -ให้ข้อมูล -จูงใจ	ผู้บริหาร ผู้นำ	บุคลากร	คำสั่ง นโยบาย ข้อปฏิบัติ ข้อมูล	บันทึก การรายงาน การติดต่อหลาย ทาง
6. การติดต่อสื่อสาร มวลชน	-ประชาสัมพันธ์ -แลกเปลี่ยน -จูงใจ	องค์กร หน่วยงาน นัก สื่อสารมวลชน	มวลชน	ข่าว ความคิด บันเทิง	สิ่งพิมพ์ คลื่นเสียง ภาพ อิเล็กทรอนิกส์
7. การติดต่อสื่อสาร ระหว่างประเทศ	-ทำความเข้าใจ -จูงใจ -แลกเปลี่ยน -ประชาสัมพันธ์	นักการทูต รัฐบาล ประชาชน นัก สื่อสารมวลชน	ประเทศ	ข่าวสาร วัฒนธรรม การเมือง การศึกษา การร่วมมือ	ศิลปวัฒนธรรม สื่อมวลชน สื่อบุคคล วิธีการของ รัฐบาล

ที่มา : เมธาวี อุดมธรรมานุภาพ รัตนา ประเสริฐสมและเรียม ศรีทอง, **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน** (กรุงเทพฯ:สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2544), 151.

1. การติดต่อสื่อสารของบุคคล (Interpersonal communication) เป็นการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก หรือปฏิกิริยาตอบสนองของตนต่อสิ่งเร้าต่างๆ เน้นที่การหมั่นสำรวจตน
2. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) เป็นการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก หรือข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของบุคคลต่อบุคคล เช่น พ่อกับแม่ ครูกับนักเรียน เป็นต้น แต่เน้นที่การเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
3. การติดต่อสื่อสารในกลุ่มย่อย (Small-group communication) เป็นการติดต่อถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก หรือข่าวสารข้อมูลต่างๆ ระหว่างสมาชิกกลุ่ม ในการดำเนินกิจกรรมซึ่งสมาชิกไม่เกิน 25 คน เช่น ผู้นำกลุ่มกับสมาชิกชมรม หรือผู้ให้อบรมกับคณะผู้เข้าอบรม เป็นต้น เน้นที่การสร้าง ความเข้าใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเสริมสร้างพลังกลุ่ม
4. การติดต่อสื่อสารในกลุ่มใหญ่ (Large-group communication) เป็นการถ่ายทอดความคิด ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันกับสมาชิกขนาดใหญ่ เช่น ผู้เสนอผลงานกับผู้เข้าชมในสถานที่ห้องประชุมใหญ่ มีผู้คนจำนวนมาก เน้นการให้ข่าวสารข้อมูล และการสร้างความเข้าใจ
5. การติดต่อสื่อสารในองค์กร (Organization communication) เป็นการถ่ายทอดความคิด ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ เน้นการปฏิบัติได้ตามวัตถุประสงค์ และสร้างเสริมแรงจูงใจในองค์กร
6. การติดต่อสื่อสารมวลชน (Mass communication) เป็นการถ่ายทอดความคิด ข้อมูล แก่บุคคลทั่วไปในสังคมจำนวนมาก เช่น การประชาสัมพันธ์ หรือการประกาศต่างๆ เพื่อรับรู้ข่าวสาร ข้อมูล
7. การติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ (International communication) เป็นการถ่ายทอดเชื่อมโยง ข่าวสาร ข้อมูล ระหว่างสังคมต่างเชื้อชาติ ต่างภาษา และต่างวัฒนธรรม เน้นการเชื่อมโยงเครือข่ายและส่งเสริมภาพพจน์อันดีต่อกัน

2.3.6.3 จำแนกตามรูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

อรุณ รักธรรม 2533:268 ได้จำแนกการติดต่อสื่อสารแบบนี้ออกเป็น

1. การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ (formal communication) จะเกิดขึ้นตามโครงสร้างขององค์กร หรือช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ เช่น บันทึก รายงานการประชุม
2. การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ (informal communication) เป็นแบบที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ทางสังคมของสมาชิกในองค์กร เช่น การพูดคุยกันระหว่างพนักงานในเวลาพัก มีข้อดีคือ ความรวดเร็วและความถูกต้องมาก

2.3.6.4 จำแนกตามช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสาร

ซิกูลา (Sikula 1976:100-101) ได้กล่าวถึงรูปแบบการติดต่อสื่อสารนี้ว่ามี 3 ทางด้วยกัน คือ

1. การสื่อสารจากข้างบนลงข้างล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากทางผู้บังคับบัญชา มักเกิดข้อบกพร่องในกรณีส่งข่าวสารไม่ชัดเจน มักอยู่ในรูปแบบของการออกคำสั่ง มอบหมายงานให้ทำ แนะนำนโยบาย และวิธีปฏิบัติ

2. การสื่อสารจากข้างล่างขึ้นไปข้างบน (Updown Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ได้ถามข้อข้องใจต่างๆ ตลอดจน แสดงความคิดเห็นเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชา ทำให้ทราบว่าลูกน้องของตนได้ปฏิบัติงานตามที่มอบหมายได้เพียงใด มีอุปสรรคใดบ้าง

3. การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อกับบุคคลในระดับเดียวกัน เช่น การประชุมพบปะแลกเปลี่ยน การส่งบันทึก การเชื่อมประสานในระดับแผนก เป็นต้น

2.3.6.5 จำแนกตามระดับ (Level)

อรุณ รักธรรม 2533:269 ได้จำแนกรูปแบบของการติดต่อสื่อสารตามระดับเป็น 4 ประเภท คือ

1. การติดต่อสื่อสารระดับบุคคลต่อบุคคล คือ การติดต่อระหว่างคนที่ทำงานด้วยกันในองค์กร เช่น เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา แบบการติดต่อสื่อสาร เช่น จดหมาย บันทึก รายงาน

2. การติดต่อสื่อสารระดับกลุ่ม เช่น จากบุคคลคนเดียวกับกลุ่มคน หรือกลุ่มคนถึงกลุ่มคน เช่น การพูดในที่ประชุม การฝึกอบรม

3. การติดต่อสื่อสารระดับสาธารณชน เช่น การพูดหาเสียง การอภิปรายในชุมชน มีลักษณะเด่นคือ ผู้ที่เกี่ยวข้องในข่ายการติดต่อสื่อสารจะมีความสนใจหรือวัตถุประสงค์ในขณะอยู่ร่วมกัน เช่น สนใจดนตรี ศิลปะเหมือนกัน เป็นต้น

4. การติดต่อสื่อสารระดับสื่อสารมวลชน เป็นระดับที่ใหญ่และมีอิทธิพลมากที่สุด ข้อเด่นคือ ผู้รับข่าวสารไม่จำเป็นต้องมีจุดสนใจร่วมกันและครอบคลุมผู้รับมากที่สุด เป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวอย่างสิ้นเชิง

แนวการประเมินประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร

วิจิตร อวระกุล 2522:102 กล่าวว่าลักษณะที่เป็นการติดต่อสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วยลักษณะ 7 ประการ (The 7 C's communication) ดังนี้

1. ความเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้นต้องมีความเชื่อถือได้ในเรื่องของผู้ให้ข่าว แหล่งข่าวเพื่อให้ผู้รับเกิดความมั่นใจหรือเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น ตัวอย่างเช่น หนังสือพิมพ์สถานีวิทยุที่เคยเสนอข่าวผิดพลาด ประชาชนจะไม่เชื่อถือการเสนอข่าวครั้งต่อไป

2. ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกลมกลืน วัฒนธรรมของสังคม เครื่องมือสื่อสารนั้นเป็นเพียงส่วนประกอบ แต่ความสำคัญอยู่ที่ท่าที ท่าทาง ภาษา คำพูดที่เหมาะสม สังคมวัฒนธรรม สำหรับสังคมไทยการให้ข้อมูลที่เหมาะสมกว่าการจับมือ

3. เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสารที่ดีต้องมีความหมายสำหรับผู้รับ คือมีสาระประโยชน์แก่กลุ่มชนนั้นๆ หรือมีสิ่งที่เขาจะได้ผลประโยชน์จึงน่าสนใจ

4. บ่อยและสม่ำเสมอต่อเนื่อง (Continuity and Consistency) การสื่อสารจะได้ผลต้องส่งบ่อยๆ ติดต่อกัน หรือมีการย้ำหรือซ้ำเพื่อเตือนความทรงจำหรือเปลี่ยนทัศนคติ และมีความแม่นยำเสมอต้นเสมอปลาย มิใช่ส่งข่าวขาดๆ หายๆ ไม่เที่ยงตรงแน่นอน

5. ช่องทางข่าวสาร (channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ดีต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้นๆ โดยมองหาช่องทางเปิดรับข่าวสารที่เราจะส่งและส่งถูกสายงาน กรม กอง หน่วยหรือโดยวิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ ส่งถึงตัวบุคคลโดยตรงจะรวดเร็วกว่า

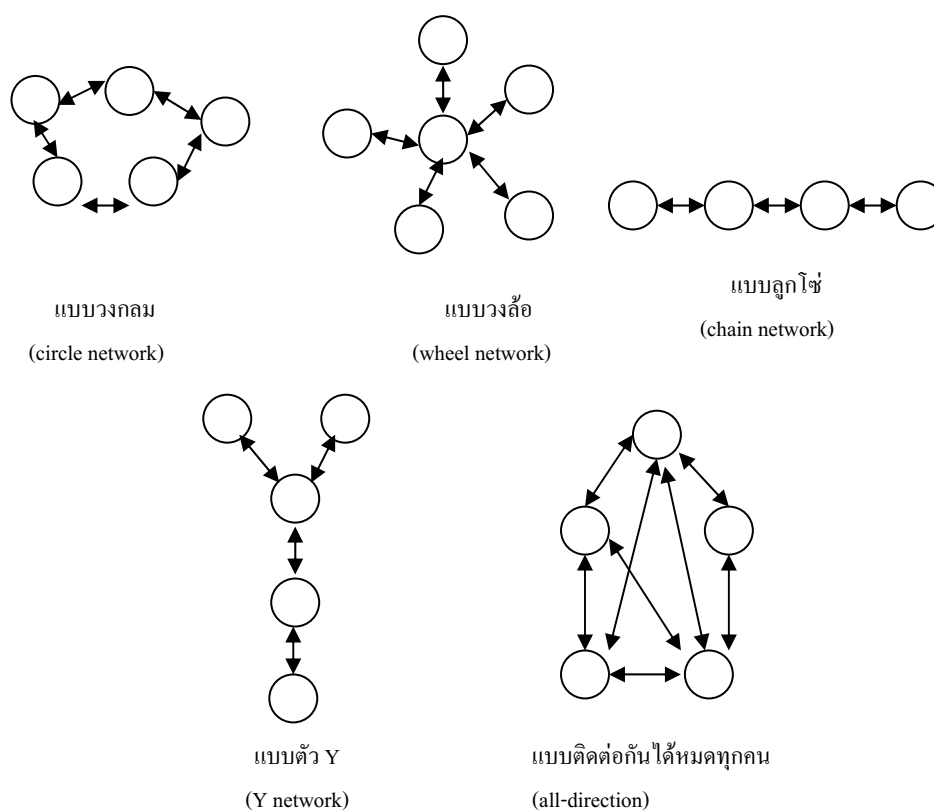
6. ความสามารถของผู้รับ (capability of audience) การสื่อสารที่ได้ผลต้องความพยายามหรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายสะดวกขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับ ซึ่งขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยเช่นสถานที่ โอกาสอำนวย ความรู้พื้นฐานที่ช่วยให้เข้าใจ

7. ความแจ่มชัด (clarity) ข่าวสารควรจัดทำขึ้นด้วยถ้อยคำ ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ ศัพท์ที่ยาก หรือข้อความที่มีความหมายคลุมเครือ ไม่ควรใช้อย่างยิ่ง เพราะการเดินทางของข่าวสารจะยาวทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ง่าย

พบได้ว่า รูปแบบการติดต่อสื่อสารนั้นสามารถจำแนกได้หลายรูปแบบ เช่น จำแนกตามลักษณะทิศทางการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามความแตกต่างขององค์ประกอบ จำแนกตามรูปแบบของการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามช่องทางเดินของการติดต่อสื่อสาร และจำแนกตามระดับ โดยมีแนวประเมินประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร 7 ประการ คือ ความเชื่อถือ ความเหมาะสม เนื้อหาสาระ ความสม่ำเสมอ ช่องทางข่าวสาร ความสามารถของผู้รับ และความแจ่มชัด หรือที่เรียกว่า The 7 C's communication

2.3.7 โครงสร้างการสื่อสารในองค์กร

ในการพิจารณาถึงลักษณะต่างๆ ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรนั้น ในเรื่องโครงสร้างหรือข่ายของการติดต่อก็สำคัญซึ่งแสดงให้เห็นถึงแบบแผนในการจัดระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กร (อุทัย บุญประเสริฐ 2529:20) แสดงให้เห็นช่องทางของการถ่ายทอดความรู้ ข่าวสารสู่ผู้รับ เพื่อสนองตอบจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ด้วยการจัดระบบสื่อสาร ที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการจัดระบบหรือกำหนดช่องทางการสื่อสารในการบริหารให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เสนาะ ตีแยว 2530:268-280 ได้เสนอว่า ลักษณะโครงสร้างการสื่อสารมี 5 ประเภท ดังแผนภูมิ คือ



แผนภูมิที่ 24 แสดงลักษณะเครือข่ายการติดต่อสื่อสารประเภทต่างๆ ในกลุ่มย่อย
ที่มา: เสนาะ ตีแยว, การสื่อสารในองค์กร, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์, 2537), 280.

1. แบบวงกลม (Circle) เป็นข่ายการสื่อสารที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มสามารถติดต่อกับสมาชิกที่อยู่ถัดจากตนทั้งสองข้าง ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันหมด แต่ไม่เหมาะสำหรับความเร่งรีบในการตัดสินใจเพราะไม่มีผู้นำ

2. แบบลูกโซ่ (Chain) เป็นการติดต่อกับสมาชิกไปยังบุคคลอื่นที่อยู่ถัดไปเท่านั้น ไม่สามารถประสานงานและติดต่อสมาชิกในกลุ่มได้ทั้งหมด ทำให้ขาดประสิทธิภาพ แต่มีข้อดีคือข้อมูลถูกนำไปใช้อย่างมั่นคงเพราะมีอำนาจหน้าที่ทางการควบคุมไปทุกลำดับขั้นตอน

3. แบบวงล้อ (Wheel network) ได้แก่ ผู้บริหารจะเป็นศูนย์กลางการติดต่อสื่อสาร รับผิดชอบส่งข้อมูลไปยังจุดต่างๆ รอบตัวเพียงจุดเดียว เป็นแบบเผด็จการเช่นเดียวกันลูกโซ่แต่สามารถตัดสินใจได้รวดเร็ว

4. แบบตัววาย (Y network) ได้แก่ การติดต่อที่สมาชิกอยู่ตรงกลางเพียง 2 คน ทำหน้าที่ประสานงาน และส่งข้อมูลที่ได้รับจากสมาชิกส่งต่อไปยังสมาชิกคนอื่นที่อยู่รอบนอก การสื่อสารนี้เหมาะกว่าแบบลูกโซ่เพราะทำงานได้สำเร็จมากกว่า

5. แบบทุกทิศทาง หรือแบบที่ติดต่อกันได้หมด (all direction or all channel network) เป็นการติดต่อแบบไม่เป็นทางการ คือ สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อคนอื่นๆ ได้โดยไม่ต้องผ่านสมาชิกคนอื่น การสื่อสารแบบนี้มีผลดีและผลเสียเท่ากัน

Stephen P. Robbins (เรียบเรียงโดย รัชสรรค์ ประเสริฐศรี 2548:110-115) ได้กล่าวถึงโครงสร้างการสื่อสารในองค์การ โดยเน้นที่ข่ายงานที่เป็นทางการ การเผยแพร่ข่าวสารโดยพูดต่อกัน และการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยสนับสนุนการสื่อสาร ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข่ายงานสื่อสารและประสิทธิภาพตามเกณฑ์วัดต่างๆ

เกณฑ์วัด	ข่ายงานสื่อสาร		
	แบบห่วงโซ่	แบบวงล้อ	แบบช่องทางประสานทั่วถึง
ความเร็ว	ปานกลาง	เร็ว	เร็ว
ความถูกต้อง	สูง	สูง	ปานกลาง
การปรากฏตัวของผู้นำ	ปานกลาง	สูง	ไม่มี
ความพึงพอใจของสมาชิก	ปานกลาง	ต่ำ	สูง

1. ข่ายงานกลุ่มเล็กที่เป็นทางการ (Formal small-group networks) เป็นเครือข่ายที่มีความสลับซับซ้อนมาก คืออาจประกอบด้วยคนจำนวนร้อยคน สายการบังคับบัญชาจำนวนมาก เป็นติดต่อสื่อสารที่มีคุณลักษณะเฉพาะคือ การติดต่อสื่อสารแบบห่วงโซ่ (chain) เป็นการติดต่อที่เป็นทางการมีข่ายงานแบบตายตัวมากที่สุด แบบวงล้อ (Wheel) เน้นบุคคลที่เป็นศูนย์กลางทำหน้าที่ประสานเชื่อมโยงข่าวสารและแนวคิดภายในกลุ่ม ในทีมจะมีผู้นำที่เข้มแข็ง แบบช่องทางประสานอย่างทั่วถึง (All-Channel) เป็นเครือข่ายที่เปิดโอกาสให้สมาชิกติดต่อกันอย่างทั่วถึง สมาชิกมีอิสระและใช้กับทีมงานบริหารตนเอง (Self-Managed) ไม่มีใครเป็นหัวหน้า

2. การเผยแพร่ข่าวสารโดยพูดต่อๆ กัน (Grapevine) หรือข่าวลือ อาจมิใช่การสื่อสารที่เป็นทางการแต่เป็นแหล่งข้อมูลที่มีความสำคัญ การเผยแพร่ข่าวสารชนิดนี้มี 3 ประการ คือ 1) การสื่อสารแบบนี้ไม่ได้ควบคุมจากฝ่ายบริหาร 2) พนักงานมักจะรับรู้ว่าการสื่อสารประเภทนี้น่าเชื่อถือ และถูกต้องมากกว่าแถลงการณ์อย่างเป็นทางการจากผู้บริหาร 3) สนองประโยชน์ส่วนตนของพนักงานในกลุ่มหรือองค์การ

เป็นที่แน่นอนว่า การเผยแพร่ข่าวสารลักษณะพูดต่อๆ กันหรือข่าวลือ เป็นข่ายงานที่มีความสำคัญในกลุ่มทำงาน หรือองค์การ การสื่อสารลักษณะนี้เป็นกลไกในการกลั่นกรองข่าวสารข้อมูล และเป็นกลไกข้อมูลย้อนกลับ ในด้านพนักงานนั้นการเผยแพร่ข่าวสารลักษณะนี้สำคัญมาก เนื่องจากช่วยเสริมข้อมูลจากข่าวสารที่ได้รับเป็นทางการ ในแง่ของผู้บริหารสื่อประเภทนี้มีความสำคัญคือช่วยในการวิเคราะห์และทำนายการแพร่ของข่าวสารข้อมูล

3. การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยสนับสนุนการสื่อสาร (Computer-Aided Communication) การสื่อสารในปัจจุบันนี้ทำได้ง่าย สื่อสารได้ข้อมูลมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วย ได้แก่ อีเมล อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์ทราเน็ต การประชุมโดยผ่านระบบเครือข่ายการสื่อสาร (Videoconferencing) การใช้อีเมลช่วยลดจำนวนการใช้บันทึกข้อความ จดหมายและโทรศัพท์ลงได้อย่างมาก อีเมลเป็นเครื่องมือการสื่อสารที่มีประโยชน์มากมาย การเขียนแก้ไข และการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้อีเมลทำได้อย่างรวดเร็ว การส่งข้อความโดยใช้อีเมลถึงบุคคลเดียวหรือจำนวนพหุคน กระทำได้ง่าย การอ่านข้อมูลทั้งหมดทำได้ง่ายตายเช่นเดียวกัน นอกจากนี้การส่งข้อความโดยใช้อีเมลยังช่วยประหยัดต้นทุนมากกว่าวิธีอื่นๆ

การติดต่อผ่านอินเทอร์เน็ต และเอ็กซ์ทราเน็ต (Internet and Extranet Links) อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายข้อมูลคล้ายเว็บไซต์ แต่เป็นเครือข่ายสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์การ อินเทอร์เน็ตกลายเป็นเครื่องมือสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์การที่ได้รับความนิยมแพร่หลายเพิ่มขึ้นอย่าง

รวดเร็ว นอกจากนี้ องค์การหลายแห่งกำลังสร้างเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเชื่อมโยงบุคลากรภายในองค์กรกับซัพพลายเออร์ ลูกค้า และหุ้นส่วน

การประชุมผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม (Videoconferencing) การประชุมผ่านระบบเครือข่ายโทรคมนาคมเป็นการขยายระบบอินเทอร์เน็ต และอิเล็กทรอนิกส์ ระบบดังกล่าวทำให้บุคลากรขององค์กรสามารถประชุมกับบุคลากรอื่นที่อยู่ต่างที่กันได้ ระบบนี้ทำให้สมาชิกผู้เข้าร่วมประชุมเห็นภาพได้ยินเสียงและคุยราวกับพบตัวกันจริงๆ เทคโนโลยีการประชุมผ่านระบบเครือข่ายโทรคมนาคมทำให้สามารถจัดการประชุมที่ได้ตอบกันได้โดยอยู่กันคนละที่

พบว่า โครงสร้างการสื่อสารในองค์กรนั้นมี 5 ประเภท คือ แบบวงกลม แบบลูกโซ่ แบบวงล้อ แบบตัววาย และแบบทุกทิศทาง โดยมีเครือข่ายที่เป็นทางการ ไม่เป็นทางการ และใช้คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยสนับสนุนการสื่อสาร

2.3.8 ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

ในบางครั้งการติดต่อสื่อสารหรือการสื่อความหมายและการเรียนรู้อาจไม่ได้ผลบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะอาจจะเกิดอุปสรรคระหว่างผู้ส่งและผู้รับดังนี้ (กิดานันท์ มลิทอง 2548:37) ได้กล่าวว่า อุปสรรคมีหลายด้าน เช่น

1. คำพูด (Verbalism) ลักษณะการใช้ภาษาหรือคำพูดในการสื่อความหมายอาจจะยากเกินไปทำให้ผู้รับไม่เข้าใจ
2. ฝันกลางวัน (Day dreaming) ผู้รับมีจิตเลือนลอย ไม่มีสมาธิในการรับรู้ทำให้ไม่เข้าใจความหมายที่ส่งมานั้น
3. ข้ออ้างถึงที่ขัดแย้ง (Referent confusion) ข้อมูลหรือบทเรียนที่ส่งมานั้นขัดแย้งกับประสบการณ์เดิมของผู้รับ ทำให้ผู้รับเกิดความขัดแย้งไม่เข้าใจได้
4. การรับรู้ที่จำกัด (Limited perception) ผู้รับอาจมีขีดจำกัดของการรับรู้ซึ่งเกี่ยวกับประสาทสัมผัสเฉพาะของแต่ละคน เช่น สายตาสั้น หูพิการ เป็นต้น
5. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical discomfort) ลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่างๆ อาจไม่เอื้ออำนวยในการสื่อความหมายหรือการเรียนรู้ เช่น ห้องเรียนร้อน
6. การไม่ยอมรับ (Imperception) ผู้ส่งอาจไม่เป็นที่ยอมรับของผู้รับทำให้ผู้รับเกิดความต่อต้านหรือไม่สนใจที่จะรับข้อมูลที่ส่งมา

สรุปได้ว่า ในการติดต่อสื่อสารนั้นอาจมีปัญหาและอุปสรรคหลายด้าน เช่น คำพูด ฝันกลางวัน ข้ออ้างถึงที่ขัดแย้ง การรับรู้ที่จำกัด สภาพแวดล้อมและการไม่ยอมรับของผู้รับและผู้ส่ง

2.4 ผลการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานนั้น จำเป็นต้องมีแนวคิดและการประเมินผล การปฏิบัติงาน ดังนี้

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน เป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติตามหน้าที่ ภาระ และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายได้อย่างไร เมื่อทราบผลการปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ หน่วยงานหรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบได้ทราบถึงความจำเป็นและแนวทาง การพัฒนานุเคราะห์ การเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Attitude) และทักษะ (Skill) ของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งจะสามารถช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ดียิ่งขึ้น มีผู้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานของบุคคลหลายคน ดังนี้

บลูม (Bloom et al.) (อ้างถึงใน เกษมธิดา สพลมัย 2536:24) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกเป็นความสามารถ โดยการนำความรู้ ความเข้าใจ ที่มีอยู่มาใช้ในการ แก้ไขปัญหาต่างๆ ในสถานการณ์จริงและชีวิตประจำวันอย่างถูกต้องและเหมาะสม

สเตียร์ (Steers. Richard M., 1981:164) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ขอบเขต ที่บุคคลทำงานสำเร็จลุล่วงหรือทำงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งครอบคลุมถึงผลผลิตของงานและ ด้านอื่นๆ เช่น การสร้างสรรค์ในการทำงาน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526:10-11) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานเป็นการใช้ความสามารถ สังเกตได้ในสถานการณ์หนึ่งๆ โดยอาศัยความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่มีต่องานเป็น องค์ประกอบ ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกนี้สามารถประเมินผลได้แต่ต้องอาศัยระยะเวลา และผ่าน กระบวนการตัดสินใจหลายขั้นตอน

สรุป ความหมายของการปฏิบัติงานของบุคคล หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมที่ บุคคลได้แสดงออกโดยการกระทำ ในการนำความรู้ ความเข้าใจ ทักษะที่มีต่อการปฏิบัติงานมา ใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยบรรลุเป้าหมาย

Schmerhorn, hunt, and Osborn (อ้างถึงใน นฤมล กิตตะยอนนท์ 2527:16-22) เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนถูกกำหนด 3 ส่วนดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Individual Attributes) แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

ก. Demographic Characteristic เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ อายุ เพศ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

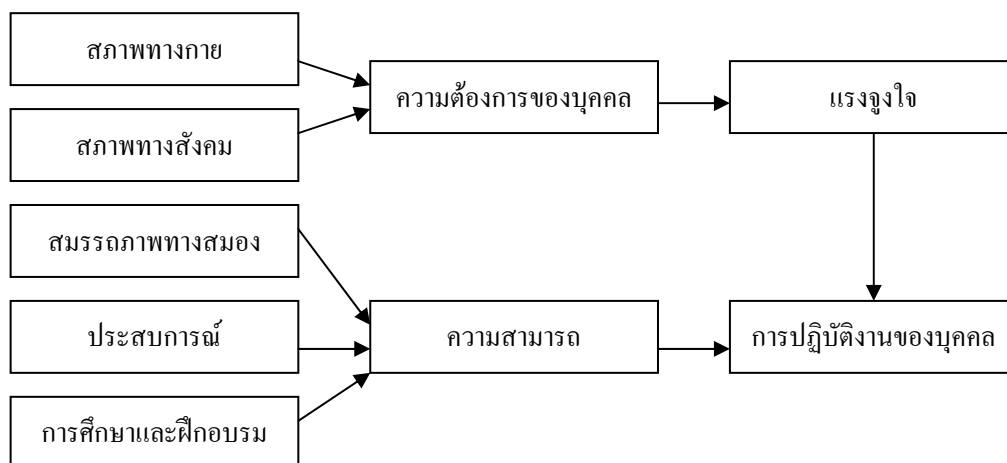
ข. Competency Characteristics เป็นลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งได้มาจากการศึกษา อบรม สังคมประสบการณ์ เป็นคุณลักษณะที่มีผลโดยตรงต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน

ค. Psychological Characteristic เป็นคุณลักษณะด้านจิตวิทยา ได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับรู้ บุคลิกภาพของแต่ละคน

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) เกิดจากมีการแรงจูงใจ รวมถึงสิ่งจูงใจ คนที่มีแรงจูงใจสูงจะมีความพยายามในการทำงานมากกว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนต่อจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organizational Support) ได้แก่ ค่าตอบแทน การติดต่อสื่อสาร วิธีการในการมอบหมายงานที่มีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2525:131-132) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับแรงจูงใจซึ่งเป็นตัวกำหนดให้เกิดพฤติกรรมทั้งทางด้านกายภาพ สังคม ความสามารถมาจากสติปัญญา ประสบการณ์ และการศึกษา



แผนภูมิที่ 25 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคล

ที่มา:เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา** (พิษณุโลก:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2525),132.

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร (2547:71) กล่าวว่า มาตรฐานการปฏิบัติงาน คือ “เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน” อาจระบุลักษณะของการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และพฤติกรรม เพราะมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่

ช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และกับบุคคลที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องด้วย มาตรฐานการปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบ และควบคุมการทำงานได้ และทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร (2547:115) กล่าวว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานมีประโยชน์ต่อองค์การ ต่อผู้บังคับบัญชา และพนักงานทุกคนทุกระดับในด้านประสิทธิภาพการทำงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สำหรับบุคลากรสายช่วยวิชาการของมหาวิทยาลัยศิลปากร ใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานสายบริหารวิชาชีพและ หรือ บริการสำนักงาน โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการซึ่งได้รับมติความเห็นชอบจาก อ.ก.ม. มหาวิทยาลัยศิลปากร ในการประชุม ครั้งที่ 9/2547 เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2547 จึงให้ประกาศใช้ ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2547 เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ได้ดำเนินการไปอย่างโปร่งใสและยุติธรรม ต่อผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยศิลปากร (ประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร 2547) ซึ่งมีมาตรฐานการปฏิบัติงานซึ่งมีระดับการประเมินผลงานและคุณลักษณะ/พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน 15 ด้านได้แก่ ด้านปริมาณงาน คุณภาพของงาน ความสำเร็จ การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน จริยธรรม การทำงานเป็นทีม การมองภาพองค์กรรวม การคิดวิเคราะห์ ศิลปะการสื่อสารและจูงใจ การสืบเสาะหาข้อมูล และ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยกำหนดระดับการประเมินเป็น 4 ระดับ คือ ระดับดีเด่น ยอมรับได้อย่างมาก ยอมรับได้แต่มีสิ่งที่ต้องพัฒนา และ ต้องปรับปรุง ดังตาราง

ตารางที่ 3 ระดับการประเมินในภาพรวม

ระดับ	คำอธิบาย
ดีเด่น = A = 90+	อยู่ในระดับที่ดีเลิศจนเป็นแบบอย่างได้ คือ แสดงให้เห็นหรือปฏิบัติตามคุณลักษณะของปัจจัยนี้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา ในทุกสถานการณ์ ผลงานที่ปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับดีเลิศและสามารถรักษาระดับของผลงานหรือพฤติกรรมไว้ได้ตลอดเวลา
ยอมรับได้อย่างมาก = B = 80-90	อยู่ในระดับที่ยอมรับได้อย่างมากและชัดเจน มีประสิทธิภาพตลอดเวลา คือ แสดงให้เห็นหรือปฏิบัติตามคุณลักษณะของปัจจัยนี้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา ผลงานที่ปฏิบัติตามคุณลักษณะของปัจจัยนี้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา ผลงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับที่เหนือกว่าระดับปกติเป็นอย่างมาก และชัดเจนทุกสถานการณ์
ยอมรับได้แต่มีสิ่งที่ต้องพัฒนา = C = 60-79	อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มีประสิทธิภาพในสถานการณ์ส่วนมาก แต่ยังมีสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงอยู่บ้าง คือ แสดงให้เห็นหรือปฏิบัติตามคุณลักษณะของปัจจัยนี้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ส่วนมาก แต่ยังคงมีสิ่งที่ต้องปรับปรุงบ้านเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่คาดหวังไว้
ต้องปรับปรุง = D = 59-	มีสิ่งที่ต้องแก้ไขและปรับปรุงหลายเรื่อง คือ มีปัญหาไม่สามารถแสดงให้เห็นหรือปฏิบัติตามคุณลักษณะของปัจจัยนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลงานอยู่ในระดับต่ำกว่าที่จะยอมรับได้จำเป็นต้องกำกับดูแลและชี้แนะอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง มีสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างมาก

ตารางที่ 4 รายการและระดับการประเมินผลงานและคุณลักษณะ/พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ระดับ รายการประเมิน	ดีเด่น (เป็นแบบอย่างได้)	ดี (ยอมรับได้อย่างมาก)	พอใช้ (ยอมรับได้แต่มีสิ่งที่ต้อง พัฒนา)	ต้องปรับปรุง (ต้องแก้ไขและปรับปรุง)
1. ด้านปริมาณงาน: จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะได้ในเวลาที่ควรจะเป็น	ปริมาณงานที่ทำได้มากกว่าที่คาดหวังไว้อย่างมาก สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ก่อนเวลา	ปริมาณงานที่ทำได้มากกว่ามาตรฐานที่กำหนด	ปริมาณงานที่ได้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือตามเป้าหมายที่กำหนด	ปริมาณงานที่ทำได้น้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนด
2. คุณภาพของงาน: ความถูกต้อง ประณีต และความเรียบร้อยของงาน	มีความละเอียด รอบคอบ ในการทำงานแทบจะไม่มีข้อผิดพลาดเลย	งานโดยทั่วไปมีความถูกต้อง และเรียบร้อย มีข้อผิดพลาดน้อย	งานโดยทั่วไปผ่านการพิจารณา มีข้อผิดพลาดพอประมาณ	ขาดความระมัดระวัง การทำงานผิดพลาดมากกว่าที่ควรจะเป็น และมักจะผิดซ้ำๆ เป็นประจำ
3. ความทันเวลา: เวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้	ปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนดเสมอๆ	ปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนดเป็นส่วนใหญ่	ปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด มีบางครั้งที่เกินกำหนดเวลา	ปฏิบัติงานเกินเวลาที่กำหนดเสมอ โดยไม่มีเหตุผลสมควร
4. การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ ทรัพยากร: การประหยัดในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานตลอดจนการระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้	ประพฤติดนเป็นตัวอย่างที่ดี เกี่ยวกับการประหยัดวัสดุ และการระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้	ประหยัดและรักษาเครื่องมือเครื่องใช้อย่างดีสม่ำเสมอ	ประหยัดและระวังรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้พอสมควร	ไม่คำนึงถึงการประหยัด ไม่ระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ แม้จะได้รับการเตือนแล้วก็ตาม

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ระดับ รายการประเมิน	ดีเด่น (เป็นแบบอย่างได้)	ดี (ยอมรับได้อย่างมาก)	พอใช้ (ยอมรับได้แต่มีสิ่งที่ต้อง พัฒนา)	ต้องปรับปรุง (ต้องแก้ไขและปรับปรุง)
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติ ได้: ผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงาน เทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ของงาน	ผลผลิตได้รับการยอมรับ และนำมาใช้ประโยชน์ได้ อย่างกว้างขวาง	ผลผลิตได้รับการยอมรับและ นำมาใช้ประโยชน์ได้เป็นส่วน ใหญ่	ผลผลิตได้รับการยอมรับและ นำมาใช้ประโยชน์ได้บ้าง	ผลผลิตได้รับการยอมรับ และนำมาใช้ประโยชน์ตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้
6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์: ความมุ่งมั่น กระตือรือร้น กำหนด เป้าหมายและขั้นตอนในการทำงาน และพัฒนาระบบหรือวิธีการทำงาน ให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น	มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้นที่ จะปฏิบัติงานมีการพัฒนา ระบบ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ ราชการเพื่อให้บรรลุ มาตรฐานหรือผลสัมฤทธิ์ที่ กำหนดไว้	มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้นที่ จะปฏิบัติงาน มีการกำหนด เป้าหมายและขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลตามที่ กำหนดไว้	มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้นที่ จะปฏิบัติงาน แต่การ ปฏิบัติงานยังขาดทิศทาง และ บางครั้งไม่ได้ผลตามที่กำหนด ไว้	ขาดความมุ่งมั่น กระตือรือร้นในการ ปฏิบัติงาน ต้องได้รับการ กระตุ้นบ่อยครั้ง
7. การบริการที่ดี: ความตั้งใจและความพยายามที่จะ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี	ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี อันดี ศึกษาความต้องการที่ แท้จริงของผู้รับบริการและ ให้คำแนะนำที่ตอบสนอง ความต้องการของ ผู้รับบริการ	ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอัน ดี ติดตามเรื่องและแก้ไขปัญหา หรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการอย่าง รวดเร็วและเต็มที่	ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอัน ดี ให้คำแนะนำเมื่อผู้รับบริการ มีคำถามหรือมีข้อเรียกร้อง	ไม่ตั้งใจให้บริการลูกค้าและ อาจมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ การให้บริการ

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ระดับ รายการประเมิน	ดีเด่น (เป็นแบบอย่างได้)	ดี (ยอมรับได้อย่างมาก)	พอใช้ (ยอมรับได้แต่มีสิ่งที่ต้อง พัฒนา)	ต้องปรับปรุง (ต้องแก้ไขและปรับปรุง)
8.การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ใน งาน: ความสนใจใฝ่รู้เพื่อส่งเสริม ความสามารถของตน รวมทั้ง การศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	สนใจที่จะพัฒนาศักยภาพ ตนเองอยู่ตลอดเวลาโดยสัง สมความรู้ใหม่ๆ และนำ ความรู้นั้นมาพัฒนาการ ปฏิบัติงานอยู่เสมอ	สนใจที่จะพัฒนาศักยภาพ ตนเองอยู่เสมอ สามารถใช้ เทคโนโลยีใหม่ๆ หรือนำองค์ ความรู้ใหม่ๆ มาใช้กับงานที่ ปฏิบัติอยู่ได้	สนใจที่จะพัฒนาศักยภาพ ตนเองพอสมควร	ให้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับงานได้ ไม่ดี เท่าที่ควร
9. จริยธรรม: การครองตน และ ประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้ง ตามหลักกฎหมายและคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางใน วิชาชีพ โดยมีมุ่งประโยชน์ของ ประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ของ ส่วนตน รวมทั้งไม่มีพฤติกรรมการ แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ หรือไม่มีพฤติกรรมที่ก่อความ เสียหายให้แก่ผู้อื่นโดยเจตนา	ครองตนและประพฤติปฏิบัติ ถูกต้อง และเหมาะสมทั้ง ตามหลักกฎหมายและ คุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางใน วิชาชีพและเป็นตัวอย่างที่ดี ให้ผู้อื่นได้	ครองตนและประพฤติปฏิบัติ ถูกต้อง และเหมาะสมทั้งตาม หลักกฎหมายและคุณธรรม จริยธรรมและหลักแนวทางใน วิชาชีพพอสมควรไม่ต้องให้ คำแนะนำ	ส่วนใหญ่ประพฤติปฏิบัติ ถูกต้องเหมาะสมตามหลัก กฎหมายคุณธรรม จริยธรรม และหลักในวิชาชีพ	ได้รับคำตักเตือนให้ปรับปรุง ความประพฤติการแสวงหา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ หรือก่อความเสียหายให้แก่ ผู้อื่นโดยเจตนา

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ระดับ รายการประเมิน	ดีเด่น (เป็นแบบอย่างได้)	ดี (ยอมรับได้อย่างมาก)	พอใช้ (ยอมรับได้แต่มีสิ่งที่ต้อง พัฒนา)	ต้องปรับปรุง (ต้องแก้ไขและปรับปรุง)
10. การทำงานเป็นทีม: ความ ตั้งใจที่จะทำงานการประสานงาน และให้ความร่วมมือกับผู้อื่น	มีความตั้งใจที่จะทำงานและ เต็มใจให้ความร่วมมืออย่าง ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับ ผู้อื่น จนทำให้การ ปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างดี			
11. การมองภาพองค์รวม	-ใช้กรอบแนวความคิดและ วิธีพิจารณาแบบมองภาพ องค์รวม -คิดนอกกรอบเพื่อสร้างสรรค์ องค์ความรู้ใหม่	-ประยุกต์ประสบการณ์มาใช้ ในการปฏิบัติงาน -ประยุกต์ทฤษฎีและแนวคิดที่ ซับซ้อนมาให้กับสถานการณ์ ปัจจุบัน	ใช้สามัญสำนึกทั่วไปในการ ปฏิบัติหน้าที่	ไม่แสดงคุณลักษณะด้านนี้ ชัดเจน
12. การคิดวิเคราะห์	การวิเคราะห์เจาะลึกโดยใช้ เทคนิคที่หลากหลายเลือก วิธีที่เหมาะสม	-เห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงที่ ซับซ้อน -ศึกษาเหตุปัจจัยที่ซับซ้อนและ วางแผนเชื่อมโยงได้	-จำแนกประเด็นปัญหาได้ -เห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงขั้น พื้นฐาน	ไม่แสดงคุณลักษณะด้านนี้ ชัดเจน
13. ศิลปะการสื่อสารและจูงใจ	ใช้กลยุทธ์ที่ซับซ้อนในการจูง ใจ	ใช้ศิลปะการจูงใจ	-นำเสนออย่างตรงไปตรงมา -ใช้ความพยายามขั้นต้นในการ จูงใจ	ไม่แสดงคุณลักษณะด้านนี้ ชัดเจน

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ระดับ รายการประเมิน	ดีเด่น (เป็นแบบอย่างได้)	ดี (ยอมรับได้อย่างมาก)	พอใช้ (ยอมรับได้แต่มีสิ่งที่ต้อง พัฒนา)	ต้องปรับปรุง (ต้องแก้ไขและปรับปรุง)
14. การสืบเสาะหาข้อมูล	-เก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สืบค้นจากแหล่งแปลกใหม่ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ -วางระบบการสืบค้นเพื่อหา ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	เจาะลึกอย่างต่อเนื่องเพื่อ ค้นหาต้นตอ	-ถามตรงจากผู้เกี่ยวข้องใช้ ข้อมูลจากแหล่งที่มีอยู่แล้ว -สืบเสาะจากผู้ใกล้ชิด เหตุการณ์/ประเด็นปัญหา	ไม่แสดงคุณลักษณะด้านนี้ ชัดเจน
15. ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์: ความคิดริเริ่มเกี่ยวกับ งานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง โดยนำไปใช้ปฏิบัติได้	มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ ที่ เป็นไปได้อยู่เสมอเพื่อ ปรับปรุงงานและระบบงาน ได้ดีขึ้น	รู้จักนำเทคนิคหรือวิธีการ ทำงานใหม่ๆ มาใช้ในการ ทำงาน	รู้จักพัฒนาวิธีการทำงานให้มี ประสิทธิผลมากกว่าเดิม	ไม่สนใจการคิดริเริ่มไม่มีการ พัฒนาปรับปรุงการทำงาน ให้ดีกว่าเดิม

ที่มา: มหาวิทยาลัยศิลปากร, “ประกาศ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน, 2547.

การวัดมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น มีแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) เป็นทางการ และมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน และช่วยให้ผู้บริหารได้ข้อมูลในการตัดสินใจ โดยการชี้ถึงข้อดีข้อด้อยของบุคคลและให้รางวัลหรือทำโทษ เพื่อการเลื่อนขั้น การเปลี่ยนตำแหน่ง การโยกย้ายรวมถึงเพื่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร

Schermerhorn & Hunt and Osborn, 1991 (อ้างถึงใน ประทุม ฤกษ์กลาง 2538) กล่าวว่า การประเมินผลของบุคคลทำได้ 2 แนวทาง คือ ประเมินกิจกรรมของบุคคล หรือพฤติกรรมของบุคคล (Activity or Behavioral Measure) และประเมินผลผลิตหรือผลลัพธ์ของกิจกรรม (Output Measure)

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมมีหลายวิธี โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นความหมายในเชิงสร้างสรรค์มากกว่าเป็นเครื่องมือในการให้โทษ มีอยู่ 3 ประเภท คือ ประเวศ มหารัตน์สกุล (2543:139)

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยดูจากพฤติกรรมการทำงาน (Behavior Oriented)
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยดูจากความสำเร็จของผลลัพธ์การทำงาน (Results Oriented) โดยให้ความสำคัญกับบุคลิกลักษณะ คุณวุฒิ ประสบการณ์
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยดูจากพฤติกรรมการทำงาน และดูจากความสำเร็จของผลลัพธ์การทำงาน มาผสมกัน

Hunt (1979, อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์ and ชัยยศ สันติวงษ์ 2526) คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลว่า คุณลักษณะของตัวบุคคลเป็นสิ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลงาน ความสามารถ (Abilities) และสิ่งจูงใจ (Motives) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล และ Schmerhorn *et al.* (1982, อ้างถึงใน ชลพรรณ ดีมา 2544) ได้เสนอว่า คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล และแรงจูงใจเป็นตัวกำหนดการปฏิบัติงาน และได้แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะคือ

1. ลักษณะประชากร (Demographic Characteristic) เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับอายุ เพศ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์
2. ลักษณะทางศักยภาพ (Competency Characteristics) เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและความถนัดของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้มาจากการศึกษาอบรม และจากการสั่งสมประสบการณ์ เป็นคุณลักษณะที่มีผลกระทบโดยตรงต่อระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน

3. ลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological Characteristics) เป็นลักษณะทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ ทักษะคิด ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่างๆ รวมถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

เกื้อจิตร ชีระกาญจน์ และคณะ (2548:105-107) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถทำได้โดย

1. การประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน (Peer Appraisals) เป็นการประเมินที่กำลังได้รับความนิยม เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

2. การประเมินโดยคณะกรรมการ (Rating Committee) หน่วยงานตั้งกรรมการเพื่อประเมินมีความน่าเชื่อถือ เป็นธรรม และมีผลถูกต้อง

3. การประเมินตนเอง (Self-Rating) เป็นการประเมินตนเองของพนักงาน

4. การประเมินโดยลูกน้อง (Appraisal by Subordinates) เป็นการขอข้อมูลย้อนกลับสู่หัวหน้างาน สามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานของหัวหน้างานได้

5. การประเมินแบบ 360 องศา เป็นการเก็บข้อมูลของคนรอบข้างพนักงาน เช่น หัวหน้างาน ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ระวิกานต์ รัตนกุล (2549:63) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษาพนักงานกลุ่มระบบส่ง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ โดยใช้ในช่วงเวลาทำงาน สามารถหาข้อมูล และมีการรับส่ง E-mail เพื่อการปฏิบัติงาน ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นวิธีการสื่อสารที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงาน เนื่องจาก กฟผ. เป็นองค์การที่ใหญ่ พนักงานจำนวนมาก จำเป็นต้องสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานในองค์การมีความรู้ ความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน และเป็นเครื่องมือที่สามารถถ่ายทอดข่าวสาร กิจกรรมการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้ตลอดเวลา

พรชัย สาครเสถียรกุล (2549:82-85) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนางานบริหารบุคคลในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า การแบ่งกลุ่มงานบริหารงานบุคคล งานกลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ งานกลุ่มงานพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร งานกลุ่มงานสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ งานกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

อรอำไพ ศรีสุวรรณ (2548:85) ได้วิจัยเรื่อง สภาพการใช้และปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพาเพศชาย มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมมากกว่าเพศหญิง และบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีเพศต่างกัน มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม รู้ มากกว่าไม่รู้ และจากการทดสอบทางสถิติ พบว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างกันมีความรู้

ถาวร เวชจันทร์ (2547:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โรงเรียนในโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝัน ในจังหวัดพังงา โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นครูในโรงเรียนในโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพังงา จังหวัดพังงา จำนวน 8 โรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า 1. ครูโรงเรียนในฝันมีความคิดเห็นว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านการจัดการกระบวนการเรียนการสอน ว่า การส่งเสริมให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าหาความรู้ทางด้านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก ด้านการปฏิบัติงาน ครูมีความคิดเห็นว่า การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานประจำวันและใช้คอมพิวเตอร์จัดทำเอกสารรายงานผลการเรียนรู้อยู่ในระดับมากและด้านการพัฒนาตนเองครูมีความคิดเห็นว่า การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก และผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูโรงเรียนในฝันตามตัวแปรเพศและขนาดโรงเรียน ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์ (2546:134-135) ได้วิจัยเรื่อง ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น. พบว่า ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรี และประสบการณ์ในการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 และการศึกษาระดับปริญญาโท มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

นายนิยม ตั้งปรีชาพาณิชย์ (2545:157-158) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร กับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในวิทยาเขตส่วนกลาง พบว่า จากการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแต่ละด้านและโดยรวมกับผลการปฏิบัติงาน

ของข้าราชการสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในวิทยาเขตส่วนกลางด้านการใช้โทรศัพท์, การใช้อินเทอร์เน็ต และงานการเงินและพัสดุ นั้น มีความสัมพันธ์ในเกณฑ์ต่ำดังนั้นเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแต่ละด้านและโดยรวมกับผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ผู้บริหารควรปรับปรุงแบบของการใช้งานเทคโนโลยีทางการสื่อสารโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ในการประชาสัมพันธ์ติดต่อข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านการเงินและพัสดุ ซึ่งประกอบด้วย งานการเงิน, งานบัญชี และงานพัสดุ ให้มีการเข้าถึงข่าวสารและข้อมูลขององค์กร อันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและคุณภาพของงานที่สูงขึ้น

พระพงษ์ พันธุ์พินิจ (2545:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของโรงเรียนเอกชน จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่ใช้ประกอบด้วย ผู้บริหารและครูผู้สอน จำนวน 412 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนที่มีต่อสภาพปัจจุบันและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางและแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัญหาสำคัญและข้อเสนอแนะของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา คือ ผู้บริหารและครูส่วนใหญ่ยังขาดความรู้และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารส่วนใหญ่ยังไม่ให้ความสำคัญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเท่าที่ควร ขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีโดยตรง ควรจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา โดยแต่ละปีการศึกษาควรตั้งงบประมาณส่วนหนึ่งสำหรับการปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ในการสื่อสารทุกชนิด รวมทั้งสนับสนุนให้ครูได้พัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีอย่างเพียงพอ

กองวิจัยทางการศึกษา กรมวิชาการ (2545:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ที่อยู่ในโครงการ School Net ทั้งหมด 52 โรงเรียน ใน 13 จังหวัด ผลการวิจัยสรุป สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการศึกษาของโรงเรียน ส่วนใหญ่มีนโยบายและโครงการ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำมาใช้ในด้าน การเรียนการสอน การบริหารจัดการ และการบริหารข้อมูล มีการสนับสนุนงบประมาณด้านนี้ สำหรับสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้มากที่สุดคือ คอมพิวเตอร์ ทำโปรแกรมการวัดและประเมินผล การเงิน และการจัดทำฐานข้อมูล ส่วนการนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้นักเรียนสืบค้นข้อมูลประกอบการเรียนรู้ในรายวิชาต่างๆ ใช้เป็นสื่อประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และใช้ค้นคว้าหาความรู้ การเตรียมการสอนและกระบวนการเรียนการสอน มีการนำมาใช้น้อย ส่วนสื่อที่นำมาใช้ ทั้งในและนอกโรงเรียนคือ โทรศัพท์ วิทยุ และคอมพิวเตอร์ สื่อที่นักเรียนใช้น้อยคือ อินเทอร์เน็ต

นงลักษณ์ ยามสุข. (2545:บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้อีเมลของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันการใช้อีเมลของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งใช้ในงานพิมพ์เอกสารรายงานเป็นส่วนใหญ่ มีการใช้อีเมลเพื่อวัตถุประสงค์หลักคือการติดต่อสื่อสาร แต่จากผลการวิจัยพบว่าเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารมากที่สุดในปัจจุบันคือ โทรศัพท์ ส่วนสถานที่ที่รับ-ส่งอีเมลนั้น พบว่าเป็นหน่วยงานหรือฝ่ายของตนเองเป็นส่วนมาก และพบว่าพนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับอีเมลโดยวิธีการฝึกอบรมมากที่สุด สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้อีเมลนั้นโดยภาพรวมใช้อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านความสะดวก รวดเร็ว ถูกใช้ในระดับมากที่สุด ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ได้ข่าวสารทันสมัย เป็นแหล่งที่มีข้อมูล และการติดต่อสื่อสารมาก ไม่จำกัดด้านเวลา ขั้นตอนการให้บริการง่าย แหล่งข้อมูลสามารถตอบสนองความต้องการได้ และเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอ ทุกปัจจัยที่กล่าวมาใช้ในระดับมาก แต่ปัจจัยที่ไม่สามารถหาข้อมูลได้จากแหล่งอื่นใช้ในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาในการใช้อีเมล จากความคิดเห็นของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น คือ ปัญหาการตอบกลับของอีเมล ความล่าช้าของการเชื่อมต่อเครือข่าย ความจุเนื้อที่ของตู้รับจดหมายมีน้อยเกินไป

น้ำเพชร กระต่ายทอง (2545:97-98) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของโรงเรียน ตามทัศนของครูปฏิบัติการโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา จากผลการวิจัยพบว่า ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของโรงเรียนตามทัศนของครูปฏิบัติการในโรงเรียนขนาดเล็กแตกต่างจากโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาของแต่ละโรงเรียนต่างกัน โรงเรียนขนาดเล็กมีความสัมพันธ์กับผลปฏิบัติงานในระดับสูง

ชุติมา สังข์เดช (2543:131) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบการประชุมทางไกลทางภาพสำหรับใช้ในการส่งเสริมการเกษตร กรมส่งเสริมการเกษตร พบว่า ความจำเป็นในการนำระบบการประชุมทางไกลทางภาพมาใช้เป็นสื่อหลักหรือสื่อเสริม มีความจำเป็นเพื่อที่จะช่วยแก้ปัญหาได้ทันเหตุการณ์มากขึ้น ช่วยในการขยายองค์ความรู้ เพิ่มทักษะในการเกษตร ประหยัดเวลาในการเดินทาง รวมทั้งทำให้การประชุมปรึกษาหารือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว โดยนำมาใช้กับการ

ประชุมเชิงบริหารเป็นลำดับแรก และเพื่อสนองนโยบายในการลดกำลังคนส่วนกลาง เป็นกลไกประสานเชื่อมโยงระหว่างส่วนกลาง-ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นได้

วชิราภรณ์ รอดประเสริฐ (2543:67-68) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล และพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9002 พบว่า อายุและเพศพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่ธนาคารนำมาใช้ โดยพนักงานหญิงมีแนวโน้มว่ามีความสัมพันธ์ที่ดีกว่าพนักงานชาย แบบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และพฤติกรรมของพนักงานด้านการเปิดรับข่าวสาร ไม่ว่าจะเป็นทางสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อบุคคล และการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9002 ที่ธนาคารนำมาใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ $p < .001$ แต่เป็นความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

พนม แสงอินทร์ (2542:104-105) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพโดยรวมในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานกระทรวงศึกษาธิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

วรจิตร หนองแก (2540:บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประสบการณ์เดิมด้านสาธารณสุข ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ทักษะคติต่อบทบาท ความคาดหวังประโยชน์ การได้รับข่าวสารทางด้านสุขภาพ การสนับสนุนจากครอบครัว และการสนับสนุนจากชุมชน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ การศึกษา อาชีพ วิธีการเข้าสู่ตำแหน่ง จำนวนแรงงานในครอบครัว ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การปฏิสัมพันธ์กันในกลุ่ม อสม. และการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อระดับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในครั้งนี้ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ทักษะคติต่อบทบาทและการได้รับข่าวสารทางด้านสุขภาพ โดยทั้งสามปัจจัยสามารถร่วมกันทำนายได้ ร้อยละ 17.07

มนตรา ขวัญสมบูรณ์ (2540:170-171) ได้ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เป็นข้าราชการสาย ข. และข้าราชการสาย ค. มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องของสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในสภาพปัญหา 5 ด้าน คือ ด้านนโยบาย ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านหลักสูตรและด้านบุคลากร

พัชรินทร์ รัตโนดม (2536:195) ได้วิจัยเรื่อง องค์ประกอบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร กับการปฏิบัติงานวิชาการ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก และแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์ประกอบพฤติกรรมการสื่อสารมีบทบาทสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานวิชาการในโรงเรียน

2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แจคสัน (Jackson) 1995:158-161 ได้ศึกษารูปแบบของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในหน่วยงาน พบว่า บุคคลพอใจที่จะทำการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่มีฐานะทางสังคมสูงกว่าและ พยายามหลีกเลี่ยงติดต่อกับผู้ที่มีฐานะทางสังคมที่ต่ำกว่า โดยค้นพบ 3 ประการคือ 1) ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานนั้น บุคคลทั่วไปจะมีแรงมากระตุ้นให้ทำการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่สามารถจะช่วยให้เขาทำงานนั้นได้สำเร็จ 2) บุคคลทั่วไปจะมีอำนาจมากระตุ้นให้ทำการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ 3) บุคคลในองค์กรจะทำการติดต่อสื่อสารเพื่อพยายามปรับตำแหน่งของตน เพื่อต้องการเพิ่มสถานภาพทางสังคมให้สูงขึ้น

ฮาร์เปอร์ (Harper 1987:2825-A) ได้ศึกษาวิจัยการสื่อสารขององค์การในมหาวิทยาลัย โดยการสำรวจทฤษฎีการสื่อสารของหัวหน้าภาควิชาการชายและหญิงในการสื่อสาร 8 ด้าน คือ ด้านการส่งข่าวสาร ด้านการรับข่าวสาร ด้านการติดตาม ด้านแหล่งข่าวสาร ด้านคุณภาพข่าวสาร ด้านการสื่อสารขององค์การ ด้านผลผลิตขององค์การ ด้านช่องทางเดินข่าวสาร ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นถึงทฤษฎีการสื่อสารว่าเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่พบเพียง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพข่าวสาร แหล่งข่าวสาร และการส่งข่าวสาร

จาคอบและจิลสัน (Jacobs and Jillson, 1974:12) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุของผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ (ineffective performance) โดยการออกแบบสอบถามนักบริหาร 6,000 คน เกี่ยวกับสาเหตุของผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิผล นักบริหารอย่างน้อยร้อยละ 30 ระบุสาเหตุเกิดจาก 1) ขาดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงานที่ชัดเจน 2) วิธีการ

และระเบียบปฏิบัติไม่มีประสิทธิภาพ 3) การฝึกอบรมหรือโครงการพัฒนาทักษะไม่เพียงพอหรือไม่มีประสิทธิภาพ 4) ภาวะผู้นำในการบริหารไม่เพียงพอ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กรและระหว่างองค์กรไม่ดี (6) ขวัญของบุคลากรไม่ดี นอกจากนี้ผู้บริหารร้อยละ 90 เชื่อว่า ผลการปฏิบัติงานอาจปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ด้วยการใช้ทักษะและความรู้ที่เหมาะสม

เดวิส (Davis 1970:380) ได้ศึกษาพบว่า ผู้บริหารทุกคนมีเจตคติเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารว่าเป็นกระบวนการซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง และการสื่อสารที่ดีจะช่วยลดความขัดแย้งในองค์กรและก่อให้เกิดสภาวะที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะมหาวิทยาลัยศิลปากร” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือเพื่อศึกษาว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะมหาวิทยาลัยศิลปากรมีความสัมพันธ์กันอย่างไรบ้าง โดยงานวิจัยครั้งนี้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ไว้ดังนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ตัวแปรที่ศึกษา
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. วิธีการสร้างและทดสอบเครื่องมือ
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล
8. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสาร รายงานวิจัย สารนิพนธ์และวิทยานิพนธ์ ทั้งในและต่างประเทศ เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยศิลปากร
2. กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและพิจารณาให้ข้อคิดเห็นแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข

4. ทดสอบเครื่องมือกับตัวแทนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน
5. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว แจกให้กลุ่มตัวอย่างภายในระยะเวลาที่กำหนด
6. ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปผลการวิจัยและนำเสนอผลการวิจัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรคือบุคลากรสายช่วยวิชาการที่เป็นข้าราชการสาย ข. ข้าราชการสาย ค. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร มี 10 คณะวิชา มีประชากรจำนวน 271 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan (ภาคผนวก ก ตารางที่ 38) กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ ± 0.05 และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 156 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) ตามสัดส่วนขนาดตัวอย่างต่อประชากร โดยการแบ่งชั้นภูมิตามประเภทบุคลากร (ข้าราชการสาย ข. ข้าราชการสาย ค. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ) และตามคณะวิชา (ภาคผนวก ก ตารางที่ 39) กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในวิจัยมีดังนี้

การแบ่งชั้นภูมิตามประเภทบุคลากร

1. ข้าราชการสาย ข.	จำนวน 25 คน
2. ข้าราชการสาย ค.	จำนวน 48 คน
3. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย)	จำนวน 67 คน
4. ลูกจ้างชั่วคราว	จำนวน 12 คน
5. พนักงานราชการ	จำนวน 4 คน
รวม	จำนวน 156 คน

การแบ่งชั้นภูมิตามคณะวิชา

1. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	จำนวน 12 คน
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	จำนวน 12 คน
3. คณะโบราณคดี	จำนวน 9 คน

4. คณะมัณฑนศิลป์	จำนวน	15 คน
5. คณะอักษรศาสตร์	จำนวน	17 คน
6. คณะศึกษาศาสตร์	จำนวน	23 คน
7. คณะวิทยาศาสตร์	จำนวน	13 คน
8. คณะเภสัชศาสตร์	จำนวน	31 คน
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	จำนวน	14 คน
10. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	จำนวน	10 คน
รวม	จำนวน	156 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการ คณะมหาวิทยาลัยศิลปากร มีดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

เพศ จำแนกเป็น เพศชาย และเพศหญิง

อายุ จำแนกเป็น 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี

วุฒิการศึกษา จำแนกเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ประเภทบุคลากร จำแนกเป็น ข้าราชการสาย ข. ข้าราชการสาย ค.

พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ

ระยะเวลาทำงาน จำแนกเป็น 1-10 ปี 11-20 ปี 21-30 ปี มากกว่า 30 ปี

หน่วยงาน จำแนกเป็น 1. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 3. คณะโบราณคดี 4. คณะมัณฑนศิลป์ 5. คณะอักษรศาสตร์ 6. คณะศึกษาศาสตร์ 7. คณะวิทยาศาสตร์ 8. คณะเภสัชศาสตร์ 9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 10. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

ประเภทของงานที่ปฏิบัติ มี 4 ประเภทคือ 1. งานบริหารและธุรการ 2. งาน

คลังและพัสดุ 3. งานบริการการศึกษา 4. งานแผนและประกันคุณภาพ

2. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

อินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ต การประชุมทางไกลผ่านภาพ

วัตถุประสงค์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน

ตัวแปรตาม ได้แก่

ผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1. ปริมาณงาน 2. คุณภาพของงาน 3. ความทันเวลา 4. การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร 5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ 6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 7. การบริการที่ดี 8. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน 9. จริยธรรม 10. การทำงานเป็นทีม 11. การมองภาพองค์กรรวม 12. การคิดวิเคราะห์ 13. ศิลปะการสื่อสารและจูงใจ 14. การสืบเสาะหาข้อมูล 15. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (ประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร 2547)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด สำหรับสอบถามบุคลากร ซึ่งผู้วิจัยจะสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยสร้างเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ เพื่อใช้สำรวจสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาทำงาน หน่วยงาน ประเภทของงานที่ปฏิบัติ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ ประกอบด้วย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต และการประชุมทางไกลผ่านภาพ ผู้วิจัยสร้างเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating scale) โดยกำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยจะสร้างเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) และเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 37 ข้อ โดยกำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเสรี ในส่วนที่ไม่ปรากฏในแบบสอบถาม

5. วิธีการสร้างและทดสอบเครื่องมือ

วิธีการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการและขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยดังนี้

5.1 ขั้นตอนการหาข้อมูลในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาหลักการทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย
3. รวบรวมข้อมูล
4. นำมาวิเคราะห์หาหัวข้อในการสร้างแบบสอบถาม
5. เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาหัวข้อคำถาม

5.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาหลักการทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำหัวข้อคำถามที่แก้ไขแล้วมาสร้างแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อ

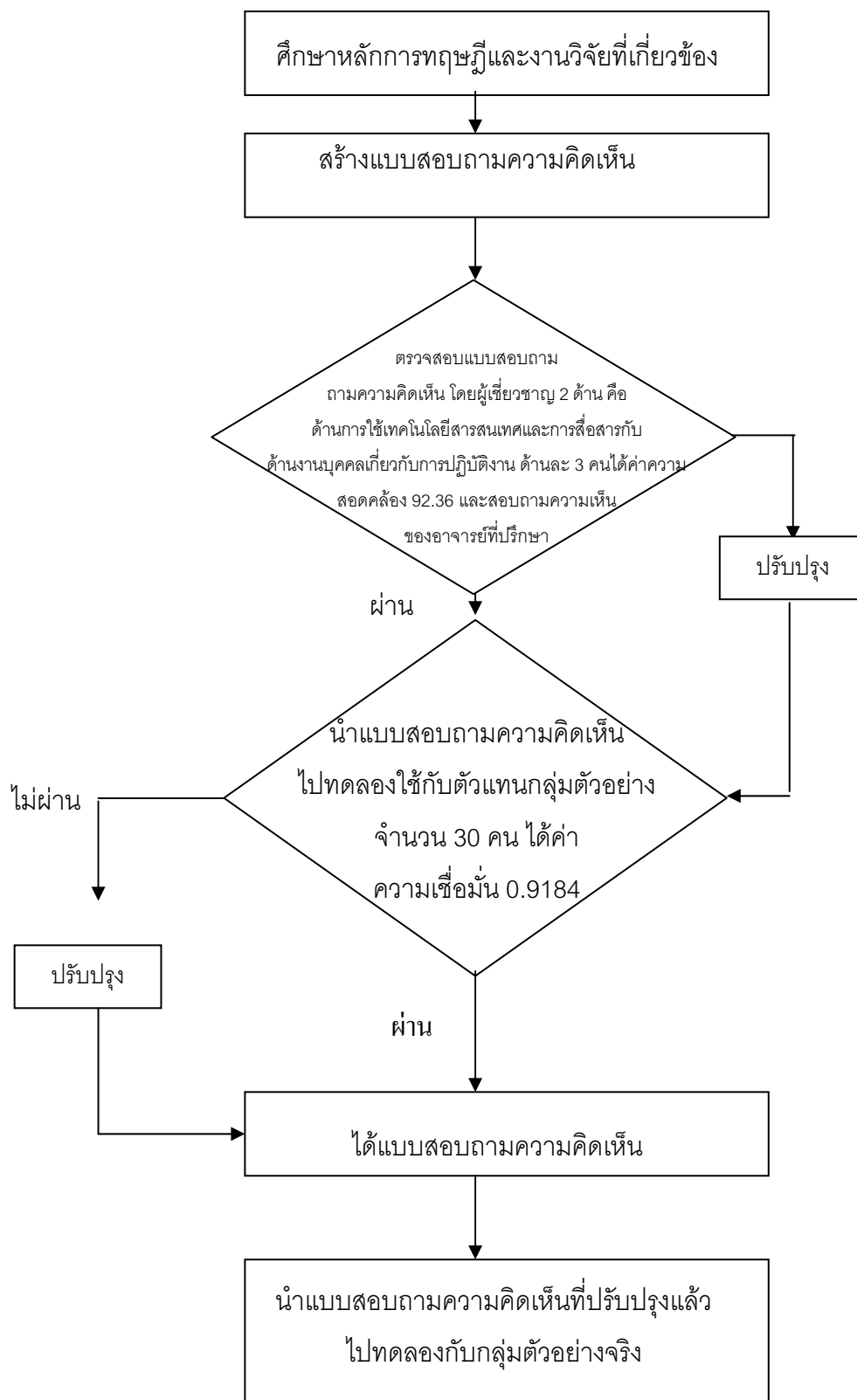
ตรวจสอบความถูกต้อง

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 2 ด้านคือด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับด้านงานบุคคลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านละ 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำไปวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) (ภาคผนวก ค) ซึ่งกำหนดค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 พบว่าค่าความสอดคล้องเท่ากับ 92.36 และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 2 ด้านๆ ละ 3 คน รายชื่อดังภาคผนวก ข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับตัวแทนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลกรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา จำนวน 30 คน (คณะวิศวกรรมศาสตร์และคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์) เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อความคำถามและสำนวนภาษา

5. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ความเชื่อมั่น 0.9184 (ภาคผนวก ค)

6. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัย



แผนภูมิที่ 26 สรุปขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อทำการสร้างเครื่องมือวิจัยจนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของเครื่องมือแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอหนังสือจากภาควิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ไปถึงคณบดี และเลขานุการคณะวิชาต่างๆ ที่มีบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ ในมหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูล

2. นำแบบสอบถาม พร้อมดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 25-29 เมษายน 2552 และรวบรวมแบบสอบถามคืนเรียบร้อยในวันที่ 31 กรกฎาคม 2552

แบบสอบถามที่นำไปแจกจำนวน 159 ฉบับ ได้คืนมาทั้งสิ้น 156 ฉบับ เมื่อนำแบบสอบถามมาตรวจสอบพบว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ 156 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.11

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล ลงรหัสข้อมูลของแบบสอบถาม แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าสถิติซึ่งเป็นสถิติพรรณนา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) โดยนำข้อมูลมาลงรหัส (Coding) ดังนี้

1. เพศ	เพศชาย	ลงรหัสเท่ากับ 1
	เพศหญิง	ลงรหัสเท่ากับ 2
2. อายุ	21-30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี, 51-60 ปี	
	ลงรหัสเรียงจาก 1-4	
3. วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี	
	ลงรหัสเรียงจาก 1-3	
4. ประเภทบุคลากร	ข้าราชการสาย ข., ข้าราชการสาย ค., พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย), ลูกจ้างชั่วคราว, พนักงานราชการ	ลงรหัสเรียงจาก 1-5
5. ระยะเวลาทำงาน	1-10 ปี, 11-20 ปี, 21-30 ปี, มากกว่า 30 ปี	
	ลงรหัสเรียงจาก 1-4	
6. หน่วยงาน	คณะจิตกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์,	

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์, คณะโบราณคดี,
คณะมัณฑนศิลป์, คณะอักษรศาสตร์, คณะ
ศึกษาศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์, คณะเภสัชศาสตร์,
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม,
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
ลงรหัสเรียงจาก 1-10

7. ประเภทของงานที่ปฏิบัติ งานบริหารและธุรการ, งานคลังและพัสดุ,
งานบริการการศึกษา, งานแผนและประกันคุณภาพ
ลงรหัสเรียงจาก 1-4

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ และการแปลความหมาย ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา 2548 : 67)

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

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย มีเกณฑ์ดังนี้

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) ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ลงรหัสเท่ากับ	5
ระดับมาก	ลงรหัสเท่ากับ	4

ระดับปานกลาง	ลงรหัสเท่ากับ	3
ระดับน้อย	ลงรหัสเท่ากับ	2
ระดับน้อยที่สุด	ลงรหัสเท่ากับ	1

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน 15 ด้าน โดยผู้วิจัยจะสร้างเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 37 ข้อ โดยกำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ และการแปลความหมาย ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน มีเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2547 : 388)

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

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย มีเกณฑ์ดังนี้

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) ดังนี้

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

4. ใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงาน

5. ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน โดยตัวแปรต้นประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล (สถานภาพ) กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเลือกตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร

8. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

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

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

IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

$\sum R$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาวิชาทั้งหมด

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (ลัวัน สายยศ, อังคณา สายยศ 2538 : 200)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ = ผลรวมของคะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามเป็นรายข้อ

s_t^2 = คะแนนความแปรปรวนของคะแนนที่ได้จากการแบบสอบถามทั้ง

ฉบับของทุกคนที่ทำแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1. ค่าสถิติพื้นฐานของแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2541 : 389)

1. ร้อยละ

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	หมายถึง	ค่าอัตราส่วนร้อยละ
	F	หมายถึง	จำนวนของผู้ตอบในแต่ละข้อ
	N	หมายถึง	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2. คะแนนเฉลี่ย

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

เมื่อ	$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
	$\sum X$	หมายถึง	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
	n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร

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

เมื่อ	S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติ t-test แบบ Independent (กัลยา วานิชย์บัญชา 2548 : 108-113)

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาทำงาน หน่วยงาน ประเภทของงานที่ปฏิบัติ วัตถุประสงค์การติดต่อสื่อสาร ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ONE WAY ANOVA) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2548 : 141)

2.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เป็นการวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณทั้งคู่และต้องการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงปริมาณทั้ง 2 ตัว ในการวัดระดับและทิศทางความสัมพันธ์ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2548 : 131)

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

2.5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression)

เพื่อค้นหาตัวแปรที่ใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานจะใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะไม่มีความสัมพันธ์กันเองสูง เพื่อป้องกันปัญหาความสัมพันธ์ภายในของตัวแปรพยากรณ์ (Multicollinearity) โดยพิจารณาจากค่าความคงทนของการยอมรับ (Tolerance) มีค่าไม่น้อยกว่า 0.10 ค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (VIF) มีค่าที่น้อยกว่า 10 (กัลยา วานิชย์บัญชา 2548 :180-181)

$$\hat{y} = B_0 + B_1X_1 +B_p X_p$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล 4 ขั้นตอนดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. ผลการการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร
 - 2.1 ระดับการปฏิบัติงาน
 - 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ
 - 2.3 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาทำงาน หน่วยงาน ประเภทของงานที่ปฏิบัติ
3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร
4. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขั้นตอนที่ 1 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผู้วิจัยนำเสนอประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในรูปตารางความถี่ และร้อยละ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (N=156)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	39	25.00
หญิง	117	75.00
2. อายุ		
21-30 ปี	46	29.50
31-40 ปี	64	41.00
41-50 ปี	28	17.90
51-60 ปี	18	11.50
3. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	7.10
ปริญญาตรี	121	77.60
สูงกว่าปริญญาตรี	24	15.40
4. ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการสาย ข.	25	16.00
ข้าราชการสาย ค.	48	30.80
พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย)	67	42.90
ลูกจ้างชั่วคราว	12	7.70
พนักงานราชการ	4	2.60
5. ระยะเวลาทำงาน		
1-10 ปี	85	54.50
11-20 ปี	38	24.40
21-30 ปี	26	16.70
มากกว่า 30 ปี	7	4.50

ตารางที่ 5 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (N=156)	ร้อยละ (100.00)
6. หน่วยงาน		
คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	12	7.70
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	12	7.70
คณะโบราณคดี	9	5.80
คณะมัณฑนศิลป์	14	9.00
คณะอักษรศาสตร์	17	10.90
คณะศึกษาศาสตร์	24	15.40
คณะวิทยาศาสตร์	13	8.30
คณะเภสัชศาสตร์	31	19.90
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	14	9.00
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	10	6.40
7. ประเภทของงานที่ปฏิบัติ		
งานบริหารและธุรการ	49	31.40
งานคลังและพัสดุ	28	17.90
งานบริการการศึกษา	54	34.60
งานแผนและประกันคุณภาพ	21	13.50
งานอื่นๆ	4	2.60

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 156 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 เพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.00 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 77.60 รองลงมาสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมาเป็นข้าราชการสาย ค. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 มีระยะเวลาทำงาน 1-10 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 11-20 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 หน่วยงานสังกัดมากที่สุดคือคณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 รองลงมาสังกัดคณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 และพบว่าเมื่อแยกตามประเภทของงานที่ปฏิบัติมากที่สุดคืองานบริการการศึกษาจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมาสังกัดงานบริหารและธุรการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40

1.2 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ นำเสนอในรูปแบบตารางค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 6-7

ตารางที่ 6 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ของบุคลากร

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับ
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	3.11	.871	ปานกลาง	1
อินเทอร์เน็ต	2.71	1.048	ปานกลาง	3
อินเทอร์เน็ต	2.82	1.033	ปานกลาง	2
การประชุมทางไกลผ่านภาพ	1.85	1.072	น้อย	4
รวม	2.62085	1.00579	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 เกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่าในภาพรวมมีการใช้ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$) พิจารณาตามเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ พบว่ามีการใช้ในระดับปานกลาง คือ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 3.11$) อินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 2.82$) และอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 2.71$) ตามลำดับ และการประชุมทางไกลผ่านภาพ ($\bar{X} = 1.85$) อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 7 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ตามวัตถุประสงค์

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยี - สารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ตามวัตถุประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับ
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (su.ac.th, Hotmail.com, Yahoo.com, Gmail.com, อื่นๆ)				
1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	3.30	1.115	ปานกลาง	3
2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	3.61	1.093	มาก	1
3. การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ	2.60	1.279	ปานกลาง	4
4. การติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร	2.54	1.262	ปานกลาง	5
5. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน	3.50	1.133	มาก	2
รวม	3.11	.871	ปานกลาง	

ตารางที่ 7 (ต่อ)

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยี - สารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ตามวัตถุประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับ
อินเทอร์เน็ต (http://www.reg.su.ac.th , MIS, e-Doc, Video on Demand, Course ware, การประกันคุณภาพ การศึกษา, อื่นๆ)				
1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	3.21	1.333	ปานกลาง	1
2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	2.75	1.234	ปานกลาง	3
3. การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ	2.37	1.240	น้อย	4
4. การติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร	2.35	1.237	น้อย	5
5. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน	2.87	1.314	ปานกลาง	2
รวม	2.71	1.048	ปานกลาง	
อินเทอร์เน็ต (Chats, E-mail, World Wide Web, Web Blog, อื่นๆ)				
1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	2.96	1.282	ปานกลาง	3
2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	3.31	1.288	ปานกลาง	1
3. การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ	2.27	1.287	น้อย	5
4. การติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร	2.30	1.332	น้อย	4
5. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน	3.26	1.324	ปานกลาง	2
รวม	2.82	1.033	ปานกลาง	
การประชุมทางไกลผ่านภาพ (Video Conference) ผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม, ผ่านอินเทอร์เน็ต				
1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	1.98	1.188	น้อย	1
2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	1.79	1.107	น้อย	4
3. การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ	1.85	1.165	น้อย	3
4. การติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร	1.74	1.112	น้อย	5
5. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน	1.87	1.253	น้อย	2
รวม	1.85	1.072	น้อย	
เฉลี่ยรวมทั้งหมด	2.62085	1.00579	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 เกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ตามวัตถุประสงค์ของการใช้ เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้

การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ($\bar{X} = 3.61$) และการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ($\bar{X} = 3.50$) ในระดับมาก การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ($\bar{X} = 3.30$) การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ ($\bar{X} = 2.60$) และการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร ($\bar{X} = 2.54$) ในระดับปานกลาง โดยรวมแล้วการติดต่อสื่อสารโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$)

การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ($\bar{X} = 3.21$) การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ($\bar{X} = 2.75$) การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ($\bar{X} = 2.87$) อยู่ในระดับปานกลาง การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ ($\bar{X} = 2.37$) การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร ($\bar{X} = 2.35$) อยู่ในระดับน้อย โดยรวมแล้วการติดต่อสื่อสารโดยใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$)

ใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ($\bar{X} = 2.96$) ใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ($\bar{X} = 3.31$) ใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ($\bar{X} = 3.26$) อยู่ในระดับปานกลาง ใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ($\bar{X} = 2.27$) ใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร ($\bar{X} = 2.30$) โดยรวมแล้วการติดต่อสื่อสารโดยใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$)

การประชุมทางไกลผ่านภาพในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ($\bar{X} = 1.98$) การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ($\bar{X} = 1.79$) การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพในการติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ ($\bar{X} = 1.85$) การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพในการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร ($\bar{X} = 1.74$) การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพในการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ($\bar{X} = 1.87$) อยู่ในระดับน้อย โดยรวมแล้วการติดต่อสื่อสารโดยใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.85$)

สรุปพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทั้งการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต และการประชุมทางไกลผ่านภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

ขั้นตอนที่ 2 ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร
 2.1 ระดับผลการปฏิบัติงาน นำเสนอในรูปตารางค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 8-9

ตารางที่ 8 ระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร	$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านปริมาณงาน	4.15	.641	มาก	3
2. ด้านคุณภาพของงาน	3.87	.536	มาก	10
3. ด้านความทันเวลา	4.04	.721	มาก	5
4. ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร	4.05	.610	มาก	4
5. ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้	3.97	.609	มาก	9
6. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.01	.573	มาก	7
7. ด้านการบริการที่ดี	4.21	.554	มาก	2
8. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	4.03	.683	มาก	6
9. ด้านจริยธรรม	4.22	.602	มาก	1
10. ด้านการทำงานเป็นทีม	3.99	.588	มาก	8
11. ด้านการมองภาพองค์กรรวม	3.78	.659	มาก	14
12. ด้านการคิดวิเคราะห์	3.69	.600	มาก	15
13. ด้านศิลปะการสื่อสารและจูงใจ	3.82	.618	มาก	12
14. ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล	3.85	.812	มาก	11
15. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.80	.687	มาก	13
รวม	3.96	.462	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า ภาพรวมระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$)

มองในภาพรวมในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดย 3 อันดับแรก คือ ด้านจริยธรรม ($\bar{X}=4.22$) ด้านการบริการที่ดี ($\bar{X}=4.21$) และด้านปริมาณ ($\bar{X}=4.15$) ตามลำดับ และระดับมากที่สุดท้ายคือ ด้านการคิดวิเคราะห์ ($\bar{X}=3.69$)

ตารางที่ 9 ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร	$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย	ลำดับ
ด้านปริมาณงาน				
1. ท่านปฏิบัติงานตามปริมาณงานหรือ จำนวนงานได้สำเร็จลุล่วง ตามที่ได้รับมอบหมาย	4.15	.641	มาก	3
ด้านคุณภาพของงาน				
2. ท่านปฏิบัติงานได้ด้วยความถูกต้องแม่นยำ	3.92	.563	มาก	10
3. ท่านปฏิบัติงานด้วยความประณีต มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.96	.651	มาก	
4. ท่านปฏิบัติงานโดยไม่เกิดปัญหาติดตามมาภายหลัง	3.73	.666	มาก	
รวม	3.87	.536	มาก	
ด้านความทันเวลา				
5. ท่านปฏิบัติงานเสร็จ/สำเร็จตามเวลาที่กำหนด	4.04	.721	มาก	5
ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร				
6. ท่านปฏิบัติงานด้วยทรัพยากรที่มีจำกัดโดยใช้อย่างประหยัดและคุ้มค่ามากที่สุด	4.10	.711	มาก	4
7. ท่านปฏิบัติงานด้วยการประพฤติดนเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน	3.91	.694	มาก	
8. ท่านปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ระวังและรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพพร้อมปฏิบัติงานเสมอ	4.14	.704	มาก	
รวม	4.05	.610	มาก	
ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้				
9. ท่านปฏิบัติงานได้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่กำหนดไว้	3.97	.629	มาก	9
10. ท่านปฏิบัติงานได้ผลผลิตเป็นที่ยอมรับและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3.99	.662	มาก	
รวม	3.97	.609	มาก	

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร	$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย	ลำดับ
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์				
11. ท่านปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความ มุ่งมั่น กระตือรือร้นให้เสร็จเรียบร้อยตามผลสัมฤทธิ์ ที่กำหนดไว้	4.09	.656	มาก	7
12. ท่านปฏิบัติงานโดยกำหนดเป้าหมายมีขั้นตอนใน การทำงานเพื่อให้บรรลุตามมาตรฐานของงาน	4.00	.672	มาก	
13. ท่านปฏิบัติงานโดยมีการพัฒนาระบบหรือวิธีการ ทำงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น	3.96	.675	มาก	
รวม	4.01	.573	มาก	
ด้านการบริการที่ดี				
14. ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจในการให้บริการ	4.31	.586	มาก	2
15. ท่านปฏิบัติงานด้วยความพยายามที่จะให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี	4.31	.618	มาก	
16. ท่านอาสาปฏิบัติงานทุกครั้งที่มีผู้มาขอรับบริการใน งานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่	4.02	.723	มาก	
รวม	4.21	.554	มาก	
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน				
17. ท่านมีความใส่ใจใฝ่รู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตน	4.06	.724	มาก	6
18. ท่านศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำไปใช้ในการ ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ	3.99	.718	มาก	
รวม	4.03	.683	มาก	
ด้านจริยธรรม				
19. ท่านปฏิบัติงานด้วยการครองตนถูกต้องเหมาะสมทั้ง ตามหลักกฎหมายและคุณธรรม จริยธรรม	4.21	.640	มาก	1
20. ท่านปฏิบัติงานด้วยการประพฤติปฏิบัติถูกต้อง เหมาะสมตามหลักในวิชาชีพ	4.24	.626	มาก	
21. ท่านปฏิบัติงานโดยมุ่งประโยชน์ประเทศชาติมากกว่า ประโยชน์ส่วนตน และไม่แสวงหาประโยชน์ในทาง มิชอบ	4.20	.713	มาก	
รวม	4.22	.602	มาก	

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร	$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย	ลำดับ
ด้านการทำงานเป็นทีม				
22. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นหรือเพื่อน ร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.07	.701	มาก	8
23. ท่านสามารถประสานงานร่วมกับผู้อื่นหรือเพื่อน ร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.08	.696	มาก	
24. ท่านแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงานเสมอๆ	3.93	.728	มาก	
25. ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนหรือรับมอบหมายงาน แทนเพื่อนร่วมงานได้เมื่อเขาไม่สามารถปฏิบัติงานได้	3.88	.712	มาก	
รวม	3.99	.588	มาก	
ด้านการมองภาพองค์รวม				
26. ท่านเป็นผู้มีแนวคิด และวิธีพิจารณาแบบมอง ภาพรวม	3.82	.732	มาก	14
27. ท่านเป็นผู้มีแนวการนอกกรอบเพื่อสร้างสรรค์ ความรู้ใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การ จัดการความรู้ (KM)	3.59	.826	มาก	
28. ท่านสามารถประยุกต์ประสบการณ์ในการทำงาน มาใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้	3.92	.691	มาก	
รวม	3.78	.659	มาก	
ด้านการคิดวิเคราะห์				
29. ท่านสามารถวิเคราะห์เจาะลึก โดยใช้เทคนิค หลากหลายเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.62	.676	มาก	15
30. ท่านเลือกใช้เทคนิควิธีตามความเหมาะสมเพื่อ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.77	.631	มาก	
รวม	3.69	.600	มาก	
ด้านศิลปะการสื่อสารและจิตใจ				
31. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยใช้คำพูดหรือข้อความที่ โน้มน้าวใจผู้ร่วมงานได้ดี	3.70	.731	มาก	12
32. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้	4.03	.606	มาก	
33. ท่านสามารถปฏิบัติงาน โดยใช้กลยุทธ์ที่มุ่งใจ เข้า สังคมและเข้ากับผู้อื่นได้	3.74	.726	มาก	
รวม	3.82	.618	มาก	
ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล				
34. ท่านเป็นผู้ที่มีการหาข้อมูลใหม่ๆ จากเทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.85	.812	มาก	11

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร	$\bar{X}$	S.D.	แปล ความหมาย	ลำดับ
ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์				
35. ท่านเป็นผู้ที่มีการคิดริเริ่มใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องโดยนำไปใช้ปฏิบัติได้จริงและดียิ่งขึ้น	3.73	.773	มาก	13
36. ท่านนำเทคนิคและวิธีการทำงานใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.78	.741	มาก	
37. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.90	.698	มาก	
รวม	3.80	.687	มาก	
รวม	3.96	.462	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า ภาพรวมระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$)

เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรอยู่ในระดับมากทั้งหมด และระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ด้านการบริการที่ดี ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจในการให้บริการ ($\bar{X}=4.31$) ท่านปฏิบัติงานด้วยความพยายามที่จะให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ($\bar{X}=4.31$) ด้านจริยธรรม ท่านปฏิบัติงานด้วยการประพฤติปฏิบัติถูกต้อง เหมาะสมตามหลักในวิชาชีพ ($\bar{X}=4.24$) และระดับมากอันดับสุดท้ายคือ ด้านการมองภาพองค์กรรวม ท่านเป็นผู้มีแนวกรนอกกรอบเพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดการความรู้ (KM) ($\bar{X}=3.59$)

มองในภาพรวมในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดย 3 อันดับแรก คือ ด้านจริยธรรม ($\bar{X}=4.22$) ด้านการบริการที่ดี ($\bar{X}=4.21$) และด้านปริมาณ ($\bar{X}=4.15$) ตามลำดับ และระดับมากที่สุดท้ายคือ ด้านการคิดวิเคราะห์ ($\bar{X}=3.69$)

2.2 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ นำเสนอในรูปตารางค่า t-test แบบ Independent ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ (N=156, Male = 39, Female = 117)

ผลการปฏิบัติงาน	ชาย		หญิง		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ปริมาณงาน	4.1538	.70854	4.1453	.61958	.072	.943
2. คุณภาพของงาน	3.8718	.62882	3.8718	.50447	.000	1.000
3. ความทันเวลา	4.0769	.80735	4.0342	.69396	.319	.750
4. การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร	4.1538	.61104	4.0171	.60939	1.213	.227
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้	4.0641	.68036	3.9444	.58272	1.064	.289
6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.0427	.60301	4.0057	.56559	.348	.728
7. การบริการที่ดี	4.2564	.56951	4.1966	.55043	.583	.561
8. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	4.1410	.64837	3.9872	.69314	1.219	.225
9. จริยธรรม	4.2308	.70152	4.2108	.56832	.179	.858
10. การทำงานเป็นทีม	4.0385	.67992	3.9722	.55687	.608	.544
11. การมองภาพองค์รวม	3.9573	.71810	3.7151	.63013	2.006	.047*
12. การคิดวิเคราะห์	3.8205	.68333	3.6496	.56578	1.549	.123
13. ศิลปะการสื่อสารและจูงใจ	3.8034	.72434	3.8319	.58169	-.249	.804
14. การสืบเสาะหาข้อมูล	4.1282	.92280	3.7521	.75322	2.547	.012
15. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.0085	.73543	3.7350	.65877	2.180	.031
รวม	4.0416	.52094	3.9392	.44115	1.198	.233

จากตารางที่ 10 พบว่าบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพศชายและเพศหญิง มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 14 ด้าน และในภาพรวม แต่ด้านการมองภาพองค์รวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า $t = 2.006$, $p = 0.047$) โดยบุคลากรเพศชายมีผลการปฏิบัติงานด้านการมองภาพองค์รวมสูงกว่าเพศหญิง ($\bar{X} = 3.9573$ และ $\bar{X} = 3.7151$ ตามลำดับ)

2.3 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาทำงาน หน่วยงาน ประเภทของงานที่ปฏิบัติ นำเสนอในรูปตารางค่า One Way-ANOVA ดังตารางที่ 11-28

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ

ผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.865	.955	2.390	.071
	ภายในกลุ่ม	152	60.744	.400		
	รวม	155	63.609			
2. คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.151	1.050	3.857	.011*
	ภายในกลุ่ม	152	41.396	.272		
	รวม	155	44.547			
3. ความทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.505	.502	.963	.412
	ภายในกลุ่ม	152	79.181	.521		
	รวม	155	80.686			
4. การประหยัดหรือความ คุ้มค่า ของการใช้ทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.036	.679	1.850	.141
	ภายในกลุ่ม	152	55.775	.367		
	รวม	155	57.812			
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติ ได้	ระหว่างกลุ่ม	3	1.318	.439	1.191	.315
	ภายในกลุ่ม	152	56.080	.369		
	รวม	155	57.397			
6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	3	.492	.164	.494	.687
	ภายในกลุ่ม	152	50.473	.332		
	รวม	155	50.965			
7. การบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	3	.768	.256	.831	.479
	ภายในกลุ่ม	152	46.807	.308		
	รวม	155	47.575			
8. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.551	.517	1.109	.347
	ภายในกลุ่ม	152	70.846	.466		
	รวม	155	72.397			

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
9. จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3	.079	.026	.071	.975
	ภายในกลุ่ม	152	56.100	.369		
	รวม	155	56.179			
10. การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	3	.938	.313	.901	.442
	ภายในกลุ่ม	152	52.730	.347		
	รวม	155	53.668			
11. การมองภาพองค์รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.198	.399	.917	.434
	ภายในกลุ่ม	152	66.172	.435		
	รวม	155	67.370			
12. การคิดวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	3	.933	.311	.862	.462
	ภายในกลุ่ม	152	54.798	.361		
	รวม	155	55.731			
13. ศิลปะการสื่อสารและจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	.907	.302	.788	.502
	ภายในกลุ่ม	152	58.304	.384		
	รวม	155	59.211			
14. การสืบเสาะหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3	2.667	.889	1.356	.258
	ภายในกลุ่ม	152	99.640	.656		
	รวม	155	102.308			
15. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.160	.387	.817	.486
	ภายในกลุ่ม	152	71.923	.473		
	รวม	155	73.083			
รวมทั้งสิ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	.346	.115	.533	.660
	ภายในกลุ่ม	152	32.849	.216		
	รวม	155	33.195			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 11 พบว่าผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่มีช่วงอายุต่างกันนั้นไม่มีความแตกต่างกันจำนวน 14 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านคุณภาพของงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานรายคู่จำแนกตามอายุต่อไปด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของบุคลากร
สังกัดสำนักงาน เลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
21-30 ปี	3.6812		.22509	-.41408*	-.20773
31-40 ปี	3.9063			-.18899	.01736
41-50 ปี	4.0952				.20635
51-60 ปี	3.8889				

*p<0.05

จากตารางที่ 12 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่
ช่วงอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง
21-30 ปี มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 สำหรับกลุ่มอายุอื่นผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามวุฒิการศึกษา

ผลการปฏิบัติงาน จำแนกตาม	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.482	.741	1.825	.165
	ภายในกลุ่ม	153	62.127	.406		
	รวม	155	63.609			
2. คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.704	.352	1.229	.296
	ภายในกลุ่ม	153	43.843	.287		
	รวม	155	44.547			
3. ความทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.200	.600	1.155	.318
	ภายในกลุ่ม	153	79.486	.520		
	รวม	155	80.686			
4. การประหยัดหรือความ คุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	2	.664	.332	.889	.413
	ภายในกลุ่ม	153	57.147	.374		
	รวม	155	57.812			

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงาน จำแนกตาม	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ ปฏิบัติได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.357	.178	.479	.621
	ภายในกลุ่ม	153	57.041	.373		
	รวม	155	57.397			
6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	2	.684	.342	1.041	.356
	ภายในกลุ่ม	153	50.281	.329		
	รวม	155	50.965			
7. การบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	2	.905	.453	1.484	.230
	ภายในกลุ่ม	153	46.669	.305		
	รวม	155	47.575			
8. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.055	1.527	3.370	.037*
	ภายในกลุ่ม	153	69.343	.453		
	รวม	155	72.397			
9. จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.966	1.983	5.811	.004*
	ภายในกลุ่ม	153	52.213	.341		
	รวม	155	56.179			
10. การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	2	.947	.473	1.374	.256
	ภายในกลุ่ม	153	52.721	.345		
	รวม	155	53.668			
11. การมองภาพองค์กรรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.987	.993	2.325	.101
	ภายในกลุ่ม	153	65.383	.427		
	รวม	155	67.370			
12. การคิดวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.225	.612	1.719	.183
	ภายในกลุ่ม	153	54.506	.356		
	รวม	155	55.731			
13. ศิลปะการสื่อสารและ จูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.061	1.031	2.759	.066
	ภายในกลุ่ม	153	57.150	.374		
	รวม	155	59.211			

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงาน จำแนกตาม	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
14. การสืบเสาะหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	2	4.837	2.418	3.796	.025*
	ภายในกลุ่ม	153	97.471	.637		
	รวม	155	102.308			
15. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	2	.712	.356	.753	.473
	ภายในกลุ่ม	153	72.370	.473		
	รวม	155	73.083			
รวมทั้งสิ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	1.058	.529	2.520	.084
	ภายในกลุ่ม	153	32.136	.210		
	รวม	155	33.195			

จากตารางที่ 13 พบว่าบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันจำนวน 12 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่อีก 3 ด้าน คือ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านจริยธรรม ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อไปด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 14 – 16

ตารางที่ 14 การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน

วุฒิการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.6818		-.32231	-.60985(*)
ปริญญาตรี	4.0041			-.28753
สูงกว่าปริญญาตรี	4.2917			

*p<0.05

จากตารางที่ 14 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีผลการปฏิบัติงานด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 15 การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านจริยธรรมของบุคลากรสังกัด
สำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน

วุฒิการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.6667		-.56749(*)	-.70833(*)
ปริญญาตรี	4.2342			-.14084
สูงกว่าปริญญาตรี	4.3750			

*p<0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีผลการปฏิบัติงานด้านจริยธรรมแตกต่างกับบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 16 การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านการสืบเสาะหาข้อมูลของ
บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีวุฒิการศึกษา
แตกต่างกัน

วุฒิการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.2727		-.65289(*)	-.43561
ปริญญาตรี	3.9256			.21729
สูงกว่าปริญญาตรี	3.7083			

*p<0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีผลการปฏิบัติงานด้านการสืบเสาะหาข้อมูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามประเภทบุคลากร

ผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.877	.469	1.148	.336
	ภายในกลุ่ม	151	61.732	.409		
	รวม	155	63.609			
2. คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.501	.375	1.316	.267
	ภายในกลุ่ม	151	43.046	.285		
	รวม	155	44.547			
3. ความทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4	3.000	.750	1.458	.218
	ภายในกลุ่ม	151	77.686	.514		
	รวม	155	80.686			
4. การประหยัดหรือความ คุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	4	1.311	.328	.876	.480
	ภายในกลุ่ม	151	56.501	.374		
	รวม	155	57.812			
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติ ได้	ระหว่างกลุ่ม	4	.856	.214	.571	.684
	ภายในกลุ่ม	151	56.542	.374		
	รวม	155	57.397			
6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	4	.444	.111	.332	.856
	ภายในกลุ่ม	151	50.521	.335		
	รวม	155	50.965			
7. การบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	4	1.650	.412	1.356	.252
	ภายในกลุ่ม	151	45.925	.304		
	รวม	155	47.575			
8. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.204	.301	.639	.636
	ภายในกลุ่ม	151	71.193	.471		
	รวม	155	72.397			
9. จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.377	.344	.948	.438
	ภายในกลุ่ม	151	54.802	.363		
	รวม	155	56.179			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
10. การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	4	.860	.215	.615	.653
	ภายในกลุ่ม	151	52.808	.350		
	รวม	155	53.668			
11. การมองภาพองค์รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	.794	.198	.450	.772
	ภายในกลุ่ม	151	66.576	.441		
	รวม	155	67.370			
12. การคิดวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	4	.212	.053	.144	.965
	ภายในกลุ่ม	151	55.519	.368		
	รวม	155	55.731			
13. ศิลปะการสื่อสารและจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.111	.278	.722	.578
	ภายในกลุ่ม	151	58.100	.385		
	รวม	155	59.211			
14. การสืบเสาะหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	4	3.191	.798	1.215	.307
	ภายในกลุ่ม	151	99.117	.656		
	รวม	155	102.308			
15. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	4	.243	.061	.126	.973
	ภายในกลุ่ม	151	72.840	.482		
	รวม	155	73.083			
รวมทั้งสิ้น	ระหว่างกลุ่ม	4	.467	.117	.538	.708
	ภายในกลุ่ม	151	32.728	.217		
	รวม	155	33.195			

จากตารางที่ 17 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีประเภทบุคลากรต่างกันมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านทั้ง 15 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.878	.293	.709	.548
	ภายในกลุ่ม	152	62.731	.413		
	รวม	155	63.609			
2. คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.077	.359	1.255	.292
	ภายในกลุ่ม	152	43.470	.286		
	รวม	155	44.547			
3. ความทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	3.233	1.078	2.115	.101
	ภายในกลุ่ม	152	77.453	.510		
	รวม	155	80.686			
4. การประหยัดหรือความ คุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	3	.990	.330	.883	.452
	ภายในกลุ่ม	152	56.822	.374		
	รวม	155	57.812			
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติ ได้	ระหว่างกลุ่ม	3	1.085	.362	.976	.406
	ภายในกลุ่ม	152	56.313	.370		
	รวม	155	57.397			
6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	3	.331	.110	.331	.803
	ภายในกลุ่ม	152	50.634	.333		
	รวม	155	50.965			
7. การบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	3	.588	.196	.634	.594
	ภายในกลุ่ม	152	46.987	.309		
	รวม	155	47.575			
8. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.139	.380	.810	.490
	ภายในกลุ่ม	152	71.258	.469		
	รวม	155	72.397			
9. จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3	.725	.242	.662	.576
	ภายในกลุ่ม	152	55.454	.365		
	รวม	155	56.179			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
10. การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	3	.646	.215	.617	.605
	ภายในกลุ่ม	152	53.022	.349		
	รวม	155	53.668			
11. การมองภาพองค์รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.482	.161	.365	.778
	ภายในกลุ่ม	152	66.888	.440		
	รวม	155	67.370			
12. การคิดวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	3	.436	.145	.399	.754
	ภายในกลุ่ม	152	55.295	.364		
	รวม	155	55.731			
13. ศิลปะการสื่อสารและจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.298	.433	1.135	.337
	ภายในกลุ่ม	152	57.913	.381		
	รวม	155	59.211			
14. การสืบเสาะหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3	4.468	1.489	2.314	.078
	ภายในกลุ่ม	152	97.839	.644		
	รวม	155	102.308			
15. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	3	3.000	1.000	2.169	.094
	ภายในกลุ่ม	152	70.083	.461		
	รวม	155	73.083			
รวมทั้งสิ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	.409	.136	.632	.596
	ภายในกลุ่ม	152	32.786	.216		
	รวม	155	33.195			

จากตารางที่ 18 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีระยะเวลาทำงานต่างกันมีผลการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านทั้ง 15 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามหน่วยงาน

ผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	9	4.473	.497	1.227	.283
	ภายในกลุ่ม	146	59.136	.405		
	รวม	155	63.609			
2. คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	9	5.353	.595	2.215	.024*
	ภายในกลุ่ม	146	39.194	.268		
	รวม	155	44.547			
3. ความทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	9	9.034	1.004	2.045	.038*
	ภายในกลุ่ม	146	71.652	.491		
	รวม	155	80.686			
4. การประหยัดหรือความ คุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	9	5.267	.585	1.626	.113
	ภายในกลุ่ม	146	52.545	.360		
	รวม	155	57.812			
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติ ได้	ระหว่างกลุ่ม	9	7.504	.834	2.440	.013*
	ภายในกลุ่ม	146	49.893	.342		
	รวม	155	57.397			
6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	9	5.692	.632	2.040	.039*
	ภายในกลุ่ม	146	45.273	.310		
	รวม	155	50.965			
7. การบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	9	3.099	.344	1.130	.345
	ภายในกลุ่ม	146	44.476	.305		
	รวม	155	47.575			
8. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	9	5.980	.664	1.461	.168
	ภายในกลุ่ม	146	66.418	.455		
	รวม	155	72.397			
9. จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	9	4.579	.509	1.440	.176
	ภายในกลุ่ม	146	51.599	.353		
	รวม	155	56.179			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
10. การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	9	3.615	.402	1.172	.317
	ภายในกลุ่ม	146	50.053	.343		
	รวม	155	53.668			
11. การมองภาพองค์รวม	ระหว่างกลุ่ม	9	7.249	.805	1.956	.049*
	ภายในกลุ่ม	146	60.120	.412		
	รวม	155	67.370			
12. การคิดวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	9	4.220	.469	1.329	.227
	ภายในกลุ่ม	146	51.511	.353		
	รวม	155	55.731			
13. ศิลปะการสื่อสารและจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	9	6.852	.761	2.123	.031*
	ภายในกลุ่ม	146	52.359	.359		
	รวม	155	59.211			
14. การสืบเสาะหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	9	10.052	1.117	1.768	.079
	ภายในกลุ่ม	146	92.255	.632		
	รวม	155	102.308			
15. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	9	7.977	.886	1.988	.045*
	ภายในกลุ่ม	146	65.105	.446		
	รวม	155	73.083			
รวมทั้งสิ้น	ระหว่างกลุ่ม	9	3.741	.416	2.060	.037*
	ภายในกลุ่ม	146	29.454	.202		
	รวม	155	33.195			

จากตารางที่ 19 พบว่าบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่อยู่ต่างหน่วยงานกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันจำนวน 8 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในอีก 7 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความทันเวลา ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการมองภาพองค์รวม ด้านศิลปะการสื่อสารและจูงใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และโดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อไปด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 20 - 27

ตารางที่ 20 การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มี
หน่วยงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

หน่วยงาน	$\bar{X}$	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. คณะจิตรกรรมประติมากรรม และภาพพิมพ์	3.6389		-.19444	-.06481	-.12302	-.49837*	-.44444*	-.46368*	-.19982	.04365	-.09444
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.8333			.12963	.07143	-.30392	-.25000	-.26923	-.00538	.23810	.10000
3. คณะโบราณคดี	3.7037				-.05820	-.43355*	-.37963	-.39886	-.13501	.10847	-.02963
4. คณะมัณฑนศิลป์	3.7619					-.37535*	-.32143	-.34066	-.07680	.16667	.02857
5. คณะอักษรศาสตร์	4.1373						.05392	.03469	.29855	.54202*	.40392
6. คณะศึกษาศาสตร์	4.0833							-.01923	.24462	.48810*	.35000
7. คณะวิทยาศาสตร์	4.1026								.26385	.50733*	.36923
8. คณะเภสัชศาสตร์	3.8387									.24347	.10538
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3.5952										-.13810
10. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	3.7333										

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 20 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่สังกัดคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ ($\bar{X} = 3.6389$) มีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานต่ำกว่าคณะอักษรศาสตร์ ($\bar{X} = 4.1373$) คณะศึกษาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.0833$) และคณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.1026$) โดยที่บุคลากรสังกัดคณะโบราณคดี ($\bar{X} = 3.7037$) และคณะมัณฑนศิลป์ ($\bar{X} = 3.7619$) มีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานต่ำกว่าคณะอักษรศาสตร์ นอกจากนี้บุคลากรสังกัดคณะอักษรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ มีผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานสูงกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ($\bar{X} = 3.5952$) โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 21 การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านความทันเวลาของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มี
หน่วยงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

หน่วยงาน	$\bar{X}$	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	3.6667		-.50000	-.11111	-.04762	-.62745*	-.54167*	-.71795*	-.46237	-.04762	-.33333
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.1667			.38889	.45238	-.12745	-.04167	-.21795	.03763	.45238	.16667
3. คณะโบราณคดี	3.7778				.06349	-.51634	-.43056	-.60684*	-.35125	.06349	-.22222
4. คณะมัณฑนศิลป์	3.7143					-.57983*	-.49405*	-.67033*	-.41475	.00000	-.28571
5. คณะอักษรศาสตร์	4.2941						.08578	-.09050	.16509	.57983*	.29412
6. คณะศึกษาศาสตร์	4.2083							-.17628	.07930	.49405*	.20833
7. คณะวิทยาศาสตร์	4.3846								.25558	.67033*	.38462
8. คณะเภสัชศาสตร์	4.1290									.41475	.12903
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3.7143										-.28571
10. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	4.0000										

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 21 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่สังกัดคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ ($\bar{X} = 3.6667$) คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ($\bar{X} = 3.7143$) และคณะมัณฑนศิลป์ ($\bar{X} = 3.7143$) มีผลการปฏิบัติงานด้านความทันเวลาต่ำกว่าคณะอักษรศาสตร์ ($\bar{X} = 4.2941$) คณะศึกษาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.2083$) และคณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.3846$) และบุคลากรสังกัดคณะโบราณคดี ($\bar{X} = 3.7778$) มีผลการปฏิบัติงานด้านความทันเวลาต่ำกว่าคณะวิทยาศาสตร์ นอกจากนี้บุคลากรสังกัดคณะมัณฑนศิลป์ยังมีผลการปฏิบัติงานด้านความทันเวลาต่ำกว่าคณะอักษรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่มีหน่วยงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

หน่วยงาน	$\bar{X}$	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	3.8533		-.37500	-.41667	-.16667	-.56373*	-.60417*	-.76282*	-.36828	-.05952	-.41667
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.9583			-.04167	.20833	-.18873	-.22917	-.38782	.00672	.31548	-.04167
3. คณะโบราณคดี	4.0000				.25000	-.14706	-.18750	-.34615	.04839	.35714	.00000
4. คณะมัณฑนศิลป์	3.7500					-.39706	-.43750*	-.59615*	-.20161	.10714	-.25000
5. คณะอักษรศาสตร์	4.1471						-.04044	-.19910	.19545	.50420*	.14706
6. คณะศึกษาศาสตร์	4.1875							-.15865	.23589	.54464*	.18750
7. คณะวิทยาศาสตร์	4.3462								.39454*	.70330*	.34615
8. คณะเภสัชศาสตร์	3.9516									.30876	-.04839
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3.6429										-.35714
10. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	4.0000										

* $p < 0.05$ ($\bar{X} =$)

จากตารางที่ 22 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่สังกัดคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ ($\bar{X} = 3.8533$) และคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ($\bar{X} = 3.6429$) มีผลการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติต่ำกว่าคณะอักษรศาสตร์ ($\bar{X} = 4.1471$) คณะศึกษาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.1875$) และคณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.3462$) และบุคลากรสังกัดคณะมัณฑนศิลป์ ($\bar{X} = 3.7500$) มีผลการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติต่ำกว่าคณะศึกษาศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์ นอกจากนี้บุคลากรสังกัดคณะวิทยาศาสตร์มีผลการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติสูงกว่าคณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.9516$) โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มี
หน่วยงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

หน่วยงาน	$\bar{X}$	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	3.8056		-.41667	-.00926	-.07540	-.39052	-.26389	-.47650*	-.12993	.11508	-.49444*
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.2222			.40741	.34127	.02614	.15278	-.05983	.28674	.53175*	-.07778
3. คณะโบราณคดี	3.8148				-.06614	-.38126	-.25463	-.46724	-.12067	.12434	-.48519
4. คณะมัณฑนศิลป์	3.8810					-.31513	-.18849	-.40110	-.05453	.19048	-.41905
5. คณะอักษรศาสตร์	4.1961						.12663	-.08597	.26059	.50560*	-.10392
6. คณะศึกษาศาสตร์	4.0694							-.21261	.13396	.37897*	-.23056
7. คณะวิทยาศาสตร์	4.2821								.34657	.59158*	-.01795
8. คณะเภสัชศาสตร์	3.9355									.24501	-.36452
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3.6905										-.60952*
10. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	4.3000										

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 23 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่สังกัดคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ ($\bar{X} = 3.8056$) มีผลการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่ำกว่าคณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.2821$) และคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ($\bar{X} = 4.3000$) และบุคลากร สังกัดคณะคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ($\bar{X} = 3.6905$) มีผลการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่ำกว่าคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 4.2222$) คณะอักษรศาสตร์ ($\bar{X} = 4.1961$) คณะศึกษาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.0694$) และคณะวิทยาศาสตร์ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 24 การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านการมองภาพองค์รวมของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มี
หน่วยงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

หน่วยงาน	$\bar{X}$	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	3.7500		-.16667	.15741	.22619	-.01471	-.20833	-.14744	-.17473	.51190*	-.11667
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.9167			.32407	.39286	.15196	-.04167	.01923	-.00806	.67857*	.05000
3. คณะโบราณคดี	3.5926				.06878	-.17211	-.36574	-.30484	-.33214	.35450	-.27407
4. คณะมัณฑนศิลป์	3.5238					-.24090	-.43452*	-.37363	-.40092	.28571	-.34286
5. คณะอักษรศาสตร์	3.7647						-.19363	-.13273	-.16003	.52661*	-.10196
6. คณะศึกษาศาสตร์	3.9583							.06090	.03360	.72024*	.09167
7. คณะวิทยาศาสตร์	3.8974								-.02730	.65934*	.03077
8. คณะเภสัชศาสตร์	3.9247									.68664*	.05806
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3.2381										.62857*
10. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	3.8667										

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 24 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ($\bar{X} = 3.2381$) มีผลการปฏิบัติงานด้านการมองภาพองค์รวมต่ำกว่าคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ ($\bar{X} = 3.7500$) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.9167$) คณะอักษรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.7647$) คณะศึกษาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.9583$) คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.8974$) คณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.9247$) และคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ($\bar{X} = 3.8667$) และบุคลากรสังกัดคณะมัณฑนศิลป์ ($\bar{X} = 3.5238$) มีผลการปฏิบัติงานด้านการมองภาพองค์รวมต่ำกว่าคณะวิทยาศาสตร์ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านศิลปะการสื่อสารและจิตใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่มีหน่วยงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

หน่วยงาน	$\bar{X}$	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	3.6111		-.25000	.12963	.18254	-.31046	-.48611*	-.31197	-.34588	-.15079	-.02222
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.8611			.37963	.43254	-.06046	-.23611	-.06197	-.09588	.09921	.22778
3. คณะโบราณคดี	3.4815				.05291	-.44009	-.61574*	-.44160	-.47551*	-.28042	-.15185
4. คณะมัณฑนศิลป์	3.4286					-.49300*	-.66865*	-.49451*	-.52842*	-.33333	-.20476
5. คณะอักษรศาสตร์	3.9216						-.17565	-.00151	-.03542	.15966	.28824
6. คณะศึกษาศาสตร์	4.0972							.17415	.14023	.33532	.46389*
7. คณะวิทยาศาสตร์	3.9231								-.03391	.16117	.28974
8. คณะเภสัชศาสตร์	3.9570									.19508	.32366
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3.7619										.12857
10. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	3.6333										

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 25 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่สังกัดคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ ($\bar{X} = 3.6111$) มีผลการปฏิบัติงานด้านศิลปะการสื่อสารและการจิตใจต่ำกว่าคณะศึกษาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.0972$) บุคลากรสังกัดคณะโบราณคดี ($\bar{X} = 3.4815$) มีผลการปฏิบัติงานด้านศิลปะการสื่อสารและการจิตใจต่ำกว่าคณะศึกษาศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.9570$) บุคลากรสังกัดคณะมัณฑนศิลป์ ($\bar{X} = 3.4286$) มีผลการปฏิบัติงานด้านศิลปะการสื่อสารและการจิตใจต่ำกว่าคณะอักษรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.9216$) คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.9231$) และคณะเภสัชศาสตร์ นอกจากนี้บุคลากรสังกัดคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ($\bar{X} = 3.6333$) ยังมีผลการปฏิบัติงานด้านศิลปะการสื่อสารและการจิตใจต่ำกว่าคณะศึกษาศาสตร์ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 26 การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีหน่วยงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

หน่วยงาน	$\bar{X}$	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	3.5833		-.44444	-.15741	.20238	-.35784	-.16667	-.13462	-.49194*	.05952	-.41667
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.0278			.28704	.64683*	.08660	.27778	.30983	-.04749	.50397	.02778
3. คณะโบราณคดี	3.7407				.35979	-.20044	-.00926	.02279	-.33453	.21693	-.25926
4. คณะมัณฑนศิลป์	3.3810					-.56022*	-.36905	-.33700	-.69432*	-.14286	-.61905*
5. คณะอักษรศาสตร์	3.9412						.19118	.22323	-.13409	.41737	-.05882
6. คณะศึกษาศาสตร์	3.7500							.03205	-.32527	.22619	-.25000
7. คณะวิทยาศาสตร์	3.7179								-.35732	.19414	-.28205
8. คณะเภสัชศาสตร์	4.0753									.55146*	.07527
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3.5238										-.47619
10. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	4.0000										

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 26 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่สังกัดคณะมัณฑนศิลป์ ($\bar{X} = 3.3810$) มีผลการปฏิบัติงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่ำกว่าคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 4.0278$) คณะอักษรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.9412$) คณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 4.0753$) และคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ($\bar{X} = 4.0000$) บุคลากรสังกัดเภสัชศาสตร์มีผลการปฏิบัติงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สูงกว่าคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ ($\bar{X} = 3.5833$) และคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ($\bar{X} = 3.5238$) โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 27 การทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีหน่วยงาน
แตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

หน่วยงาน	$\bar{X}$	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	3.7387		-.32739	-.07808	.00515	-.37573*	-.36036*	-.37145*	-.28567	.02183	-.22883
2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.0661			.24931	.33254	-.04834	-.03297	-.04406	.04172	.34922*	.09856
3. คณะโบราณคดี	3.8168				.08323	-.29765	-.28228	-.29337	-.20759	.09990	-.15075
4. คณะมัณฑนศิลป์	3.7336					-.38088*	-.36551*	-.37660*	-.29082*	.01668	-.23398
5. คณะอักษรศาสตร์	4.1145						.01537	.00428	.09006	.39755*	.14690
6. คณะศึกษาศาสตร์	4.0991							-.01109	.07469	.38219*	.13153
7. คณะวิทยาศาสตร์	4.1102								.08578	.39327*	.14262
8. คณะเภสัชศาสตร์	4.0244									.30750*	.05684
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3.7169										-.25065
10. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	3.9676										

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 27 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่สังกัดคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ ($\bar{X} = 3.7387$) มีผลการปฏิบัติงานรวมต่ำกว่าคณะอักษรศาสตร์ ($\bar{X} = 4.1145$) คณะศึกษาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.0991$) และคณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.1102$) บุคลากรสังกัดคณะมัณฑนศิลป์ ($\bar{X} = 3.7336$) มีผลการปฏิบัติงานรวมต่ำกว่าคณะอักษรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 4.0244$) นอกจากนี้บุคลากรสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ($\bar{X} = 3.7169$) ยังมีผลการปฏิบัติงานรวมต่ำกว่าคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 4.0661$) คณะอักษรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามประเภทของงานที่ปฏิบัติ

ผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.679	.670	1.660	.162
	ภายในกลุ่ม	151	60.930	.404		
	รวม	155	63.609			
2. คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.336	.334	1.167	.328
	ภายในกลุ่ม	151	43.211	.286		
	รวม	155	44.547			
3. ความทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4	4.539	1.135	2.250	.066
	ภายในกลุ่ม	151	76.147	.504		
	รวม	155	80.686			
4. การประหยัดหรือความ คุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	4	1.091	.273	.726	.575
	ภายในกลุ่ม	151	56.721	.376		
	รวม	155	57.812			
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติ ได้	ระหว่างกลุ่ม	4	1.410	.353	.951	.436
	ภายในกลุ่ม	151	55.987	.371		
	รวม	155	57.397			
6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	4	1.183	.296	.897	.467
	ภายในกลุ่ม	151	49.782	.330		
	รวม	155	50.965			
7. การบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	4	.928	.232	.751	.559
	ภายในกลุ่ม	151	46.647	.309		
	รวม	155	47.575			
8. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.345	.836	1.829	.126
	ภายในกลุ่ม	151	69.052	.457		
	รวม	155	72.397			
9. จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.330	.332	.915	.457
	ภายในกลุ่ม	151	54.849	.363		
	รวม	155	56.179			

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานจำแนกตาม	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
10. การทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	4	.084	.021	.059	.993
	ภายในกลุ่ม	151	53.584	.355		
	รวม	155	53.668			
11. การมองภาพองค์รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.336	.334	.764	.551
	ภายในกลุ่ม	151	66.034	.437		
	รวม	155	67.370			
12. การคิดวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	4	.599	.150	.410	.801
	ภายในกลุ่ม	151	55.132	.365		
	รวม	155	55.731			
13. ศิลปะการสื่อสารและจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	.470	.117	.302	.876
	ภายในกลุ่ม	151	58.741	.389		
	รวม	155	59.211			
14. การสืบเสาะหาข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	4	4.384	1.096	1.690	.155
	ภายในกลุ่ม	151	97.923	.648		
	รวม	155	102.308			
15. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ระหว่างกลุ่ม	4	2.417	.604	1.291	.276
	ภายในกลุ่ม	151	70.666	.468		
	รวม	155	73.083			
รวมทั้งสิ้น	ระหว่างกลุ่ม	4	.749	.187	.871	.483
	ภายในกลุ่ม	151	32.446	.215		
	รวม	155	33.195			

จากตารางที่ 28 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีประเภทของงานที่ปฏิบัติต่างกันมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านทั้ง 15 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขั้นตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยใช้ Pearson's Product Moment Correlation ดังตารางที่ 29-33

ตารางที่ 29 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงาน (n=156)

เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร ผลการปฏิบัติงาน	จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์		อินเทอร์เน็ต		อินเทอร์เน็ต		การประชุม ทางไกลผ่านภาพ	
	r	p	r	p	r	p	r	p
1. ปริมาณงาน	.188	.019*	.011	.896	.056	.484	.016	.840
2. คุณภาพของงาน	.183	.023*	.137	.089	1.38	.086	.101	.210
3. ความทันเวลา	.109	.175	.079	.328	.146	.069	.069	.392
4. การประหยัดหรือความ คุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร	.127	.115	.146	.068	.092	.254	.105	.193
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ ปฏิบัติได้	.114	.157	.194	.015*	.095	.237	.125	.119
6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	.201	.012	.177	.027*	.130	.105	.081	.312
7. การบริการที่ดี	.174	.030*	.115	.153	.071	.375	.059	.466
8. การสั่งสมความ เชี่ยวชาญในงาน	.306	.000**	.175	.029*	.177	.027*	.152	.059
9. จริยธรรม	.085	.293	.009	.913	-.057	.482	-.042	.601
10. การทำงานเป็นทีม	.149	.064	.165	.040*	.168	.037*	.135	.092
11. การมองภาพองค์กรรวม	.372	.000**	.265	.001**	.276	.000**	.205	.010*
12. การคิดวิเคราะห์	.429	.000**	.275	.001**	.217	.006**	.281	.000**
13. ศิลปะการสื่อสารและ จูงใจ	.234	.003**	.177	.027*	.245	.002**	.115	.153
14. การสืบเสาะหาข้อมูล	.373	.000**	.212	.008**	.285	.000**	.130	.106
15. ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	.436	.000**	.273	.001**	.285	.000**	.239	.003**
รวม	.310	.000**	.225	.005	.211	.008*	.164	.040*

* p<0.05

** p<0.01

จากตารางที่ 29 พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ดังนี้

การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ($r=.188$) ด้านคุณภาพของงาน ($r=.183$) และด้านการบริการที่ดี ($r=.174$)

การใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ ($r=.194$) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($r=.177$) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ($r=.175$) ด้านการทำงานเป็นทีม ($r=.165$) และด้านศิลปะการสื่อสารและจูงใจ ($r=.177$)

การใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ($r=.177$) ด้านการทำงานเป็นทีม ($r=.168$)

การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการมองภาพองค์กรรวม ($r=.205$)

ตารางที่ 30 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตามวัตถุประสงค์ในการใช้กับผลการปฏิบัติงาน ($n=156$)

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (จดหมายอิเล็กทรอนิกส์)	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ		การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ		การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ		การติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร		การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน	
	r	p	r	p	r	p	R	p	r	p
ผลการปฏิบัติงาน										
1. ปริมาณงาน	.208	.009**	.147	.066	.104	.198	.053	.513	.200	.012*
2. คุณภาพของงาน	.230	.004**	.156	.052	.060	.456	.071	.379	.177	.027*
3. ความทันเวลา	.175	.028*	.014	.086	.082	.306	.087	.282	.043	.591
4. การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร	.148	.066	.011	.893	.112	.165	.143	.076	.047	.563
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้	1.97	.014	.082	.310	.049	.543	.073	.367	.028	.728
6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	.225	.005**	.167	.037*	.093	.247	.096	.234	.177	.027*
7. การบริการที่ดี	.178	.026*	.159	.048*	.129	.110	.101	.212	.084	.298
8. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	.307	.000**	.195	.015*	.244	.002**	.163	.041*	.229	.004**
9. จริยธรรม	.098	.224	.136	.091	.020	.805	.041	.608	.030	.711
10. การทำงานเป็นทีม	.113	.159	.028	.726	.144	.073	.221	.006**	.023	.776
11. การมองภาพองค์กรรวม	.332	.000**	.209	.009**	.284	.000**	.301	.000**	.243	.002**
12. การคิดวิเคราะห์	.405	.000**	.317	.000**	.315	.000**	.293	.000**	.261	.001**
13. ศิลปะการสื่อสารและจูงใจ	.239	.003**	.156	.052	.170	.034*	.182	.023*	.117	.147
14. การสืบเสาะหาข้อมูล	.308	.000**	.346	.000**	.177	.027*	.258	.258**	.308	.000**
15. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	.375	.000**	.301	.000**	.329	.000**	.354	.000**	.249	.002**
รวม	.310	.000**	.210	.008**	.213	.007**	.230	.004**	.188	.019*

* $p < 0.05$

** $p < 0.01$

จากตารางที่ 30 พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของวัตถุประสงค์ในการใช้กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ดังนี้

การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านความทันเวลา ($r=.175$) และ ($r=.178$) ด้านการบริการที่ดี

การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($r=.167$) ด้านการบริการที่ดี ($r=.159$) และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ($r=.195$)

การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านศิลปะการสื่อสารและการจูงใจ ($r=.170$) ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล ($r=.177$)

การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ($r=.163$) ด้านศิลปะการสื่อสารและจูงใจ ($r=.182$)

การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ($r=.200$) ด้านคุณภาพของงาน ($r=.177$) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ($r=.177$) และผลรวม ($r=.188$)

ตารางที่ 31 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นอินทราเน็ตตาม
วัตถุประสงค์ในการใช้กับผลการปฏิบัติงาน (n=156)

เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร (จดหมายอิเล็กทรอนิกส์)	การติดต่อ สื่อสารที่เป็น ทางการ		การติดต่อ สื่อสารที่ไม่เป็น ทางการ		การติดต่อ สื่อสารจากผู้บริหาร ถึงผู้ปฏิบัติ		การติดต่อ สื่อสารจากผู้ปฏิบัติ ถึงผู้บริหาร		การติดต่อ สื่อสารในระดับ เดียวกัน	
	r	p	r	P	r	p	r	p	r	p
ผลการปฏิบัติงาน										
1. ปริมาณงาน	-.005	.946	.038	.639	-.004	.956	-.008	.923	.023	.779
2. คุณภาพของงาน	.127	.113	.162	.045*	.053	.513	.090	.264	.129	.108
3. ความทันเวลา	.098	.225	.071	.383	.061	.453	.026	.749	.067	.403
4. การประหยัดหรือความคุ้มค่า ของการใช้ทรัพยากร	.156	.052	.159	.048*	.114	.157	.096	.234	.083	.301
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้	.261	.001**	.190	.018*	.107	.185	.102	.206	.133	.098
6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	.187	.019*	.246	.002*	.110	.171	.081	.317	.114	.157
7. การบริการที่ดี	.098	.223	.157	.051	.085	.291	.068	.398	.073	.365
8. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	.118	.142	.214	.007**	.160	.046*	.150	.062	.094	.246
9. จริยธรรม	.073	.364	.043	.596	-.042	.603	-.037	.643	-.006	.945
10. การทำงานเป็นทีม	.114	.157	.139	.085	.156	.052	.200	.012	.075	.350
11. การมองภาพองค์กรรวม	.224	.005**	.221	.006**	.216	.007**	.257	.001**	.180	.024*
12. การคิดวิเคราะห์	.241	.002**	.282	.000**	.216	.007**	.258	.001**	.146	.069
13. ศิลปะการสื่อสารและจิตใจ	.193	.016*	.141	.080	.119	.138	.139	.084	.136	.090
14. การสืบเสาะหาข้อมูล	.214	.007**	.201	.012*	.128	.113	.175	.029*	.157	.051
15. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	.176	.028*	.248	.002**	.256	.256**	.260	.001**	.186	.020*
รวม	.208	.009**	.231	.004**	.166	.038*	.179	.025*	.146	.069

* p<0.05

** p<0.01

จากตารางที่ 31 พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นอินทราเน็ตของวัตถุประสงค์ในการใช้กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ดังนี้

การใช้อินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านศิลปะการสื่อสารและการจิตใจ ($r=.193$)

การใช้อินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ($r=.162$) ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ($r=.159$) ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ ($r=.190$) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($r=.246$) และด้านการสืบเสาะหาข้อมูล ($r=.201$)

การใช้อินทราเน็ตในการติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ($r=.160$) และด้านรวม ($r=.166$)

การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล ($r=.175$) และ ผลรวม ($r=.179$)

การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการมองภาพองค์กรรวม ($r=.180$) และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($r=.186$)

ตารางที่ 32 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นอินเทอร์เน็ตตาม

วัตถุประสงค์ในการใช้กับผลการปฏิบัติงาน ($n=156$)

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (จดหมายอิเล็กทรอนิกส์)	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ		การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ		การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ		การติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร		การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
ผลการปฏิบัติงาน										
1. ปริมาณงาน	.055	.493	.109	.176	-.048	.548	-.022	.784	.130	.106
2. คุณภาพของงาน	.120	.136	.092	.255	.097	.228	.076	.349	.162	.044*
3. ความทันเวลา	.093	.249	.138	.086	.105	.192	.053	.511	.190	.017*
4. การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร	.061	.452	.073	.367	.073	.368	.026	.749	.133	.099
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้	.135	.093	.064	.430	.054	.502	.033	.678	.092	.252
6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	.182	.023*	.104	.195	.041	.610	.048	.555	.142	.077
7. การบริการที่ดี	.020	.809	.050	.537	.079	.324	.038	.634	.096	.235
8. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	.167	.037*	.145	.071	.113	.160	.151	.060	.125	.121
9. จริยธรรม	-.032	.692	.025	.759	-.078	.332	-.108	.178	-.029	.716
10. การทำงานเป็นทีม	.083	.305	.168	.036*	.142	.076	.111	.166	.159	.047*
11. การมองภาพองค์กรรวม	.151	.060	.246	.002**	.254	.001**	.227	.004**	.217	.007**
12. การคิดวิเคราะห์	.162	.043*	.161	.045*	.200	.012*	.206	.010**	.133	.099
13. ศิลปะการสื่อสารและจูงใจ	.164	.041*	.230	.004**	.195	.015*	.187	.019*	.197	.014*
14. การสืบเสาะหาข้อมูล	.210	.008**	.280	.000**	.151	.060	.198	.013*	.289	.000**
15. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	.242	.002**	.217	.006**	.245	.002**	.246	.002**	.181	.024*
รวม	.161	.045*	.188	.019*	.157	.050*	.139	.085	.193	.016*

* $p<0.05$

** $p<0.01$

จากตารางที่ 32 พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นอินเทอร์เน็ตของวัตถุประสงค์ในการใช้กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ดังนี้

การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($r=.182$) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ($r=.167$) ด้านการคิดวิเคราะห์ ($r=.162$) ด้านศิลปะการสื่อสารและจูงใจ ($r=.164$) และผลรวม ($r=.161$)

การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีม ($r=.168$) ด้านการคิดวิเคราะห์ ($r=.161$) และผลรวม ($r=.188$)

การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการคิดวิเคราะห์ ($r=.200$) ด้านศิลปะการสื่อสารและจิตใจ ($r=.195$) และผลรวม ($r=.157$)

การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านศิลปะการสื่อสารและจิตใจ ($r=.187$) ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล ($r=.198$)

การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ($r=.162$) ด้านความทันเวลา ($r=.190$) ด้านการทำงานเป็นทีม ($r=.159$) ด้านศิลปะการสื่อสารและจิตใจ ($r=.197$) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($r=.181$) และผลรวม ($r=.193$)

ตารางที่ 33 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสื่อสารที่เป็นการประชุม

ทางไกลผ่านภาพตามวัตถุประสงค์ในการใช้กับผลการทำงาน ($n=156$)

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (จดหมายอิเล็กทรอนิกส์)	การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ		การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ		การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ		การติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร		การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
ผลการปฏิบัติงาน										
1. ปริมาณงาน	.055	.498	-.047	.563	.057	.483	.026	.745	.016	.838
2. คุณภาพของงาน	.134	.094	.034	.676	.120	.137	.103	.200	.071	.376
3. ความทันเวลา	.039	.632	.052	.516	.100	.212	.095	.239	.035	.665
4. การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร	.102	.205	.067	.406	.099	.220	.083	.304	.127	.115
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้	.120	.137	.083	.304	.113	.161	.138	.086	.123	.127
6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	.130	.106	.012	.884	.097	.229	.070	.384	.063	.438
7. การบริการที่ดี	.016	.843	.024	.763	.061	.451	.068	.401	.098	.223
8. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	.191	.017*	.105	.191	.131	.104	.123	.125	.143	.074
9. จริยธรรม	-.006	.939	-.099	.220	-.008	.925	-.042	.602	-.043	.566
10. การทำงานเป็นทีม	.080	.318	.098	.224	.150	.061	.163	.042*	.131	.102
11. การมองภาพองค์กรรวม	.181	.024*	.170	.034*	.148	.065	.200	.012*	.241	.002**
12. การคิดวิเคราะห์	.250	.002**	.241	.002**	.260	.001**	.263	.001**	.278	.000**
13. ศิลปะการสื่อสารและจิตใจ	.019	.816	.115	.152	.085	.293	.128	.111	.179	.025*
14. การสืบเสาะหาข้อมูล	.164	.041*	.114	.156	.128	.121	.099	.220	.095	.240
15. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	.225	.005**	.188	.019*	.223	.005**	.226	.004**	.235	.003**
รวม	.152	.059	.109	.176	.160	.046*	.163	.043*	.170	.033*

* $p<0.05$

** $p<0.01$

จากตารางที่ 33 พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นการประชุมทางไกลผ่านภาพของวัตถุประสงค์ในการใช้กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ดังนี้

การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ($r = .191$) ด้านการมองภาพองค์รวม ($r = .181$) ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล ($r = .164$)

การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการมองภาพองค์รวม ($r = .170$) และด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($r = .188$)

การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพในการติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานในรูปผลรวม ($r = .160$)

การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพในการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ($r = .163$) ด้านการมองภาพองค์รวม ($r = .200$) และผลรวม ($r = .163$)

การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพในการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านศิลปะการสื่อสารและจูงใจ ($r = .179$) และผลรวม ($r = .170$)

ขั้นตอนที่ 4 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) นำเสนอในตารางที่ 34-35

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

B หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนดิบ

Beta หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน

R หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R^2 หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย

F หมายถึง ค่าตัวสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของตัวแบบการถดถอย

ตัวแปรหน่วยงาน แทนด้วยตัวแปรดัมมี่ (Dummy Variable) ตัวอย่างเช่น ตัวแปรดัมมี่ที่แทนคณะอักษรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ คือ

คณะอักษรศาสตร์ มีค่าเป็น 1 ถ้าอยู่ในคณะอักษรศาสตร์ และมีค่าเป็น 0 ถ้าอยู่คณะอื่นๆ

คณะวิทยาศาสตร์ มีค่าเป็น 1 ถ้าอยู่ในคณะวิทยาศาสตร์ และมีค่าเป็น 0 ถ้าอยู่คณะอื่นๆ

คณะศึกษาศาสตร์ มีค่าเป็น 1 ถ้าอยู่ในคณะศึกษาศาสตร์ และมีค่าเป็น 0 ถ้าอยู่คณะอื่นๆ

ตารางที่ 34 สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรทำนาย สำหรับตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก

ตัวทำนายที่ได้รับการคัดเลือก	B	Beta	t	p
ผลการปฏิบัติงาน	3.279	-	24.166	.000
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	.191	.360	4.737	.000
คณะอักษรศาสตร์	.316	.213	2.787	.006
คณะวิทยาศาสตร์	.314	.188	2.467	.015
คณะศึกษาศาสตร์	.199	.155	2.054	.042

* $p < 0.05$ $R = .416$ $R^2 = .173$ $R^2 \text{ Adjusted} = 0.151$

ตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจากการวิเคราะห์ถดถอยสำหรับตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
Regression	5.743	4	1.436	7.897	.000
Residual	27.452	151	.182		
Total	33.195	155			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 34 และ 35 พบว่า ตัวแปรที่ดีด้านปัจจัยส่วนบุคคล (สถานภาพ) และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 4 ตัวแปร

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านหน่วยงานได้แก่

1.1 คณะอักษรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเชิงบวก ($B=.316$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรคณะอักษรศาสตร์มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ และคณะอื่นๆ เมื่อใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในระดับเท่ากัน

1.2 คณะวิทยาศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเชิงบวก ($B=.314$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรสังกัดคณะศึกษาศาสตร์ เมื่อใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในระดับเท่ากัน

1.3 คณะศึกษาศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเชิงบวก ($B=.199$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรสังกัด คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะโบราณคดี คณะมัณฑนศิลป์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร เมื่อใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในระดับเท่ากัน

2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเชิงบวก ($B=.191$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวแปรทำนายทั้งหมดนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ร้อยละ 17.3 ($R^2=.173$) ได้สมการทำนายดังนี้

$$\hat{y} = 3.279 + .191 (\text{จดหมายอิเล็กทรอนิกส์}) + .316 (\text{คณะอักษรศาสตร์}) + .314 (\text{คณะวิทยาศาสตร์}) + .199 (\text{คณะศึกษาศาสตร์})$$

นั่นคือ ถ้าให้ตัวแปรทำนายอื่นๆ อีก 3 ตัว ในสมการทำนายคงที่ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น 1 ระดับ จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเฉลี่ยสูงขึ้น .191 คะแนน ทำนองเดียวกัน ถ้าให้ระดับการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์คงที่ จะพบว่า บุคลากรสังกัดคณะอักษรศาสตร์มีผลปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรสังกัดคณะอื่น ๆ

คำถามปลายเปิด นำเสนอในคำร้อยละ ดังตารางที่ 36-38

ตารางที่ 36 บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่แสดง ความคิดเห็น
ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร โดยใช้เทคโนโลยี-
สารสนเทศและการสื่อสารภายในหน่วยงาน (N= 53)

ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร ภายในหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้		
1.1 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์		
- E-mail ของมหาวิทยาลัยบางครั้งอ่านไม่ออก เป็นภาษาต่างด้าว ทำให้ การสื่อสารผิดพลาด และไม่สามารถติดต่อกันได้	2	3.77
-su.ac.th ของมหาวิทยาลัยไม่น่าใช้เพราะไม่สวยงามและเข้าใจยาก ควรมี การพัฒนาให้น่าใช้กว่านี้และมีการจัดอบรม	1	1.89
- ส่วนมากการใช้ e-mail เป็นประกาศต่างๆ ที่ใช้งานในคณะ โดยใช้ระบบ ออนไลน์ สามารถดูได้เฉพาะคนในคณะเท่านั้น	1	1.89
1.2 อินทราเน็ต		
-ระบบ MIS ช้า	1	1.89
-ระบบ ยังไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากผู้ใช้งานบางครั้งขัดข้องทางอุปกรณ์	3	5.66
- ระบบภายในคณะเสียบ่อย มี virus แฝงตัวเสมอ	1	1.89
1.3 อินเทอร์เน็ต		
- Internet ของมหาวิทยาลัยช้า ทำให้งานที่ต้องทำไม่ต่อเนื่อง ติดขัด	11	20.73
-อินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่ต่อเนื่อง	1	1.89
-เน็ตล่มบ่อย หลุดบ่อย ทำให้ทำงานได้ล่าช้าซึ่งเป็นอุปสรรคในการค้นหา ข้อมูลเวลาต้องการข้อมูลด่วนหรือประกอบกรให้บริการแก่อาจารย์และ นักศึกษา	9	16.98
1.4 การประชุมทางไกลผ่านภาพ		
- Video Conference สัญญาณจะหลุดขาดหายบ่อย ทำให้ประชุมบางครั้ง ฟังไม่รู้เรื่อง ต้องทอนมติที่ประชุมอีกครั้งทำให้เสียเวลา ทางคณะพยายาม ลดค่าใช้จ่ายโดยใช้ICT แต่ยุ่งยากและมหาวิทยาลัยไม่พร้อมและไม่มี ประสิทธิภาพ	1	1.89
-หน่วยงานขาด Video Conference ในการรับส่งภาพและเสียงในการ ประชุมทางไกล	1	1.89

ตารางที่ 36 (ต่อ)

ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภายในหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. งบประมาณ		
- ขาดงบประมาณ	1	1.89
- งบประมาณที่จำกัด ทำให้เครื่องที่ใช้ของหน่วยงานไม่สามารถรองรับได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เครื่องแค่พอทำงานได้ ไม่จุใจ ไม่สนับสนุนให้อยากใช้เทคโนโลยีมากขึ้น	2	3.77
3. บุคลากร		
- บุคลากรในหน่วยงานมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีฯ ไม่มากเท่าที่ควร ไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร จึงไม่สามารถรับข้อมูลได้	3	5.66
- ไม่ได้รับความนิยมเนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานและประโยชน์ของระบบสารสนเทศกลุ่มดังกล่าว	1	1.89
- การติดต่อสื่อสารโดยใช้ ICT หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่กับบุคลากรที่มีอายุมากยาก เนื่องจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสำหรับบุคลากรอายุมากเข้าใจยาก จึงมีเพียงกลุ่มงานในช่วงวัยเดียวกันเท่านั้นที่สามารถใช้ ICT ติดต่อสื่อสารกันได้เพราะฉะนั้นเวลาติดต่อสื่อสารกันจะใช้พูดโดยตรงหรือโทรศัพท์เป็นส่วนมาก	4	7.55
- บุคลากรไม่มีความรู้เรื่องระบบ แก้อะไรเองไม่ได้ ต้องตามนักคอมฯ มาช่วยดู ทำให้เสียเวลาการทำงาน และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีน้อย	1	1.89
4. เครื่องมือ		
- เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการสื่อสารทางราชการไม่มีสมรรถนะที่ดีพอ ขาดความสมบูรณ์	4	7.55
- ระบบโทรศัพท์ (สายภายใน) ไม่ชัดเจนเสียงพูดขาดหาย ชัดข้อบ่ง	2	3.77
- ระบบของมหาวิทยาลัยชัดข้อบ่ง ไม่สามารถใช้งานได้ไม่สมบูรณ์ ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เอื้อต่อการสื่อสารที่ดี ทำให้เสียเวลา บางครั้งทำให้เกิดความรู้สึกหงุดหงิด เบื่อ	2	3.77
- ข้อจำกัดในแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ที่มากมาย เป็นอุปสรรคที่ทำให้หน่วยงานไม่มีการพัฒนาด้าน Hardware อีกส่วนหนึ่งด้วยหรือทำให้ต้องเลื่อยระเบียบซึ่งไม่ถูกต้องแต่ก็น่าจะมีหน่วยงานทำเช่นนี้	1	1.89
- ระบบคอมพิวเตอร์เริ่มเสื่อมสภาพ ทำให้การติดต่อสื่อสารมีปัญหา	1	1.89

ตารางที่ 36 (ต่อ)

ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภายในหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- การทำงานบนเมนบอร์ดสำหรับเก็บข้อมูลและรับส่งข้อมูล ถูกลดจำนวนลง ทำให้ข้อมูลใหญ่ไม่สามารถส่งผ่านได้ ทำให้เสียเวลาในการคัดลอกข้อมูลและนำไปให้ผู้ที่ต้องการได้ล่าช้า	1	1.89
5. ความสามารถในการจัดการหรือวิธีการ		
- ผู้บริหารใช้ไม่เป็นจึงไม่ค่อยให้การสนับสนุน ไม่ให้ความร่วมมือ และไม่ให้ความสำคัญกับระบบนี้ (ICT) มากนัก แต่เห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารโดยเครื่องมืออื่นๆ มากกว่า	5	9.43
- มีการติดต่อสื่อสาร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยเกินไป	1	1.89
- มีช่องว่างระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร	1	1.89
- ไม่ค่อยมีการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน บล็อกแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	1	1.89
- ผู้ใช้ไม่ค่อยเข้าใจในภาษาที่ใช้ติดต่อ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารกัน ทำให้การแปลความหมายในการส่งข้อมูลผิด ก่อเกิดการติดต่อน้อยลง ทำให้การทำงานผิดพลาด	4	7.55

จากตารางที่ 36 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภายในหน่วยงานเป็นดังนี้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้เป็นอินเทอร์เน็ต คือ อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ ทำให้งานที่ต้องทำไม่ต่อเนื่องติดขัด คิดเป็นร้อยละ 20.73 อินเทอร์เน็ตลំบอบย หลุดบอบย ทำให้ทำงานได้ล่าช้าซึ่งเป็นอุปสรรคในการค้นหาข้อมูล เวลาต้องการข้อมูลด่วนหรือ ประกอบการให้บริการแก่อาจารย์และนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.98 และความสามารถในการจัดการหรือวิธีการ คือ ผู้บริหารใช้ไม่เป็นจึงไม่ค่อยให้การสนับสนุน ไม่ให้ความร่วมมือ และไม่ให้ความสำคัญกับระบบนี้ (ICT) มากนัก แต่เห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารโดยเครื่องมืออื่นๆ มากกว่า คิดเป็นร้อยละ 9.43 และมีความเห็นที่เท่ากัน 3 ประเด็น คือ ข้อคิดเห็นด้านบุคลากร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารโดยใช้ ICT หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่กับบุคลากรที่มีอายุมากยาก เนื่องจาก การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสำหรับบุคลากรอายุมากเข้าใจยาก จึงมีเพียงกลุ่มงานในช่วงวัยเดียวกัน เท่านั้นที่สามารถใช้ ICT ติดต่อสื่อสารกันได้เพราะฉะนั้นเวลาติดต่อสื่อสารกันจะใช้พูดโดยตรง หรือโทรศัพท์เป็นส่วนมาก ด้านเครื่องมือ ได้แก่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการสื่อสารทางราชการไม่มีสมรรถนะที่ดีพอ ขาดความสมบูรณ์ และด้านความสามารถในการจัดการหรือวิธีการ

ได้แก่ ผู้ใช้ไม่ค่อยเข้าใจในภาษาที่ใช้ติดต่อ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารกัน ทำให้การแปลความหมายในการส่งข้อมูลผิด ก่อเกิดการติดต่อน้อยลง ทำให้การทำงานผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 7.55

ตารางที่ 37 บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่แสดงความคิดเห็นตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในหน่วยงาน (N= 53)

ความต้องการในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการพัฒนา Hardware		
-ควรพัฒนาเครื่องช่วยหลักของมหาวิทยาลัย ความพร้อมของอุปกรณ์ให้ดีกว่านี้ เช่น คอม สแกนเนอร์ ปริ้นเตอร์ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อให้มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากกว่าปัจจุบัน	15	28.30
-ควรมีการพัฒนา Hardwarให้ทันสมัย เพื่อรองรับการทำงานให้มากขึ้น	2	3.77
-สนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน การสอน ให้เพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะงาน	3	5.66
-ต้องการซื้ออุปกรณ์ทางด้านเครือข่าย เช่น Router, Wireless, Switch (Hub) เนื่องจากปัจจุบัน Router ที่มีอยู่เสื่อมสภาพ, อุปกรณ์ wireless ไม่เพียงพอ switch น้อยไม่พอเพียงในการทำ Lab.	1	1.89
การจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ของบุคลากรในองค์กร		
- ควรมีการจัดอบรมบุคลากรให้รองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงด้านระบบต่างๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ในการทำงานให้ง่าย สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน	4	7.55
- ควรมีการจัดทำหรือพัฒนา E-learning ในส่วนของความรู้ด้านการบริหารจัดการอื่นๆ นอกเหนือจากรายวิชาของนักศึกษา	1	1.89
-จัดอบรมการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่และอาจารย์สามารถแก้ไขปัญหาได้ และเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงซึ่งมีอยู่จำนวนน้อย	1	1.89
-พัฒนาบุคลากรด้าน Hardware ในการดูแลรักษาเบื้องต้น	1	1.89
-พัฒนาบุคลากรด้านการใช้ Microsoft office ระดับสูง	1	1.89
-จัดอบรมโปรแกรมต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน	1	1.89
-พัฒนาบุคลากรด้านการใช้ internet และ e-mail การใช้ Web Browser และการเชื่อมต่อมัลติมีเดีย	1	1.89

ตารางที่ 37 (ต่อ)

ความต้องการในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารในหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
-การพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในการบริหารจัดการงานด้านต่างๆ เพื่อลด ขั้นตอนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	1	1.89
-กระตุ้นให้บุคลากรทุกกลุ่ม/ทุกระดับใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสาร โดยจัดอบรมความรู้ / พาไปศึกษาดูงานในหน่วยงานที่มีการพัฒนาด้านนี้ อย่างเด่นชัด	1	1.89
-ควรมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ของบุคลากรบ้างเพื่อให้สามารถ พัฒนาการทำงานได้เร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	2	3.77
-ผู้บริหารเป็น Role model และบอกเทคนิควิธีให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร เช่น รับข้อมูลทาง e-document เป็นต้น	1	1.89
-ขอบเขตการใช้งานระบบโปรแกรม	1	1.89
-พัฒนาบุคลากรโดยจัดอบรมอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกกลุ่ม เพื่อให้นำ เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการสื่อสารมาใช้กับหน่วยงานให้เหมาะสม	3	5.66
-จัดอบรมผู้ใช้ในการแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้นให้แก้ไขเองได้ ไม่ต้องรอ นักคอมฯ มาช่วย	1	1.89
-ควรมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มากขึ้น	1	1.89
-ไม่เคยมีการจัดอบรมเลย	1	1.89
-โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลในระบบฐานข้อมูล	1	1.89
-อบรมในการฆ่าไวรัส	1	1.89
-อบรมในการสร้างฐานข้อมูลที่สามารถ link ข้อมูลได้ถึงทั้งหมด (เฉพาะ ข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ได้)	1	1.89
-การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่าย ทันสมัย	1	1.89
-มี weblog ในการแชร์ข้อมูลความรู้ในหน่วยงาน	1	1.89
-อบรมองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีใช้ในระบบให้ดียิ่งขึ้น	1	1.89
-ควรมีการจัดอบรมความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในสำนักงาน และการแก้ปัญหาเบื้องต้นเพื่อจะได้มีความรู้และเทคนิคในการใช้มากยิ่งขึ้น	1	1.89
-จัดอบรมเทคนิคการใช้ soft ware บางชนิดเพื่อพัฒนาความรู้ของบุคลากร	3	5.66
-พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มความเร็วและไม่ให้หลุดบ่อยจนเกินไปนัก	2	3.77
-ต้องการให้มีการจัดอบรม พัฒนาความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ที่ทำให้สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและการวิจัย	2	3.77

ตารางที่ 37 (ต่อ)

ความต้องการในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อื่นๆ		
-ต้องการโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในงานที่เป็นแนวเดียวกับมหาวิทยาลัย	1	1.89
มหาวิทยาลัยขาดระบบ/โปรแกรม บุคลากร ที่มีประสิทธิภาพ		
-ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นอย่างมาก แต่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความร่วมมือมากเท่าที่ควร	1	1.89
-พัฒนาช่องทางเข้าเน็ตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	1.89
-เงินงบประมาณสำหรับการจัดซื้อจัดหาตัวอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1.89
- ควรปรับปรุงหน้า Web ให้สวยงาม	2	3.77
-นำเทคโนโลยีด้านนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น เช่น การนำ E- ทั้งหมดมาประยุกต์กับการบริหารมากขึ้น	2	3.77
-ปรับปรุงการใช้งานของเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำเว็บให้ง่ายขึ้น วางรากฐานในส่วนของเว็บหลัก และพัฒนา module เพื่อติดตั้งความสามารถทำให้ไม่จำเป็นต้องสร้างเว็บใหม่ตลอดเวลา	2	3.77

จากตารางที่ 37 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในหน่วยงาน ด้านการพัฒนา Hardware ที่มากที่สุดคือ ควรพัฒนาเครื่องช่วยหลักของมหาวิทยาลัย ความพร้อมของอุปกรณ์ให้ดีกว่านี้ เช่น คอมพิวเตอร์ สแกนเนอร์ ปริ้นเตอร์ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อให้มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากกว่าปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 28.30 รองลงมาคือ สนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน การสอน ให้เพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะงาน คิดเป็นร้อยละ 5.66 ควรมีการพัฒนา Hardware ให้ทันสมัย เพื่อรองรับการทำงานให้มากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 3.77 ด้านการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ของบุคลากรในองค์กรมากที่สุดคือ ควรมีการจัดอบรมบุคลากรให้รองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงด้านระบบต่างๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ในการทำงานให้ง่าย สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 7.55 รองลงมา มี 2 ประเด็นคือ พัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยจัดอบรมอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกกลุ่ม เพื่อให้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการสื่อสารมาใช้กับหน่วยงานให้เหมาะสม และจัดอบรมเทคนิคการใช้ soft ware บางชนิดเพื่อพัฒนาความรู้ของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 5.66 ส่วนอื่นๆ มี 3 ประเด็น คือ 1) ควรปรับปรุงหน้า Web ให้สวยงาม 2) นำเทคโนโลยีด้านนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น เช่น การนำ E-

ทั้งหลายมาประยุกต์กับการบริหารมากขึ้น 3) ปรับปรุงการใช้งานของเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น วางรากฐานในส่วนของเว็บหลักและพัฒนา module เพื่อติดตั้งความสามารถทำให้ไม่จำเป็นต้องสร้างเว็บใหม่ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 3.77

ตารางที่ 38 บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่แสดงความคิดเห็นตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ (N= 53)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คอมพิวเตอร์ภายในคณะค่อนข้างเก่า หมดอายุ เครื่องรวน	1	1.89
2. การพัฒนาหรือการเรียนรู้โปรแกรมต่างๆ จึงเกิดขึ้นตามข้อจำกัดที่มี	1	1.89
3. ควรพัฒนาเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารทางราชการให้มีสมรรถนะสูงขึ้นกว่าเดิม	1	1.89
4. หน่วยงานต้องหาวิธีการนำเสนอให้มีความน่าสนใจมากขึ้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและความสนใจจากบุคลากรเป้าหมาย เช่น มีกิจกรรมที่จัดแบบสันตนาการ เป็นต้น แทนการบรรยายที่เป็นอยู่	1	1.89
5. เอกสารหรือหลักสูตรที่จัดอบรมควรเป็นการแนะนำให้เข้าใจง่ายมากที่สุด เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดทักษะแบบพอเข้าใจ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเริ่มต้นที่ดีของการศึกษาเพิ่มเติมในอนาคต	1	1.89
6. อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อยมาก อยากให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ จะได้ไม่ปัญหาในการทำงาน	1	1.89
7. การใช้ระบบสื่อสาร เทคโนโลยีการสื่อสารมีปริมาณเพิ่มขึ้น น่าจะมีแผนการรองรับกับปริมาณที่เพิ่มขึ้นของผู้ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารดังกล่าวคล่องตัวยิ่งขึ้น	1	1.89
8. ให้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่ต้องมีระบบที่รองรับที่ดี	1	1.89
9. ใช้ระบบที่มีความทันสมัย	1	1.89
10. Virus ในระบบเยอะมาก อยากให้ติดตั้ง Antivirus อัปเดตอัตโนมัติช่วยป้องกัน	1	1.89
11. บุคลากรควรช่วยพยายามทำงานกับ IT ให้มากขึ้น	1	1.89

จากตารางที่ 38 พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ นั้นเท่ากันทุกประเด็น คิดเป็นร้อยละ 1.89

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 4 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2) เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาทำงาน หน่วยงาน ประเภทของงานที่ปฏิบัติ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน เลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร 4) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร สมมุติฐาน คือ 1) ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน 2) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสายช่วยวิชาการที่เป็นข้าราชการสาย ข. ข้าราชการสาย ค. พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร มี 10 คณะวิชาจำนวน 156 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจากประชากรจำนวน 271 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารกับผลการปฏิบัติงาน จำนวน 1 ฉบับซึ่งได้ผ่านการตรวจความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านงานบุคคล (การปฏิบัติงาน) จากผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านละ 3 ท่าน รวมจำนวน 6 ท่าน มีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC=92.36) และได้นำแบบสอบถามมาทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ฉบับ (Try out) และนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น

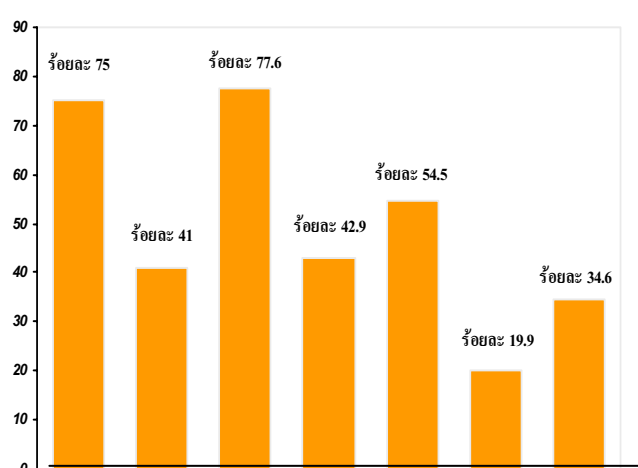
(0.9184) จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามแจกกับกลุ่มตัวอย่างจริงเก็บรวบรวมคืนมาได้จำนวน 156 ฉบับแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบ t-test แบบ Independent การวิเคราะห์ One-Way ANOVA ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) พร้อมกับสร้างสมการพยากรณ์

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

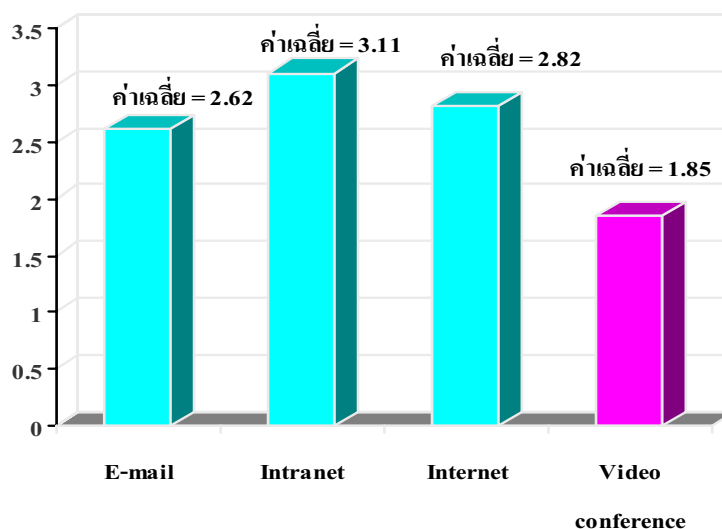
1. ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรสังกัด สำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ดังนี้

1.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.00 อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 77.60 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) คิดเป็นร้อยละ 42.90 มีระยะเวลาทำงาน 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.50 หน่วยงานสังกัดมากที่สุดคือ คณะเภสัชศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 19.90 ประเภทของงานที่ปฏิบัติในงานบริการการศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.60



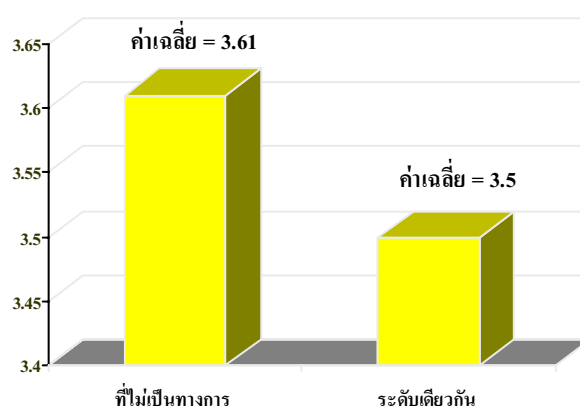
แผนภูมิที่ 27 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$) และพิจารณาตามเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ คือ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อยู่ ($\bar{X} = 3.11$) อินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 2.82$) อินทราเน็ต ($\bar{X} = 2.71$) และการประชุมทางไกลผ่านภาพอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.85$)



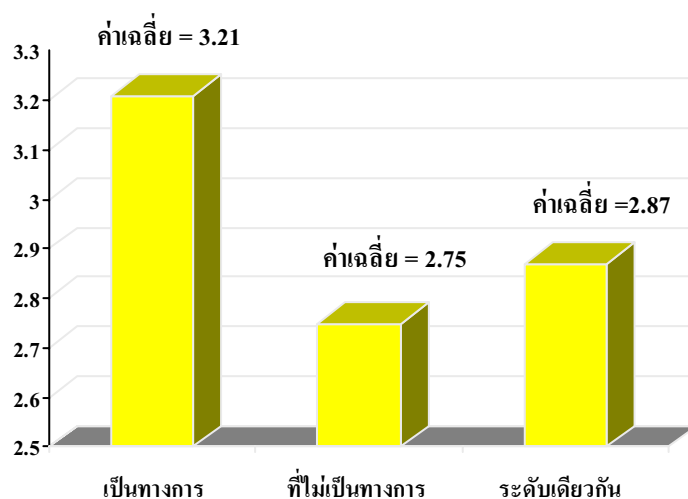
แผนภูมิที่ 28 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารตามวัตถุประสงค์พบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ($\bar{X} = 3.61$) และการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ($\bar{X} = 3.50$) ในระดับมาก



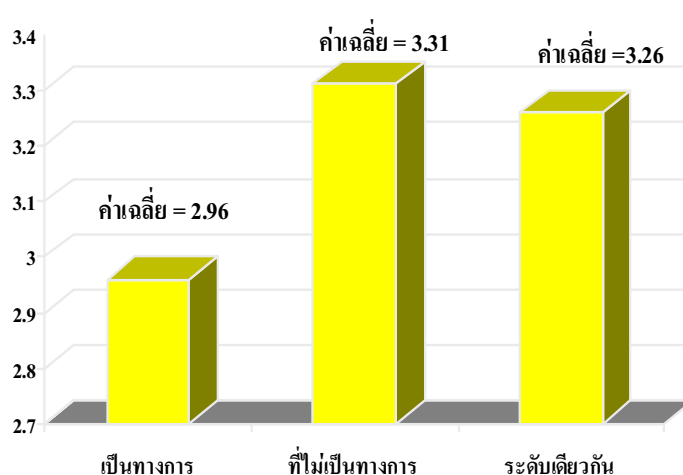
แผนภูมิที่ 29 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารตามวัตถุประสงค์ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ($\bar{X} = 3.21$) การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ($\bar{X} = 2.75$) การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ($\bar{X} = 2.87$) อยู่ในระดับปานกลาง



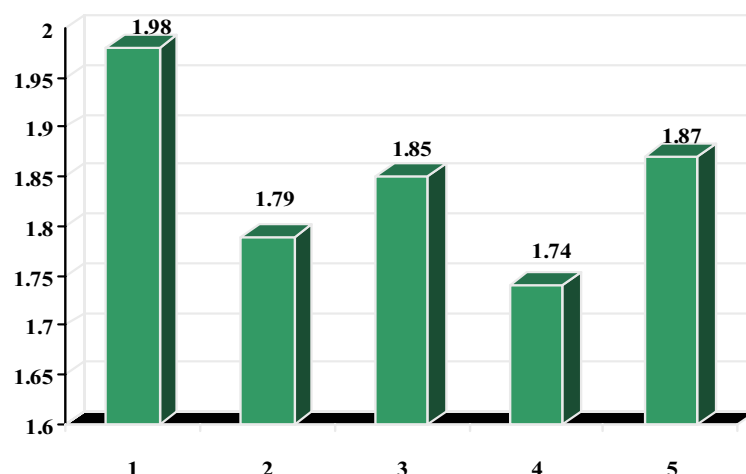
แผนภูมิที่ 30 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารตามวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ($\bar{X} = 2.96$) การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ($\bar{X} = 3.31$) การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ($\bar{X} = 3.26$) อยู่ในระดับปานกลาง



แผนภูมิที่ 31 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารตามวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต

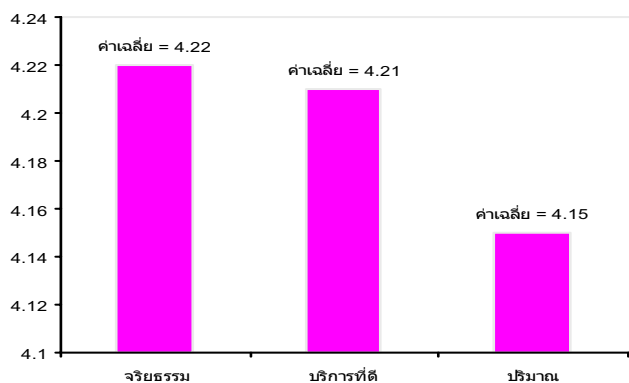
การประชุมทางไกลผ่านภาพในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ($\bar{X} = 1.98$) การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพในการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ($\bar{X} = 1.79$) การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพในการติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ ($\bar{X} = 1.85$) การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพในการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร ($\bar{X} = 1.74$) การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพในการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ($\bar{X} = 1.87$) อยู่ในระดับน้อย



แผนภูมิที่ 32 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารตามวัตถุประสงค์ในการใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพ

2. ศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

2.1 ระดับผลการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3 อันดับแรก คือ ด้านจริยธรรม ($\bar{X}=4.22$) ด้านการบริการที่ดี ($\bar{X}=4.21$) และด้านปริมาณ ($\bar{X}=4.15$) ตามลำดับ และระดับมากที่สุดท้ายคือ ด้านการคิดวิเคราะห์ ($\bar{X}=3.69$)



แผนภูมิที่ 33 ระดับผลการปฏิบัติงาน

2.2 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ พบว่าบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทั้งเพศชาย ($\bar{X}=4.0416$) และเพศหญิง ($\bar{X}=3.9392$) มีผลการปฏิบัติงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 14 ด้าน แต่ด้านการมองภาพองค์กรรวมมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจำแนกดังนี้

2.3.1 อายุ พบว่าผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่มีช่วงอายุต่างกัันนั้นไม่มีความแตกต่างกันจำนวน 14 ด้าน แต่ในด้านคุณภาพของงานมีความแตกต่างกัน

2.3.2 วุฒิการศึกษา พบว่าผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัันนั้นไม่มีความแตกต่างกันจำนวน 12 ด้าน และอีก 3 ด้าน คือ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านจริยธรรม ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.3 ประเภทบุคลากร พบว่าบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่แบ่งตามประเภทของบุคลากรที่ต่างกัันนั้น มีผลการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทั้ง 15 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.4 ระยะเวลาทำงาน พบว่าบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีระยะเวลาทำงานต่างกัันนั้น มีผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 15 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.5 หน่วยงาน พบว่าบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีผลการปฏิบัติงานตามหน่วยงานที่แตกต่างกัันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันจำนวน 8 ด้าน และอีก 7 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความทันเวลา ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการมองภาพองค์กรรวม ด้านศิลปะการสื่อสารและจูงใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และโดยรวม มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3.6 ประเภทของงานที่ปฏิบัติ พบว่าบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีประเภทของงานที่ปฏิบัติแตกต่างกััน มีผลการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านทั้ง 15 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปได้ว่า การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ตามสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกััน แต่มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 สถานภาพ คือ ประเภทบุคลากร ระยะเวลาทำงาน และประเภทของงานที่ปฏิบัติ

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า

การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านการบริการที่ดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .188, .183 และ .174 ตามลำดับ

การใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านศิลปะการสื่อสารและจูงใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .194, .177, .175, .165 และ .177 ตามลำดับ

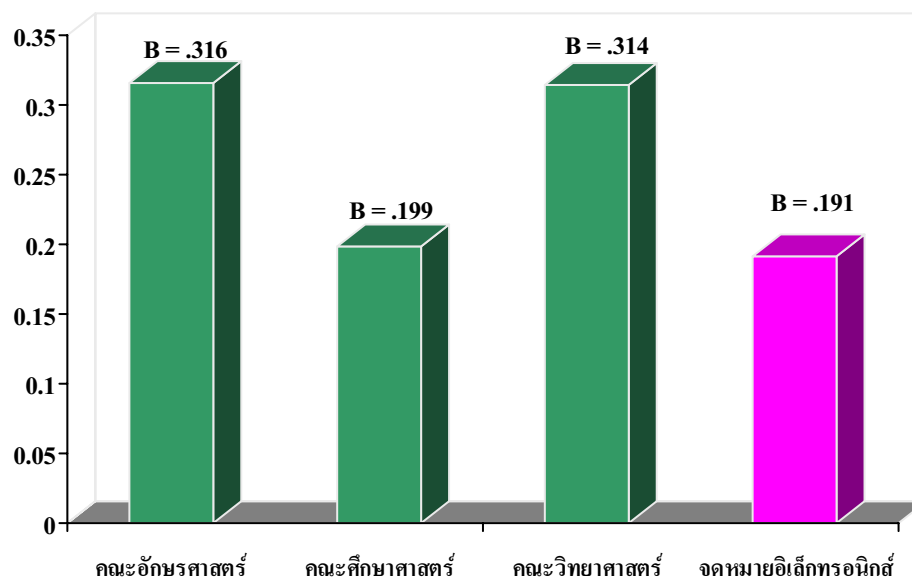
การใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการทำงานเป็นทีม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .177 และ .168 ตามลำดับ

การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านการมองภาพองค์กรรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .205

4. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร

พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตัวแปรที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล 1) คณะอักษรศาสตร์ (B=.316) 2) คณะวิทยาศาสตร์(B=.314) 3) คณะศึกษาศาสตร์(B=.199) และตัวแปรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ 4) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(B=.191) ตัวแปรทั้ง 4 นี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ 17.3 เปอร์เซ็นต์ ($R^2 = .173$) สมการคือ

$$\hat{y} = 3.279 + .191 (\text{จดหมายอิเล็กทรอนิกส์}) + .316 (\text{คณะอักษรศาสตร์}) + .314 (\text{คณะวิทยาศาสตร์}) + .199 (\text{คณะศึกษาศาสตร์})$$



แผนภูมิที่ 34 ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะมหาวิทยาลัยศิลปากร

อภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรสังกัด สำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.00 ซึ่งสอดคล้องกับ อรอำไพ ศรีสุวรรณ (2548 : 85) ซึ่งได้วิจัยเรื่องสภาพการใช้และปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าเพศชายมีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมมากกว่าเพศหญิง และบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีเพศต่างกันมีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และยังสอดคล้องกับ ฮาร์เปอร์ (Harper 1987 : 2825 - A) ได้ศึกษาวิจัยการสื่อสารของ องค์การในมหาวิทยาลัย โดยการสำรวจทฤษฎี พฤติกรรมการสื่อสารของหัวหน้าภาควิชาการชายและหญิงในการสื่อสาร 8 พบว่าพฤติกรรมการสื่อสารว่าเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่พบเพียง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพข่าวสาร แหล่งข่าวสาร และการส่งข่าวสาร บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับวชิราภรณ์

รอดประเสริฐ (2543 : 67-68) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล และพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบ คุณภาพ ISO 9002 พบว่า อายุและเพศพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการยอมรับระบบ คุณภาพ ISO 9002 บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 77.60 มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารในการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์ (2546: 134-135) ได้วิจัยเรื่อง ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรีและประสบการณ์ในการฝึกอบรมมี อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น บุคลากรสังกัด สำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) คิดเป็นร้อยละ 42.90 มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการ ติดต่อสื่อสารสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมนตรา ขวัญสมบูรณ์ (2540 :170-171) ได้ศึกษา สภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เป็นข้าราชการ สาย ข. และข้าราชการสาย ค. มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องของสภาพปัญหาและความต้องการ ในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัย ศิลปากร ที่มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับวรจิตร หนองแก (2540 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐาน ตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ประสบการณ์เดิม ด้านสาธารณสุข ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติงาน สาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีหน่วยงานสังกัดมากที่สุดคือ คณะเภสัชศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 19.90 มี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับน้ำเพชร กระต่ายทอง (2545 : 97-98) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของโรงเรียนตามทัศนะของครู ปฏิบัติการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมาพบว่าผลสำเร็จในการ ปฏิบัติงานของโรงเรียนตามทัศนะของครูปฏิบัติการในโรงเรียนขนาดเล็กแตกต่างจากโรงเรียนขนาด กลางและโรงเรียนขนาดใหญ่ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับใต้บังคับบัญชาของแต่ละ

โรงเรียนต่างกัน โรงเรียนขนาดเล็กมีความสัมพันธ์กับผลปฏิบัติงานในระดับสูง บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีประเภทของงานที่ปฏิบัติในงานบริการการศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.60 มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับพรชัย สาครเสถียรกุล (2549 : 82-85) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนางานบริหารบุคคลในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า การแบ่งกลุ่มงานบริหารงานบุคคล งานกลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ งานกลุ่มงานพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร งานกลุ่มงานสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ งานกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านต่าง พบว่า 1) บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้านการมองภาพองค์กรวม ซึ่งสอดคล้องกับ อรอำไพ ศรีสุวรรณ (2548 : 85) ซึ่งได้วิจัยเรื่องสภาพการใช้และปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า เพศชายมีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมมากกว่าเพศหญิง และบุคลากรในมหาวิทยาลัย บูรพาที่มีเพศต่างกัน มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และยังสอดคล้องกับ ฮาร์เปอร์ (Harper 1987 : 2825 - A) ได้ศึกษาวิจัยการสื่อสารของ องค์การในมหาวิทยาลัย โดยการสำรวจทฤษฎีการสื่อสารของหัวหน้าภาควิชาการชายและหญิงในการสื่อสาร 8 พบว่าพฤติกรรมสื่อสารว่าเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่พบเพียง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพข่าวสาร แหล่งข่าวสาร และการส่งข่าวสาร 2) บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้านคุณภาพของงาน ซึ่งสอดคล้องกับวชิราภรณ์ รอดประเสริฐ (2543 : 67-68) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล และพฤติกรรมติดต่อสื่อสารของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9002 พบว่า อายุและเพศพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9002 3) บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านจริยธรรม ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับชนวิทย์ อนุสุเรนทร์ (2546: 134-135) ได้วิจัยเรื่อง ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรีและประสบการณ์ในการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น 4) บุคลากรที่มีหน่วยงานต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในด้าน

คุณภาพของงาน ด้านความทันเวลา ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการมองภาพองค์รวม ด้านศิลปะการสื่อสารและจิตใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับน้ำเพชร กระต่ายทอง (2545 : 97-98) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของโรงเรียนตามทัศนะของครูปฏิบัติการโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมาพบว่าผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของโรงเรียนตามทัศนะของครูปฏิบัติการในโรงเรียนขนาดเล็กแตกต่างจากโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับได้บังคับบัญชาของแต่ละโรงเรียนต่างกัน โรงเรียนขนาดเล็กมีความสัมพันธ์กับผลปฏิบัติงานในระดับสูง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทบุคลากร ระยะเวลาทำงาน และประเภทของงานที่ปฏิบัติมีผล การปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับมนตรา ขวัญสมบูรณ์ (2540 :170-171) ได้ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เป็นข้าราชการสาย ข. และข้าราชการสาย ค. มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องของสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับวรจิตร หนองแก (2540 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ประสบการณ์เดิมด้านสาธารณสุข ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับพรชัย สาครเสถียรกุล (2549 : 82-85) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนางานบริหารบุคคลในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า การแบ่งกลุ่มงานบริหารงานบุคคล งานกลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ งานกลุ่มงานพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร งานกลุ่มงานสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ งานกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่ามีการใช้การเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และการประชุมทางไกลผ่านภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$) ดังนี้ 1) การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (su.ac.th, Hotmail.com, Yahoo.com, Gmail.com, อื่นๆ) ในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) โดยใช้ในการ

ติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และในการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านการบริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานลักษณะ ยามสุข (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้อีเมลของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ที่ใช้อีเมลเป็นระดับปฏิบัติการเพื่อวัตถุประสงค์หลักคือการติดต่อสื่อสาร ในหน่วยงานหรือฝ่ายของตนเองเป็นส่วนมาก ได้รับความรู้เกี่ยวกับอีเมลโดยวิธีการฝึกอบรม ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้อีเมลคือความสะดวก รวดเร็ว ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย 2) การใช้อินเทอร์เน็ต (<http://www.reg.su.ac.th>, MIS, e-Doc, Video on Demand, Course ware, การประกันคุณภาพการศึกษา, อื่นๆ) ในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$) และมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านศิลปะการสื่อสารและจูงใจ โดยใช้ในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับระวิกันต์ รัตนกุล (2549 : 63) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา พนักงานกลุ่มระบบส่ง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้ในช่วงเวลาทำงาน สามารถหาข้อมูล และมีการรับส่ง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการปฏิบัติงาน ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน แต่ในการใช้อินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยศิลปากรนั้นพบว่า ระบบยังไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากผู้ใ้ใช้บางครั้งขัดข้องทางอุปกรณ์ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ และการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหารอยู่ในระดับน้อย 3) การใช้อินเทอร์เน็ต (Chats, MSN, Google Talk, Web Blog, อื่นๆ) ในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$) และมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการทำงานเป็นทีม โดยใช้ในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับถาวร เวชจันทร์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โรงเรียนในโครงการหนึ่งอำเภอ หนึ่งโรงเรียนในฝัน ในจังหวัดพังงา พบว่า ครูมีความคิดเห็นว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอนเป็นการส่งเสริม ให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าหาความรู้ทางด้านอินเทอร์เน็ต

ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการพัฒนาตนเองมีผลดีในระดับมาก แต่จากแบบสอบถามพบว่า การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ และการติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหารที่อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยศิลปากรช้า ทำให้งานที่ต้องทำไม่ต่อเนื่อง ติดขัดบ่อย ล้มบ่อย หลุดบ่อย ทำให้ทำงานได้ล่าช้าซึ่งเป็นอุปสรรคในการค้นหาข้อมูลเวลาต้องการข้อมูลด่วน หรือประกอบการให้บริการแก่อาจารย์และนักศึกษา 4) การใช้การประชุมทางไกลผ่านภาพ (Video Conference) ผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม, ผ่านอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการ คณะมหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.85$) เนื่องจากสัญญาณหลุดขาดหายบ่อย ทำให้ประชุมบางครั้งฟังไม่รู้เรื่องต้องทอนมติที่ประชุมอีกครั้งทำให้เสียเวลา ทางคณะพยายามลดค่าใช้จ่ายโดยใช้ ICT แต่ยุ่งยากและมหาวิทยาลัยไม่พร้อมและไม่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานขาด Video Conference ในการรับส่งภาพและเสียงในการประชุมทางไกล และมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการมองภาพองค์รวม ซึ่งสอดคล้องกับ จาคอบและจิลสัน (Jacobs and Jillson 1974 :12) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุของผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ โดยสอบถามนักบริหาร 6,000 คน พบว่า ร้อยละ 30 เกิดจาก 1) ขาดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงานที่ชัดเจน 2) วิธีการและระเบียบปฏิบัติไม่มีประสิทธิภาพ 3) การฝึกอบรมหรือโครงการพัฒนาทักษะไม่เพียงพอหรือไม่มีประสิทธิภาพ 4) ภาวะผู้นำในการบริหารไม่เพียงพอ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์การและระหว่างองค์การไม่ดี (6) ขวัญของบุคลากรไม่ดี นอกจากนี้ผู้บริหารร้อยละ 90 เชื่อว่า ผลการปฏิบัติงานอาจปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ ด้วยการให้ทักษะและความรู้ที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังพบว่างบประมาณที่จำกัด ทำให้เครื่องมือที่ใช้ อยู่ของหน่วยงานไม่สามารถรองรับได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เครื่องแค่พอทำงานได้ ไม่จุใจ ไม่สนับสนุนให้อยากใช้เทคโนโลยีมากขึ้นและผู้บริหารใช้ไม่เป็นจึงไม่ค่อยให้การสนับสนุน ไม่ให้ความร่วมมือ และไม่ให้ความสำคัญกับระบบนี้ (ICT) มากนัก แต่เห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารโดยเครื่องมืออื่นๆ มากกว่า และเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการสื่อสารทางราชการไม่มีสมรรถนะที่ดีพอ ขาดความสมบูรณ์

4. จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนพบว่าตัวแปรที่ใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นหน่วยงาน ซึ่งเป็นตัวแปรต้นมี คือ 1) คณะอักษรศาสตร์ 2) คณะวิทยาศาสตร์ และ 3) คณะศึกษาศาสตร์ เป็นตัวทำนายลำดับที่ 1-3 จากวิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอนและเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน หมายความว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการ คณะอักษรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีผลการ

ปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันและสูงกว่าคณะอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับนิยาม ตั้งปรีชาพาณิชย์ (2545 : 157 - 158) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในวิทยาเขตส่วนกลาง พบว่า การใช้โทรศัพท์ การใช้อินเทอร์เน็ตและงานการเงินและพัสดุ มีความสัมพันธ์ในเกณฑ์ต่ำ ผู้บริหารควรปรับปรุงแบบของการใช้งานเทคโนโลยีทางการสื่อสารด้วยโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ 1) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นตัวทำนายลำดับที่ 4 จากวิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอน หมายความว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารที่เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นจะทำให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น โดยตัวแปรทำนายที่เลือกทั้ง 4 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ 17.3 เปอร์เซ็น ($R^2 = .173$)

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยพบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรทั้งทางบวกและลบนั้น เพื่อให้บุคลากรได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสาร โดยพิจารณาด้านความพร้อมของบุคลากรที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กับความพร้อมของซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพ
2. ควรสนับสนุนและส่งเสริมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น โดยการจัดซื้อ จัดหา เครื่องมือและโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพเพื่อความสะดวกในการใช้งาน ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรสนับสนุนให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ แสวงหาความรู้ต่างๆ หรือมีการอบรมในการใช้โปรแกรมและการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

4. ควรสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาดูงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อสามารถนำมาประยุกต์และปฏิบัติงานที่ทำอยู่ให้ได้ในระดับที่สูงขึ้น

5. ส่งเสริมให้มีการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานการเรียนการสอนให้มากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้มีผลการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และดียิ่งขึ้น

6. ควรมีการเปลี่ยนแปลงหรือส่งเสริมให้มีการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละคณะ และศึกษาว่าในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เท่าๆ กัน เหตุใดจึงพบว่าผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการ คณะอักษรศาสตร์จึงเพิ่มสูงกว่าคณะอื่น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการ คณะ มหาวิทยาลัยศิลปากรเท่านั้น ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักงานอธิการบดี กองกิจการนักศึกษา กองบริการการศึกษา ศูนย์คอมพิวเตอร์ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักหอสมุดกลาง เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ครอบคลุม และเป็นแนวทางในการส่งเสริมบุคลากรให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. ตัวแปรที่ใช้ศึกษามี 2 ด้าน คือ ด้านสถานภาพส่วนบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน จึงควรมีการศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น ตัวแปรด้านเจตคติ ตัวแปรด้านจรรยาบรรณ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถกำหนดแนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในการปฏิบัติงานต่อไป

3. ควรมีการศึกษาผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานระดับสาขาวิชาว่าสามารถทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรม กองวิจัยทางการศึกษา. “การศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา.” ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร. รายงานประจำปี 2549 - 2550. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.
- กระทรวงการคลัง. “ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเลื่อนขึ้นค่าจ้างลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2544.” 31 พฤษภาคม 2544.
- “การกำหนดตำแหน่ง การบรรจุและการแต่งตั้ง.” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 121, ตอนพิเศษ 70 ก. (2547) : 39.
- กิดานันท์ มลิทอง. เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรมการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- . เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- เกษมธิดา สพลมัย. “การปฏิบัติตามบทบาทในการสนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รับผิดชอบงานศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) ระดับตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536.
- คณะโบราณคดี. ประวัติคณะโบราณคดี. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 5 มกราคม 2552. เข้าถึงได้จาก : <http://www.archae.su.ac.th/html/History.htm>.
- คณะเภสัชศาสตร์. รายงานประจำปี 2549. นครปฐม : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551.
- คณะเภสัชศาสตร์. โครงสร้างการบริหาร [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 2 มกราคม 2552. เข้าถึงได้จาก : <http://www.pharm.su.ac.th/thai/AboutUs/Fchart.htm>.
- คณะวิทยาการจัดการ. ประวัติความเป็นมา [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 2 มกราคม 2552 เข้าถึงได้จาก : <http://www.management.su.ac.th>
- คณะวิทยาศาสตร์. รายงานประจำปี 2549. นครปฐม : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.
- . รายงานประจำปี 2550. นครปฐม : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551.

คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร. รายงานประจำปี

2549. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2550.

คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม. สำนักงานเลขานุการคณะฯ [ออนไลน์]. เข้าถึง

เมื่อ 2 มกราคม 2552. เข้าถึงได้จาก : <http://www.eng.su.ac.th/office.html>.

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์. เกี่ยวกับเรา[ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2551. เข้าถึงได้

จาก : <http://www.arch.su.ac.th/th/aboutus/index.php?GroupID=57&mySystemModuleKey=aboutus>.

คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร. ประวัติความเป็นมา [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 27 มีนาคม

2551. เข้าถึงได้จาก : <http://www.asat.su.ac.th/about%20us.html>.

คณะอักษรศาสตร์. Office of Secretariate [ออนไลน์]. เข้าถึงวันที่ 22 มกราคม 2552. เข้าถึงได้

จาก: <http://www.arts.su.ac.th/depart/office/personal.htm>.

คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. รายงานประจำปีการศึกษาปี 2549. นครปฐม:

มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2550.

ชนวิทย์ อนุสุเรนทร์. “ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น.”

ปริญญานิพนธ์ศิลปศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาการพัฒนา

มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.

ชุติมา สังข์เดช. “ระบบการประชุมทางไกลทางภาพสำหรับการใช้ในการส่งเสริมการเกษตร กรมส่งเสริม

การเกษตร.” ปริญญานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา,

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์,

2544.

Dessler Gary. กรอบความคิดสำหรับการจัดการทรัพยากรมนุษย์. แปลโดย เกื้อจิตร ชีระกาญจน์

และคณะ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2548.

ถาวร เวชจันทร์. “ความคิดเห็นของครูที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ

โรงเรียน 1 อำเภอ 1 โรงเรียนในฝัน จังหวัดพังงา.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2549.

ทบวงมหาวิทยาลัย. “กฎทบวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2519) ออกตามความในพระราชบัญญัติ ระเบียบ

ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย.” 8 มีนาคม 2519.

ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

นางลักษณ ยามสุข. “พฤติกรรมการใช้อีเมลของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยรังสิต. 2545.

นฤมล กิตติยานนท์. พฤติกรรมในองค์กร. ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2527.

นิยม ตั้งปรีชาพานิชย์. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร กับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในวิทยาเขตส่วนกลาง.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2542.

น้ำเพชร กระต่ายทอง. “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของโรงเรียน ตามทัศนของครูปฏิบัติการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา นครราชสีมา, 2545.

น้ำเพชร จันทา. “คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตทำอะไร.” เดลินิวส์. (13 ตุลาคม 2551), 12.

บริษัท ดิจิตอล โฟกัส จำกัด. ไอทีน่ารู้ : Web Conferencing [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2552 เข้าถึงได้จาก: http://www.g-able.com/portal/page/portal/g-able/thai/it_talks/web_conferencing

_____. Introduction to Video Conference System [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2552 เข้าถึงได้จาก: <http://www.thaipresentation.com/technology/vdoconference/index.php>

บัณฑิตวิทยาลัย. หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา. [ซีดี-รอม]. ปีการศึกษา 2551.

บันเทิง ศิริอัญชนาวงศ์. การใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและคำสั่งดอส. กรุงเทพฯ : ศูนย์อบรมคอมพิวเตอร์ธุรกิจ BCC, 2543.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์, 2547.

ปรเมศวร์ กุมารบุญ. อินเทอร์เน็ต ในประเทศไทย พ.ศ. 2550 [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2552 เข้าถึงได้จาก: <http://www.manager.co.th/Telecom/ViewNews.aspx?NewsID=9500000067518>.

ประทุม ฤกษ์กลาง. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน.” ปรินญานิพนธ์หลักสูตรการศึกษาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2538.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2526.

ประเวศ มหารัตน์สกุล. การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2543

พงษ์ระพี เตชพาหพงษ์. บนเส้นทาง..อินเทอร์เน็ต. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่นจำกัด (มหาชน), 2539

พนม แสงอินทร์. “การศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.” ปรินญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.

พรชัย สาครเสถียรกุล. “สภาพการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนางานการบริหารงานบุคคลในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ.” ปรินญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, 2549.

“พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2530.” ราชกิจจานุเบกษา. ฉบับพิเศษ เล่ม 104 ตอนที่ 277 (31 ธันวาคม 2530, 2530) : 3-4.

พัชรินทร์ รัตโนดม. “องค์ประกอบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2536.

พิเชฐ ดุรงคเวโรจน์ และคณะ. นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543.

พระพงษ์ พันธุ์พินิจ. “การศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อการศึกษาของโรงเรียนเอกชน จังหวัดบุรีรัมย์.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์, 2545.

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. การประยุกต์ใช้องค์
ความรู้สื่อประสม "การประชุมทางไกลทางภาพ [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์
2552 เข้าถึงได้จาก : <http://pirun.ku.ac.th/~g4786019/index.html>

มนตรา ขวัญสมบุญ. “สภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้
คอมพิวเตอร์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.” วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การศึกษาต่อเนื่อง). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540.

มหาวิทยาลัยพายัพ. อินเทอร์เน็ตคืออะไร : รายวิชา TH 203 การใช้ภาษาไทยเพื่อการ
สื่อสาร. เชียงใหม่ : ม.ป.พ., 2548

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. อินทราเน็ต [Intranet] [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์
2552. เข้าถึงได้จาก: [http://www.geocities.com/comsci47_suandusit/Network/
intranet.html](http://www.geocities.com/comsci47_suandusit/Network/intranet.html).

มหาวิทยาลัยศิลปากร. “การจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่
13) พ.ศ. 2551.” คณะกษัตริศาสตร์. 28 ธันวาคม 2551.

มหาวิทยาลัยศิลปากร กองบริการการศึกษา. คู่มือนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา
2551. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551.

มหาวิทยาลัยศิลปากร กองแผนงาน. งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ. สารสนเทศเพื่อการ
บริหารปีการศึกษา 2551. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551.

มหาวิทยาลัยศิลปากร กองแผนงาน. สารสนเทศเพื่อการบริหารปีการศึกษา 2550. นครปฐม:
มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. “การจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.
2549.” 13 ธันวาคม 2549.

_____. “การจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 4) พ.ศ.
2550.” 25 มิถุนายน 2550.

_____. “การจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 12) พ.ศ.
2551.” คณะอักษรศาสตร์. 8 กันยายน 2551.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2546.” 17 เมษายน 2546.

_____. “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากร ให้แก้ไขคำว่า “พนักงานมหาวิทยาลัย” เป็นคำว่า “พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา” พ.ศ. 2551.” 22 พฤษภาคม 2551.

_____. “ประกาศเรื่องหลักเกณฑ์การเลื่อนขั้นค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราว.” 8 พฤศจิกายน 2545.

_____. “หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน.” 2547. วันที่ 10 พฤษภาคม 2547.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. พฤติกรรมกรรมการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรไทย, 2528.

เมธาวี อุดมธรรมมานภาพ, รัตนา ประเสริฐสมและเรียม ศรีทอง. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2544.

ระบบงานบุคคล งานการเจ้าหน้าที่. รายงานอัตรากำลังบุคลากรจำแนกตามหน่วยงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2552.

ระวิกันต์ รัตนกุล. “พฤติกรรมกรรมการเปิดรับและความถึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากระบบเครือข่าย อินทราเน็ต เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษา พนักงานกลุ่มระบบส่ง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” รายงานโครงการเฉพาะบุคคลวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการสื่อสารภาครัฐและเอกชน, กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. Organizational Behavior : พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด. 2548.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมคำใหม่ เล่ม ๑ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แม็ค, 2550.

รุจโรจน์ แก้วอุไร. “เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวโน้มของเทคโนโลยีการศึกษา.” ศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครสวรรค์. 2,2 (2540) : 16-21.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2538.

วชิราภรณ์ รอดประเสริฐ. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล และพฤติกรรมกรรมการติดต่อสื่อสารของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9002.” ปริญญานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

วรจิตร นองแก. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในจังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาสังคมวิทยาการพัฒนาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2540.

วิกิพีเดีย. อินเทอร์เน็ต. เข้าถึงเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2552. เข้าถึงได้จาก:

<http://th.wikipedia.org/wiki/อินเทอร์เน็ต>.

วิกิพีเดีย. อีเมล. เข้าถึงเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2552. เข้าถึงได้จาก:

<http://th.wikipedia.org/wiki/อีเมล>.

วิจิตร อวาทกุล. การประชาสัมพันธ์หลักและวิธีการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช. 2522.

วิทยา เรืองพรวิสุทธิ์. คู่มือการเข้าสู่อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้เริ่มต้น. กรุงเทพมหานคร :

ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2538.

เวป ค้างปัญญาไทย. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2552. เข้าถึง

ได้จาก : <http://www.panyathai.or.th/wiki/index.php>.

ศึกษาศาสตร์. ประวัติคณะ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2552. เข้าถึงได้จาก:

<http://www.educ.su.ac.th/faculty/history.html>.

ศึกษาศาสตร์. หน่วยงานในสังกัด [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2552. เข้าถึงได้จาก:

<http://www.educ.su.ac.th/organization/main.html>.

ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์และดิเรก ศรีสุขโข. การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการ

วิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บุญศิริการพิมพ์. 2547.

สมนึก ศิริโต และคณะ. เปิดโลกอินเทอร์เน็ต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2540.

สมฤดี บุญช่วยชู. หน่วยที่ 2. ระบบอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 6

กุมภาพันธ์ 2552. เข้าถึงได้จาก : <http://www.thaiall.com/internet/internet02.htm>.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. นโยบายเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในพระราชบัญญัติ

การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานฯ, 2543.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. รายงานการสำรวจสถานภาพและความพร้อมในการ

ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารเพื่อการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาทั่วประเทศ.

กรุงเทพมหานคร : สำนักงานฯ, 2545.

สำนักนายกรัฐมนตรี. "ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547." 13

มกราคม 2547.

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. กรอบนโยบายเทคโนโลยี

สารสนเทศ ระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ธนาเพรส แอนด์

กราฟฟิค จำกัด, 2545.

เสถียร เหลืองอร่าม. มนุษยสัมพันธ์ในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วัชรินทร์การพิมพ์, 2525.

เสนาะ ดิยาว. การสื่อสารในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2525.

โสภา ชูพิกุลชัย. จิตวิทยาสังคมประยุกต์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์, 2522.

อรอำไพ ศรีสุวรรณ. “สภาพการใช้และปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา.” ปริญญาณิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.

อรุณ รักธรรม. มนุษยสัมพันธ์กับนักบริหาร. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ป.สัมพันธ์พาณิชย์. 2533.

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. การประเมินผลการปฏิบัติงาน แนวความคิด หลักการ วิธีการ และกระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542.

———. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2547.

อุทัย บุญประเสริฐ. การติดต่อสื่อสารในองค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2529.

Ford AntiTrust's Blog. ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2552. เข้าถึงได้จาก : <http://www.thaicyperpoint.com/ford/blog/id/194/>.

Tassanai. หน้าที่และความสำคัญของอินเทอร์เน็ต.[ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2552. เข้าถึงได้จาก http://tassanai66.blogspot.com/2008/06/blog-post_616.html.

ภาษาต่างประเทศ

Berlo, David K. The Process of Communication. New York : Holt Rinchart & Winston, Inc. 1969.

F.J.Roethlisberger. The Administrator's Skill : Communication, "Man in Organization. Cambridge, Mass : Harvard University Press, 1968.

- Jay M, Jackson. "The Organization and its Communication Problems," Journal of Communication 9,4 (December 1959). : 158-161.
- Keith, Davis. Human Behavior at Work. New York : McGraw-Hill Book Company, 1970.
- Krejcie, Robert V. and Daryte W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities." Journal for Education and Psychological Measurement., 3. (November, 1970) : 608.
- Rogers, Everettem. Commucation in Organizations. New York : The Free Press, 1976.
- Haper, Geraldine Brooks. "Organizational Communication in The University : A Survey of The Perceived Communication Behaviors of Female and Male Academic Department Chairpersons." Abstracts International. (February 1987) : 2825 – A.
- Jacobs , Hernan S. and Katherine Jillson. Executive Productivity. New York : AMACOM, 1974.
- Henry, Mintzberg. "The Manager's Job : Folkore and Fact." Harvard-Besiness. Review. (July-August. 1975) : 49-61.
- Sikula, Andrew F. Personnel Administration and Human Resources Management. New York : John Wiley, 1976.
- Steers, Richard M. Introduction to Organizational Behavior. Glenview : Scott. Forsman and Company, 1981.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

การประมาณของขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Mrgan
ประชากรและการแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

ตารางที่ 39 การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	100	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

ที่มา : Krejcie. Robert V., and Daryte W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities" (Journal for Education and Psychological Measurement. No 3, November, 1970) : 608.

ตารางที่ 40 ประชากรและการแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

สายงาน	ข้าราชการ สาย ข.		ข้าราชการ สาย ค.		พนักงาน มหาวิทยาลัย		ลูกจ้าง ชั่วคราว		พนักงาน ราชการ		ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
คณะวิชา	ประชากร	ตัวอย่าง	ประชากร	ตัวอย่าง	ประชากร	ตัวอย่าง	ประชากร	ตัวอย่าง	ประชากร	ตัวอย่าง	รวม	รวม
1. คณะจิตรกรรม ประติมากรรมและ ภาพพิมพ์	2	1	7	4	11	6	1	1	0	0	21	12
2. คณะ สถาปัตยกรรมศาสตร์	3	2	6	3	9	5	2	1	2	1	22	13
3. คณะโบราณคดี	2	1	4	2	8	5	2	1	0	0	16	9
4. คณะมัณฑนศิลป์	4	2	10	6	7	4	4	2	2	1	27	16
5. คณะอักษรศาสตร์	3	2	9	5	15	9	0	0	2	1	29	17
6. คณะศึกษาศาสตร์	7	4	17	10	5	3	8	5	2	1	39	23
7. คณะวิทยาศาสตร์	5	3	11	6	5	3	2	1	0	0	23	13
8. คณะเภสัชศาสตร์	12	7	12	7	29	17	0	0	0	0	53	31
9. คณะ วิศวกรรมศาสตร์และ เทคโนโลยี อุตสาหกรรม	2	1	6	3	10	6	7	4	0	0	25	15
10. คณะสัตวศาสตร์ และ เทคโนโลยีการเกษตร	1	1	0	0	15	9	0	0	0	0	16	10
รวมประชากร	41		82		114		26		8		271	
รวมกลุ่ม ตัวอย่าง		24		48		67		15		5		159

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ

$$\begin{aligned}
 \text{ขนาดตัวอย่างแต่ละพวก} &= \frac{\text{ประชากรแต่ละพวก} \times \text{ขนาดตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{ประชากรทั้งหมด}} \\
 &= \frac{21 \times 159}{271} \\
 &= 12.32
 \end{aligned}$$

ภาคผนวก ข
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบถาม

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้เชี่ยวชาญด้านงานบุคคล

1. รองศาสตราจารย์วัฒนา เกาศัลย์
รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์
2. นางวราภรณ์ ฉัตรวงศ์พันธ์
บุคลากรชำนาญการ ระดับ 8
หัวหน้างานการเจ้าหน้าที่ กองงานวิทยาเขต
มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์
3. นางทองทิพย์ อยู่พะเนียด
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 8
เลขานุการคณะ
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์

ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)

1. อาจารย์ ดร.อนิรุทธิ์ สติมัน
รองคณบดีเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. อาจารย์ สุमितร์ เขียววิชัย
รองคณบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปานใจ ธารทัศน์วงศ์
อาจารย์ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์

ภาคผนวก ค
กรอบทฤษฎีและงานวิจัยในการสร้างแบบสอบถาม
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ค่า IOC ของแบบสอบถาม
ค่าความเชื่อมั่น

กรอบทฤษฎี และงานวิจัยในการสร้างแบบสอบถาม
การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การ
ติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับ
ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตัวแปร	แนวคิด / ทฤษฎี / งานวิจัย	คำถาม
ตัวแปรต้น 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 1.1 เพศ	อรอำไพ ศรีสุวรรณ (2548 : 85) ได้วิจัยเรื่อง สภาพการใช้และปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรใน มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า เพศชาย มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมมากกว่า เพศหญิง และบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพาที่มีเพศ ต่างกัน มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดย รวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ฮาร์เปอร์ (Harper 1987 : 2825 - A) ได้ ศึกษาวิจัยการสื่อสารขององค์กรในมหาวิทยาลัย โดยการสำรวจทัศนคติพฤติกรรมสื่อสารของ หัวหน้าภาควิชาการชายและหญิงในการสื่อสาร พบว่าพฤติกรรมสื่อสารว่าเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่พบ เพียง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพข่าวสาร แหล่ง ข่าวสาร และการส่งข่าวสาร	ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพทั่วไป จำนวน 7 ข้อ 1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
1.2 อายุ	วชิราภรณ์ รอดประเสริฐ (2543 : 67-68) ได้ ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยบุคคล และพฤติกรรมติดต่อสื่อสารของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มี ต่อระบบคุณภาพ ISO 9002 พบว่า อายุและเพศ พนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับการยอมรับ ระบบคุณภาพ ISO 9002	2. อายุ จำแนกเป็น ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี

ตัวแปร	แนวคิด / ทฤษฎี / งานวิจัย	คำถาม
1.3 วุฒิการศึกษา	ชนะวิทย์ อนุสุเรนทร์(2546:134-135) ได้วิจัยเรื่อง ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น. พบว่า ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาตรีและประสบการณ์ในการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5	3. วุฒิการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
1.4 ประเภทบุคลากร	มนตรา ขวัญสมบุรณ์ (2540 :170-171) ได้ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เป็นข้าราชการสาย ข. และข้าราชการสาย ค. มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องของสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	4. ประเภทบุคลากร ☐ ข้าราชการสาย ข. ☐ ข้าราชการสาย ค. ☐ พนักงานมหาวิทยาลัย ☐ ลูกจ้างชั่วคราว ☐ พนักงานราชการ
1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	วรจิตร หนองแก (2540 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่นพบว่า ประสบการณ์เดิมด้านสาธารณสุข ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05	5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ☐ 1-10 ปี ☐ 11-20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ มากกว่า 30 ปี

ตัวแปร	แนวคิด / ทฤษฎี / งานวิจัย	คำถาม
1.6 หน่วยงาน 1.7 ประเภทของงานที่ปฏิบัติ 2. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ ได้แก่	น้ำเพชร กระต่ายทอง (2545 : 97-98) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของโรงเรียน ตามทัศนของครูปฏิบัติการ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของโรงเรียนตามทัศนของครูปฏิบัติการในโรงเรียนขนาดเล็กแตกต่างจากโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับใต้บังคับบัญชาของแต่ละโรงเรียนต่างกัน โรงเรียนขนาดเล็กมีความสัมพันธ์กับผลปฏิบัติงานในระดับสูง พรชัย สาครเสถียรกุล (2549 : 82-85) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนางานบริหารบุคคลในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า การแบ่งกลุ่มงานบริหารงานบุคคล งานกลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ งานกลุ่มงานพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร งานกลุ่มงานสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ งานกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง	6. หน่วยงาน ☐ 1. คณะจิตรกรรม ประติมากรรมและภาพพิมพ์ ☐ 2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ☐ 3. คณะโบราณคดี ☐ 4. คณะมัณฑนศิลป์ ☐ 5. คณะอักษรศาสตร์ ☐ 6. คณะศึกษาศาสตร์ ☐ 7. คณะวิทยาศาสตร์ ☐ 8. คณะเกษตรศาสตร์ ☐ 9. คณะวิศวกรรมศาสตร์ และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ☐ 10. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร 7. ประเภทของงานที่ปฏิบัติ ☐ 1. งานบริหารและธุรการ ☐ 2. งานคลังและพัสดุ ☐ 3. งานบริการการศึกษา ☐ 4. งานแผนและประกันคุณภาพ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating scale) โดยกำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ

ตัวแปร	แนวคิด / ทฤษฎี / งานวิจัย	คำถาม
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	นงลักษณ์ ยามสุข. (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้อีเมลของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ที่ใช้อีเมลเป็นระดับปฏิบัติการเพื่อวัตถุประสงค์หลักคือการติดต่อสื่อสาร ในหน่วยงานหรือฝ่ายของตนเองเป็นส่วนมาก ได้รับความรู้เกี่ยวกับอีเมลโดยวิธีการฝึกอบรม ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้อีเมลคือความสะดวก รวดเร็ว ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย	พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 1.1 การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ 1.2 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ 1.3 การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ 1.4 การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร 1.5 การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน
อินเทอร์เน็ต	ระวิกานต์ รัตนกุล (2549 : 63) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษา พนักงานกลุ่มระบบส่ง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ โดยใช้ในช่วงเวลาทำงาน สามารถหาข้อมูล และมีการรับส่ง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการปฏิบัติงาน ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน	2. อินเทอร์เน็ต 2.1 การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ 2.2 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ 2.3 การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ 2.4 การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร 2.5 การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน
อินเทอร์เน็ต	ถาวร เวชจันทร์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โรงเรียนในโครงการหนึ่งอำเภอ หนึ่งโรงเรียนในฝัน ในจังหวัดพังงา พบว่า ครูมีความคิดเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอน เป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าหาความรู้ทางด้านอินเทอร์เน็ต ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการพัฒนาตนเองมีผลดีในระดับมาก	3. อินเทอร์เน็ต 3.1 การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ 3.2 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ 3.3 การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ 3.4 การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร 3.5 การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน

ตัวแปร	แนวคิด / ทฤษฎี / งานวิจัย	คำถาม
การประชุมทางไกลผ่านภาพ - วัตถุประสงค์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน	ชุตินา สังข์เดช (2543 : 131) ได้ศึกษาเรื่องระบบการประชุมทางไกลทางภาพสำหรับใช้ในการส่งเสริมการเกษตร กรมส่งเสริมการเกษตร พบว่าความจำเป็นในการนำระบบการประชุมทางไกลทางภาพมาใช้เป็นสื่อหลักหรือสื่อเสริมช่วยแก้ปัญหาได้ทันเหตุการณ์ ช่วยในการขยายองค์ความรู้ เพิ่มทักษะในการเกษตร ประหยัดเวลาในการเดินทาง รวมทั้งทำให้การประชุมปรึกษาหารือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว พนม แสงอินทร์ (2542 : 104-105) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาพฤติกรรมติดต่อสื่อสารกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพโดยรวมในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานกระทรวง ศึกษาธิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พัชรพันธ์ รัตโนดม (2536 : 195) ได้วิจัยเรื่ององค์ประกอบพฤติกรรมติดต่อสื่อสาร และกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติ งานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบพฤติกรรมติดต่อสื่อสารกับการปฏิบัติงานวิชาการ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก มีบทบาทสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานวิชาการในโรงเรียน เดวิส (Davis, 1970 : 380) ได้ศึกษาพบว่าผู้บริหารทุกคนมีเจตคติเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารว่าเป็นกระบวนการซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง และการสื่อสารที่ดีจะช่วยลดความขัดแย้งในองค์กรและก่อให้เกิดสภาวะที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน	4. การประชุมทางไกลผ่านภาพ 4.1 การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ 4.2 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ 4.3 การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ 4.4 การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร 4.5 การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน

ตัวแปร	แนวคิด / ทฤษฎี / งานวิจัย	คำถาม
ตัวแปรตาม ผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย 1. ด้านปริมาณงาน 2. ด้านคุณภาพของงาน 3. ด้านความทันเวลา 4. ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร 5. ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ 6. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 7. ด้านการบริการที่ดี 8. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน	แจคสัน (Jackson) 1995 : 158-161 ได้ศึกษารูปแบบของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในหน่วยงาน พบว่า บุคคลพอใจที่จะทำการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่มีฐานะทางสังคมสูงกว่าและพยายามหลีกเลี่ยงติดต่อกับผู้ที่มีฐานะทางสังคมที่ต่ำกว่า โดยค้นพบ 3 ประการคือ 1) ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานนั้น 2) บุคคลทั่วไปจะมีอำนาจมากระตุ้นให้ทำการติดต่อสื่อสารกับผู้สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ 3) บุคคลในองค์การจะทำการติดต่อสื่อสารเพื่อพยายามปรับตำแหน่งของตน เพื่อต้องการเพิ่มสถานภาพทางสังคมให้สูงขึ้น มหาวิทยาลัยศิลปากร “หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน.” 2547. วันที่ 10 พฤษภาคม 2547. 1. ด้านปริมาณงาน : จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะได้ในเวลาที่เหมาะสม 2. คุณภาพของงาน : ความถูกต้อง ประณีต และความเรียบร้อยของงาน 3. ความทันเวลา : เวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้ 4. การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร : การประหยัดในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ตลอดจนการระมัดระวังรักษาเครื่องมือเครื่องไม้ 5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ : ผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงานเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน 6. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ : ความมุ่งมั่น กระตือรือร้น กำหนดเป้าหมายและขั้นตอนในการทำงานและพัฒนากระบวนการหรือวิธีการทำงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น 7. การบริการที่ดี : ความตั้งใจและความพยายามที่จะให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี 8. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน : ความสนใจใฝ่รู้ เพื่อส่งเสริมความสามารถของตน รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน เป็นแบบตรวจรายการ และเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่าจำนวน 15 ข้อ โดยกำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ 1. ด้านปริมาณงาน -ท่านปฏิบัติงานตามปริมาณงานหรือ จำนวนงานได้สำเร็จ ลุล่วง ตามที่ได้รับมอบหมาย 2. ด้านคุณภาพของงาน -ท่านปฏิบัติงานได้ด้วยความถูกต้องแม่นยำ -ท่านปฏิบัติงานด้วยความประณีต มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยไม่เกิดปัญหาติดตามมาภายหลัง 3. ด้านความทันเวลา -ท่านปฏิบัติงานเสร็จ/สำเร็จตามเวลาที่กำหนด 4. ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร -ท่านปฏิบัติงานด้วยการประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน -ท่านปฏิบัติงานด้วยการรักษา

ตัวแปร	แนวคิด / ทฤษฎี / งานวิจัย	คำถาม
9. ด้านจริยธรรม 10. ด้านการทำงานเป็นทีม 11. ด้านการมองภาพองค์รวม 12. ด้านการคิดวิเคราะห์ 13. ด้านศิลปะการสื่อสารและจิตใจ 14. ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล 15. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	9. จริยธรรม : การครองตน และประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพ โดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ของตนเอง รวมทั้งไม่มีพฤติกรรมแสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ หรือไม่มีพฤติกรรมที่ก่อความเสียหายให้แก่ผู้อื่นโดยเจตนา 10. การทำงานเป็นทีม : ความตั้งใจที่จะทำงานการประสานงานและให้ความร่วมมือกับผู้อื่น 11. การมองภาพองค์รวม 12. การคิดวิเคราะห์ 13. ศิลปะการสื่อสารและจิตใจ 14. การสืบเสาะหาข้อมูล 15. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ : ความคิดริเริ่มเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องโดยนำไปใช้ปฏิบัติได้ นิยม ตั้งปริชาพานิชย์ (2545 : 157 - 158) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในวิทยาเขตส่วนกลางพบว่า การใช้โทรศัพท์, การใช้อินเทอร์เน็ตและงานการเงินและพัสดุ มีความสัมพันธ์ในเกณฑ์ต่ำ ผู้บริหารควรปรับรูปแบบของการใช้งานเทคโนโลยีทางการสื่อสารด้วยโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น จาคอบและจิลสัน (Jacobs and Jillson, 1974 :12) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุของผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ (ineffective performance) โดยสอบถามนักบริหาร 6,000 คน พบว่า ร้อยละ 30 เกิดจาก 1) ขาดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงานที่ชัดเจน 2) วิธีการและระเบียบปฏิบัติไม่มีประสิทธิภาพ 3) การฝึกอบรมหรือโครงการพัฒนาทักษะไม่เพียงพอหรือไม่มีประสิทธิภาพ 4) ภาวะผู้นำในการบริหาร	ระวังเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพพร้อมปฏิบัติงานเสมอ 5. ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ -ท่านปฏิบัติงานได้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน 6. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ -ท่านปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น กระตือรือร้น -ท่านปฏิบัติงานโดยกำหนดเป้าหมาย มีขั้นตอนในการทำงาน และพัฒนาระบบหรือวิธีการทำงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น 7. ด้านการบริการที่ดี -ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและความพยายามที่จะให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี 8. ด้านการส่งมอบความสำเร็จในงาน -ท่านมีความใส่ใจใฝ่รู้ เพื่อส่งมอบพัฒนาคุณภาพ ความรู้ความสามารถของตน -ท่านศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 9. ด้านจริยธรรม -ท่านปฏิบัติงานด้วยการครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักในวิชาชีพ โดยมุ่งประโยชน์ประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ไม่แสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบ 10. ด้านการทำงานเป็นทีม -ท่านสามารถปฏิบัติงานและประสานงานร่วมกับผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปร	แนวคิด / ทฤษฎี / งานวิจัย	คำถาม
	ไม่เพียงพอ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กรและระหว่าง องค์กรไม่ดี (6) ขวัญของบุคลากรไม่ดี นอกจากนี้ ผู้บริหารร้อยละ 90 เชื่อว่า ผลการปฏิบัติงานอาจ ปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ด้วยการใช้ทักษะและความรู้ที่ เหมาะสม	11. ด้านการมองภาพองค์กรรวม -ท่านเป็นผู้มีแนวคิด และวิธี พิจารณาแบบมองภาพรวม -ท่านเป็นผู้มีแนวการนอก กรอบเพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ ใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน 12. ด้านการคิดวิเคราะห์ - ท่านสามารถวิเคราะห์เจาะลึก โดยใช้เทคนิคหลากหลายเพื่อ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน -ท่านเลือกใช้เทคนิควิธีตาม ความเหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงาน 13. ด้านศิลปะการสื่อสารและจูง ใจ -ท่านสามารถติดต่อสื่อสาร โดยใช้กลยุทธ์ที่จูงใจ เข้าสังคม และเข้ากับผู้อื่นได้ 14. ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล -ท่านเป็นผู้ที่มีการหาข้อมูล ใหม่ๆ จากเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน 15. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ -ท่านเป็นผู้ที่มีการคิดริเริ่ม เกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องโดย นำไปใช้ปฏิบัติได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เลขที่

--	--	--

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร
โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของท่านและนำไปวิเคราะห์หาข้อสรุปที่เป็นจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร คำตอบของท่านมีค่าอย่างยิ่งสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความในการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นสื่อกลางการติดต่อสื่อสาร หมายถึง เครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่นำมาใช้ปฏิบัติงานในการติดต่อสื่อสารทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วย 1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 2. อินทราเน็ต 3. อินเทอร์เน็ต 4. การประชุมทางไกลผ่านภาพ

ประเภทของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง กลุ่มของการทำงานภายในสำนักงานเลขาธิการคณะ จำแนกเป็น 1. งานบริหารและธุรการ 2. งานคลังและพัสดุ 3. งานบริการการศึกษา 4. งานแผนและประกันคุณภาพ

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ในการติดต่อสื่อสารยึดวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารว่าใช้ในการติดต่อ แบบใดจำแนกเป็น 1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ 2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ 3. การติดต่อ สื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ 4. การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร 5. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน

แบบสอบถามชุดนี้มี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป และประเภทของงานที่ปฏิบัติ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงาน

ชื่อผู้วิจัย

นางสาวกมลทิพย์ ปฐมกนก นักศึกษาระดับปริญญาโท
 ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป และประเภทของงานที่ปฏิบัติ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ข้อ	ข้อความ	สำหรับผู้วิจัย
1.	เพศ [1] ชาย [2] หญิง	P1 []
2.	อายุ [1] 21-30 ปี [2] 31-40 ปี [3] 41-50 ปี [4] 51-60 ปี	P2 []
3.	วุฒิการศึกษา [1] ต่ำกว่าปริญญาตรี [2] ปริญญาตรี [3] สูงกว่าปริญญาตรี	P3 []
4.	ประเภทบุคลากร [1] ข้าราชการสาย ข. [2] ข้าราชการสาย ค. [3] พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย) [4] ลูกจ้างชั่วคราว [5] พนักงานราชการ	P4 []
5.	ระยะเวลาทำงาน [1] 1-10 ปี [2] 11-20 ปี [3] 21-30 [4] มากกว่า 30 ปี	P5 []
6.	หน่วยงาน [1] คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ [2] คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ [3] คณะโบราณคดี [4] คณะมัณฑนศิลป์ [5] คณะอักษรศาสตร์ [6] คณะศึกษาศาสตร์ [7] คณะวิทยาศาสตร์ [8] คณะเภสัชศาสตร์ [9] คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม [10] คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	P6 []
7.	ประเภทของงานที่ปฏิบัติ [1] งานบริหารและธุรการ [2] งานคลังและพัสดุ [3] งานบริการการศึกษา [4] งานแผนและประกันคุณภาพ [5] งานอื่นๆ (โปรดระบุ.....)	P7 []

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่ใช้

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความข้างล่าง โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการใช้เทคโนโลยีของท่าน แต่ละข้อมีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารระดับมาก

3 หมายถึง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารระดับปานกลาง

2 หมายถึง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารระดับน้อย

1 หมายถึง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารระดับน้อยที่สุด

การติดต่อสื่อสาร โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับการใช้งาน					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (su.ac.th, Hotmail.com, Yahoo.com, Gmail.com, อื่นๆ)						
1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ						P8 []
2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ						P9 []
3. การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ						P10 []
4. การติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร						P11 []
5. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน						P12 []
อินเทอร์เน็ต (http://www.reg.su.ac.th , MIS, e-Doc, Video on Demand, Course ware, การประกันคุณภาพการศึกษา, อื่นๆ)						
6. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ						P13 []
7. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ						P14 []
8. การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ						P15 []
9. การติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร						P16 []
10. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน						P17 []
อินเทอร์เน็ต (Chats, MSN, Google Talk, Web Blog, อื่นๆ)						
11. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ						P18 []
12. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ						P19 []
13. การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ						P20 []
14. การติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร						P21 []
15. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน						P22 []

การติดต่อสื่อสาร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับการใช้งาน					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
การประชุมทางไกลผ่านภาพ (Video Conference) ผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม, ผ่านอินเทอร์เน็ต						
16. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ						P23 []
17. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ						P24 []
18. การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ						P25 []
19. การติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร						P26 []
20. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน						P27 []

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความข้างล่าง แล้วแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่

โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน ซึ่งแต่ละข้อมีความหมายดังนี้

5 หมายถึง มีการปฏิบัติงานมากที่สุด

4 หมายถึง มีการปฏิบัติงานมาก

3 หมายถึง มีการปฏิบัติงานปานกลาง

2 หมายถึง มีการปฏิบัติงานน้อย

1 หมายถึง มีการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

การปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติงาน					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
ด้านปริมาณงาน						
1. ท่านปฏิบัติงานตามปริมาณงานหรือ จำนวนงานได้สำเร็จลุล่วง ตามที่ได้รับมอบหมาย						P28 []
ด้านคุณภาพของงาน						
2. ท่านปฏิบัติงานได้ด้วยความถูกต้องแม่นยำ						P29 []
3. ท่านปฏิบัติงานด้วยความประณีต มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย						P30 []
4. ท่านปฏิบัติงานโดยไม่เกิดปัญหาติดตามมาภายหลัง						P31 []

การปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติงาน					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
ด้านความทันเวลา 5. ท่านปฏิบัติงานเสร็จ/สำเร็จตามเวลาที่กำหนด						P32 []
ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร 6. ท่านปฏิบัติงานด้วยทรัพยากรที่มีจำกัดโดยใช้ อย่างประหยัดและคุ้มค่ามากที่สุด						P33 []
7. ท่านปฏิบัติงานด้วยการประพุดิตนเป็น ตัวอย่างที่ดีในการทำงาน						P34 []
8. ท่านปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ระวังและ รักษาเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพพร้อม ปฏิบัติงานเสมอ						P35 []
ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ 9. ท่านปฏิบัติงานได้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่กำหนดไว้						P36 []
10. ท่านปฏิบัติงานได้ผลผลิตเป็นที่ยอมรับและ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้						P37 []
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 11. ท่านปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายด้วย ความมุ่งมั่น กระตือรือร้นให้เสร็จเรียบร้อย ตามผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดไว้						P38 []
12. ท่านปฏิบัติงานโดยกำหนดเป้าหมาย มีขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้บรรลุตาม มาตรฐานของงาน						P39 []
13. ท่านปฏิบัติงานโดยมีการพัฒนาระบบหรือ วิธีการทำงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น						P40 []
ด้านการบริการที่ดี 14. ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจในการ ให้บริการ						P41 []
15. ท่านปฏิบัติงานด้วยความพยายามที่จะ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี						P42 []
16. ท่านอาสาปฏิบัติงานทุกครั้งที่มีผู้มาขอรับ บริการในงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่						P43 []

การปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติงาน					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน						
17. ท่านมีความใส่ใจใฝ่รู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนา ศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตน						P44 []
18. ท่านศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำไปใช้ในการ การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ						P45 []
ด้านจริยธรรม						
19. ท่านปฏิบัติงานด้วยการครองตนถูกต้อง เหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและ คุณธรรม จริยธรรม						P46 []
20. ท่านปฏิบัติงานด้วยการประพฤติปฏิบัติ ถูกต้อง เหมาะสมตามหลักในวิชาชีพ						P47 []
21. ท่านปฏิบัติงานโดยมุ่งประโยชน์ประเทศชาติ มากกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่แสวงหา ประโยชน์ในทางมิชอบ						P48 []
ด้านการทำงานเป็นทีม						
22. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นหรือ เพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี						P49 []
23. ท่านสามารถประสานงานร่วมกับผู้อื่นหรือ เพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี						P50 []
24. ท่านแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงาน เสมอๆ						P51 []
25. ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนหรือ รับมอบหมายงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ เมื่อเขาไม่สามารถปฏิบัติงานได้						P52 []
ด้านการมองภาพองค์กรรวม						
26. ท่านเป็นผู้มีแนวคิด และวิธีพิจารณาแบบ มองภาพรวม						P53 []
27. ท่านเป็นผู้มีแนวการนอกรอบเพื่อ สร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการ การปฏิบัติงาน เช่น การจัดการความรู้ (KM)						P54 []
28. ท่านสามารถประยุกต์ประสบการณ์ในการ ทำงานมาใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้						P55 []

การปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติงาน					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
ด้านการคิดวิเคราะห์						
29. ท่านสามารถวิเคราะห์เจาะลึก โดยใช้เทคนิคหลากหลายเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน						P56 []
30. ท่านเลือกใช้เทคนิควิธีตามความเหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน						P57 []
ด้านศิลปะการสื่อสารและจูงใจ						
31. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยใช้คำพูดหรือข้อความที่โน้มน้าวใจผู้ร่วมงานได้ดี						P58 []
32. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้						P59 []
33. ท่านสามารถปฏิบัติงาน โดยใช้กลยุทธ์ที่จูงใจ เข้าสังคมและเข้ากับผู้อื่นได้						P60 []
ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล						
34. ท่านเป็นผู้ที่มีการหาข้อมูลใหม่ๆ จากเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน						P61 []
ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์						
35. ท่านเป็นผู้ที่มีการคิดริเริ่มใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องโดยนำไปใช้ปฏิบัติได้จริงและดียิ่งขึ้น						P62 []
36. ท่านนำเทคนิคและวิธีการทำงานใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน						P63 []
37. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น						P64 []

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กับผลการปฏิบัติงาน

1. ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภายในหน่วยงานของท่านเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. ความต้องการในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในหน่วยงานของท่านมีอะไรบ้าง (เช่น การพัฒนา Hardware การจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ของบุคลากรในองค์กร และอื่นๆ)

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

นางสาวกมลทิพย์ ปฐมกนก

ผู้วิจัย

ข้อมูลของท่านถือเป็นความลับ ผู้วิจัยจะปกปิดเป็นอย่างดี
ช่วยพับครึ่ง เย็บ และส่งกลับด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ค่า IOC ของแบบสอบถาม

สรุปผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากแบบประเมินความคิดเห็นของ
ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป และประเภทของงานที่ปฏิบัติ
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ข้อ	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่						ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)
		1	2	3	4	5	6	
1.	เพศ	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
2.	อายุ	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
3.	วุฒิการศึกษา	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
4.	ประเภทบุคลากร	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
5.	ระยะเวลาทำงาน	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
6.	หน่วยงาน	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
7.	ประเภทของงานที่ปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสารที่ใช้

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความข้างล่าง โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการใช้
เทคโนโลยีของท่าน

- 5 หมายถึง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารระดับมาก
- 3 หมายถึง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารระดับน้อย
- 1 หมายถึง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการติดต่อสื่อสารระดับน้อยที่สุด

ข้อ	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่						ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)
		1	2	3	4	5	6	
1.	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์							
	1.1 การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	+1	0	+1	+1	+1	0	66.67
	1.2 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
	1.3 การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ	+1	+1	0	+1	+1	+1	66.67
	1.4 การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร	+1	+1	0	+1	+1	+1	66.67
	1.5 การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน	+1	+1	0	+1	+1	+1	66.67
2.	อินทราเน็ต							
	1.1 การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
	1.2 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
	1.3 การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
	1.4 การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
	1.5 การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
3.	อินเทอร์เน็ต							
	1.1 การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	+1	0	0	+1	+1	+1	66.67
	1.2 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	+1	+1	0	+1	+1	+1	83.33
	1.3 การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ	+1	+1	0	+1	+1	+1	83.33
	1.4 การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร	+1	+1	0	+1	+1	+1	83.33
	1.5 การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน	+1	+1	0	+1	+1	+1	83.33
4.	การประชุมทางไกลผ่านภาพ							
	1.1 การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ	+1	+1	+1	+1	+1	+1	83.33
	1.2 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	0	+1	+1	+1	+1	+1	83.33
	1.3 การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ปฏิบัติ	0	+1	+1	+1	+1	+1	83.33
	1.4 การสื่อสารจากผู้ปฏิบัติถึงผู้บริหาร	0	+1	+1	+1	+1	+1	83.33
	1.5 การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน	0	+1	+1	+1	+1	+1	83.33

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความข้างล่าง แล้วแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีงานที่ปฏิบัติอยู่

โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน

5 หมายถึง มีการปฏิบัติงานมากที่สุด

4 หมายถึง มีการปฏิบัติงานมาก

3 หมายถึง มีการปฏิบัติงานปานกลาง

2 หมายถึง มีการปฏิบัติงานน้อย

1 หมายถึง มีการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ข้อ	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่						ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)
		1	2	3	4	5	6	
1.	ด้านปริมาณงาน 1.1 ท่านปฏิบัติงานตามปริมาณงาน หรือ จำนวนงานได้สำเร็จลุล่วง ตามที่ ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
2.	ด้านคุณภาพของงาน 2.1 ท่านปฏิบัติงานได้ด้วย ถูกต้องแม่นยำ	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
	2.2 ท่านปฏิบัติงานด้วยความ ประณีต มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยไม่เกิดปัญหาติดตามมา ภายหลัง	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
3.	ด้านความทันเวลา 3.1 ท่านปฏิบัติงานเสร็จ/สำเร็จตาม เวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
4.	ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่า ของการใช้ทรัพยากร 4.1 ท่านปฏิบัติงานด้วยการประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ประพัตินเป็นตัวอย่งที่ดีในการ ทำงาน	+1	+1	0	0	+1	+1	66.67
	4.2 ท่านปฏิบัติงานด้วยการรักษา ระวางเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพ พร้อมปฏิบัติงานเสมอ	+1	+1	0	+1	+1	+1	83.33

ข้อ	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่						ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)
		1	2	3	4	5	6	
5.	ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ 5.1 ท่านปฏิบัติงานได้ผลสัมฤทธิ์ตาม เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน	+1	+1	0	+1	+1	+1	83.33
6.	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 6.1 ท่านปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น กระตือรือร้น	+1	+1	-1	+1	+1	+1	66.67
	6.2 ท่านปฏิบัติงานโดยกำหนด เป้าหมาย มีขั้นตอนในการทำงาน และพัฒนาระบบหรือวิธีการทำงาน ให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น	+1	+1	+1	0	+1	+1	83.33
7.	ด้านการบริการที่ดี 7.1 ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการด้วย อัธยาศัยไมตรีอันดี	0	+1	+1	+1	+1	+1	83.33
8.	ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน 8.1 ท่านมีความใส่ใจใฝ่รู้ เพื่อส่งเสริม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของตน	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
	8.2 ท่านศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
9.	ด้านจริยธรรม 9.1 ท่านปฏิบัติงานด้วยการครองตน และประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักในวิชาชีพ โดยมุ่งประโยชน์ประเทศชาติมากกว่า ประโยชน์ส่วนตน ไม่แสวงหา ประโยชน์ในทางมิชอบ	+1	+1	0	0	+1	+1	66.67
10.	ด้านการทำงานเป็นทีม 10.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานและ ประสานงานร่วมกับผู้อื่นหรือเพื่อน ร่วมงาน	+1	+1	-1	+1	+1	+1	66.67

ข้อ	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่						ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)
		1	2	3	4	5	6	
11.	ด้านการมองภาพองค์รวม 11.1 ท่านเป็นผู้มีแนวคิด และวิธี พิจารณาแบบมองภาพรวม	+1	+1	0	+1	+1	+1	83.33
	11.2 ท่านเป็นผู้มีแนวการนอกกรอบ เพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ เพื่อ นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	+1	+1	0	0	+1	+1	66.67
12.	ด้านการคิดวิเคราะห์ 12.1 ท่านสามารถวิเคราะห์เจาะลึก โดยใช้เทคนิคหลากหลายเพื่อแก้ไข ปัญหาในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
	12.2 ท่านเลือกใช้เทคนิควิธีตาม ความเหมาะสม เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
13.	ด้านศิลปะการสื่อสารและจูงใจ 13.1 ท่านสามารถติดต่อสื่อสาร โดย ใช้กลยุทธ์ที่จูงใจ เข้าสังคมและเข้า กับผู้อื่นได้	+1	+1	0	+1	+1	+1	83.33
14.	ด้านการสืบเสาะหาข้อมูล 14.1 ท่านเป็นผู้ที่มีการหาข้อมูล ใหม่ๆ จากเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อ นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
15.	ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 15.1 ท่านเป็นผู้ที่มีการคิดริเริ่ม เกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องโดยนำไปใช้ ปฏิบัติได้	+1	+1	0	+1	+1	+1	83.33

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กับผลการปฏิบัติงาน

ข้อ	รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่						ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)
		1	2	3	4	5	6	
1.	ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในหน่วยงานของท่านเป็นอย่างไร	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00
2.	ความต้องการในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในหน่วยงานของท่าน มีอะไรบ้าง	+1	+1	0	+1	+1	+1	83.33
3.	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	+1	+1	+1	+1	+1	+1	100.00

สรุปค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามทั้งฉบับ

แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป และประเภทของงานที่ปฏิบัติ	100.00
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละเทคโนโลยี-สารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้	84.17
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน	90.83
ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผลการปฏิบัติงาน	94.44
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งฉบับ	92.36

ค่าความเชื่อมั่น

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P1	217.9333	428.0644	.1437	.9184
P2	217.1667	432.0057	-.0446	.9208
P3	217.5000	432.3276	-.0614	.9197
P4	217.2000	444.7172	-.4361	.9229
P5	217.6667	434.0920	-.0870	.9228
P6	213.7667	425.1506	.1766	.9185
P7	216.8333	428.3506	.0219	.9218
P8	215.6667	408.5057	.6562	.9149
P9	215.7667	429.2885	.0375	.9196
P10	216.1333	415.0851	.4161	.9168
P11	216.2000	413.4759	.5139	.9160
P12	215.7667	420.8057	.1984	.9192
P13	216.8000	414.3724	.4049	.9169
P14	216.5333	421.7057	.2106	.9187
P15	216.8667	414.3264	.4331	.9166
P16	216.9000	416.9207	.3757	.9171
P17	216.6333	417.4816	.3231	.9177
P18	216.6667	406.6437	.4635	.9165
P19	216.4000	419.8345	.1975	.9195
P20	217.2000	404.6483	.4733	.9165
P21	217.0667	407.3747	.4286	.9170
P22	216.2000	424.7172	.1019	.9205
P23	218.1333	420.2575	.2605	.9182
P24	218.1333	426.7402	.0967	.9195
P25	218.0333	418.9989	.2702	.9182
P26	218.1000	422.0931	.2349	.9183
P27	217.9667	422.4471	.1660	.9195
P28	215.4667	415.4299	.6607	.9157
P29	215.6667	417.1954	.5711	.9162
P30	215.7333	419.3057	.4920	.9166
P31	216.0333	415.6195	.5442	.9161
P32	215.4667	411.5678	.6913	.9151
P33	215.7000	412.0793	.5350	.9158
P34	215.6000	414.3172	.5779	.9158
P35	215.4333	417.8402	.6003	.9162
P36	215.4333	418.3920	.5120	.9165
P37	215.5333	416.6023	.6712	.9158
P38	215.3333	418.7126	.5065	.9165
P39	215.5333	416.4644	.5466	.9161
P40	215.6000	416.8690	.5277	.9163
P41	215.3000	418.7000	.4957	.9165

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P42	215.2667	419.8575	.4905	.9167
P43	215.4667	417.7747	.5048	.9164
P44	215.7333	410.4782	.6380	.9152
P45	215.8667	408.6023	.6910	.9147
P46	215.4667	419.5678	.4807	.9167
P47	215.4667	419.5678	.4807	.9167
P48	215.4333	417.7023	.4919	.9165
P49	215.4333	425.4954	.2452	.9180
P50	215.4333	424.1851	.3055	.9177
P51	215.6000	420.3862	.4325	.9169
P52	215.6333	415.9644	.5402	.9161
P53	215.9667	416.1713	.6464	.9158
P54	216.1000	412.2310	.6659	.9153
P55	215.9333	415.5126	.5640	.9160
P56	216.0000	410.9655	.7211	.9149
P57	215.9000	413.2655	.6592	.9154
P58	215.9333	412.2713	.6870	.9152
P59	215.5333	415.9816	.7010	.9157
P60	215.8333	413.4540	.6241	.9155
P61	215.8333	417.8678	.4617	.9166
P62	215.9667	412.9989	.6512	.9154
P63	216.0333	416.2402	.5681	.9160
P64	215.9000	416.3000	.5958	.9160

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 64

Alpha = .9184

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์

ผลการหาค่าความสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น

(Stepwise Multiple Regression)

ผลการหาค่าความสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation)

Correlations

		col1	col2	col3	col4	col5	col6	col7	col8	col9	col10	col11	col12	col13	col14	col15	col16	col17	col18	col19	col20	col21	col22	col23	col24	col25	col26	col27	col28	col29	col30	col31	col32	col33	col34	col35	col36	col37	col38	col39	col40	col41	col42	col43	col44	col45	col46	col47	col48	col49	col50	col51	col52	col53	col54	col55	col56	col57	col58	col59	col60	col61	col62	col63	col64	col65	col66	col67	col68	col69	col70	col71	col72	col73	col74	col75	col76	col77	col78	col79	col80	col81	col82	col83	col84	col85	col86	col87	col88	col89	col90	col91	col92	col93	col94	col95	col96	col97	col98	col99	col100	col101	col102	col103	col104	col105	col106	col107	col108	col109	col110	col111	col112	col113	col114	col115	col116	col117	col118	col119	col120	col121	col122	col123	col124	col125	col126	col127	col128	col129	col130	col131	col132	col133	col134	col135	col136	col137	col138	col139	col140	col141	col142	col143	col144	col145	col146	col147	col148	col149	col150	col151	col152	col153	col154	col155	col156	col157	col158	col159	col160	col161	col162	col163	col164	col165	col166	col167	col168	col169	col170	col171	col172	col173	col174	col175	col176	col177	col178	col179	col180	col181	col182	col183	col184	col185	col186	col187	col188	col189	col190	col191	col192	col193	col194	col195	col196	col197	col198	col199	col200	col201	col202	col203	col204	col205	col206	col207	col208	col209	col210	col211	col212	col213	col214	col215	col216	col217	col218	col219	col220	col221	col222	col223	col224	col225	col226	col227	col228	col229	col230	col231	col232	col233	col234	col235	col236	col237	col238	col239	col240	col241	col242	col243	col244	col245	col246	col247	col248	col249	col250	col251	col252	col253	col254	col255	col256	col257	col258	col259	col260	col261	col262	col263	col264	col265	col266	col267	col268	col269	col270	col271	col272	col273	col274	col275	col276	col277	col278	col279	col280	col281	col282	col283	col284	col285	col286	col287	col288	col289	col290	col291	col292	col293	col294	col295	col296	col297	col298	col299	col300	col301	col302	col303	col304	col305	col306	col307	col308	col309	col310	col311	col312	col313	col314	col315	col316	col317	col318	col319	col320	col321	col322	col323	col324	col325	col326	col327	col328	col329	col330	col331	col332	col333	col334	col335	col336	col337	col338	col339	col340	col341	col342	col343	col344	col345	col346	col347	col348	col349	col350	col351	col352	col353	col354	col355	col356	col357	col358	col359	col360	col361	col362	col363	col364	col365	col366	col367	col368	col369	col370	col371	col372	col373	col374	col375	col376	col377	col378	col379	col380	col381	col382	col383	col384	col385	col386	col387	col388	col389	col390	col391	col392	col393	col394	col395	col396	col397	col398	col399	col400	col401	col402	col403	col404	col405	col406	col407	col408	col409	col410	col411	col412	col413	col414	col415	col416	col417	col418	col419	col420	col421	col422	col423	col424	col425	col426	col427	col428	col429	col430	col431	col432	col433	col434	col435	col436	col437	col438	col439	col440	col441	col442	col443	col444	col445	col446	col447	col448	col449	col450	col451	col452	col453	col454	col455	col456	col457	col458	col459	col460	col461	col462	col463	col464	col465	col466	col467	col468	col469	col470	col471	col472	col473	col474	col475	col476	col477	col478	col479	col480	col481	col482	col483	col484	col485	col486	col487	col488	col489	col490	col491	col492	col493	col494	col495	col496	col497	col498	col499	col500	col501	col502	col503	col504	col505	col506	col507	col508	col509	col510	col511	col512	col513	col514	col515	col516	col517	col518	col519	col520	col521	col522	col523	col524	col525	col526	col527	col528	col529	col530	col531	col532	col533	col534	col535	col536	col537	col538	col539	col540	col541	col542	col543	col544	col545	col546	col547	col548	col549	col550	col551	col552	col553	col554	col555	col556	col557	col558	col559	col560	col561	col562	col563	col564	col565	col566	col567	col568	col569	col570	col571	col572	col573	col574	col575	col576	col577	col578	col579	col580	col581	col582	col583	col584	col585	col586	col587	col588	col589	col590	col591	col592	col593	col594	col595	col596	col597	col598	col599	col600	col601	col602	col603	col604	col605	col606	col607	col608	col609	col610	col611	col612	col613	col614	col615	col616	col617	col618	col619	col620	col621	col622	col623	col624	col625	col626	col627	col628	col629	col630	col631	col632	col633	col634	col635	col636	col637	col638	col639	col640	col641	col642	col643	col644	col645	col646	col647	col648	col649	col650	col651	col652	col653	col654	col655	col656	col657	col658	col659	col660	col661	col662	col663	col664	col665	col666	col667	col668	col669	col670	col671	col672	col673	col674	col675	col676	col677	col678	col679	col680	col681	col682	col683	col684	col685	col686	col687	col688	col689	col690	col691	col692	col693	col694	col695	col696	col697	col698	col699	col700	col701	col702	col703	col704	col705	col706	col707	col708	col709	col710	col711	col712	col713	col714	col715	col716	col717	col718	col719	col720	col721	col722	col723	col724	col725	col726	col727	col728	col729	col730	col731	col732	col733	col734	col735	col736	col737	col738	col739	col740	col741	col742	col743	col744	col745	col746	col747	col748	col749	col750	col751	col752	col753	col754	col755	col756	col757	col758	col759	col760	col761	col762	col763	col764	col765	col766	col767	col768	col769	col770	col771	col772	col773	col774	col775	col776	col777	col778	col779	col780	col781	col782	col783	col784	col785	col786	col787	col788	col789	col790	col791	col792	col793	col794	col795	col796	col797	col798	col799	col800	col801	col802	col803	col804	col805	col806	col807	col808	col809	col810	col811	col812	col813	col814	col815	col816	col817	col818	col819	col820	col821	col822	col823	col824	col825	col826	col827	col828	col829	col830	col831	col832	col833	col834	col835	col836	col837	col838	col839	col840	col841	col842	col843	col844	col845	col846	col847	col848	col849	col850	col851	col852	col853	col854	col855	col856	col857	col858	col859	col860	col861	col862	col863	col864	col865	col866	col867	col868	col869	col870	col871	col872	col873	col874	col875	col876	col877	col878	col879	col880	col881	col882	col883	col884	col885	col886	col887	col888	col889	col890	col891	col892	col893	col894	col895	col896	col897	col898	col899	col900	col901	col902	col903	col904	col905	col906	col907	col908	col909	col910	col911	col912	col913	col914	col915	col916	col917	col918	col919	col920	col921	col922	col923	col924	col925	col926	col927	col928	col929	col930	col931	col932	col933	col934	col935	col936	col937	col938	col939	col940	col941	col942	col943	col944	col945	col946	col947	col948	col949	col950	col951	col952	col953	col954	col955	col956	col957	col958	col959	col960	col961	col962	col963	col964	col965	col966	col967	col968	col969	col970	col971	col972	col973	col974	col975	col976	col977	col978	col979	col980	col981	col982	col983	col984	col985	col986	col987	col988	col989	col990	col991	col992	col993	col994	col995	col996	col997	col998	col999	col1000
email	Pearson Correlation	1	.551 (*)	.559 (*)	.458 (*)	.769 (*)	.188 (*)	.183 (*)	.109	.127	.114 (*)	.201 (*)	.174 (*)	.306 (**)	.085	.149 (*)	.372 (*)	.429 (*)	.234 (*)	.373 (*)	.436 (*)	.310 (*)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	Sig. (2-tailed)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	N		.000	.000	.000	.000	.019	.023	.175	.115	.157	.012	.030	.000	.293	.064	.000	.000	.003	.000	.000	.000																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
intranet	Pearson Correlation	.561 (*)	1	.699 (*)	.544 (*)	.863 (*)	.011	.137	.079	.146	.194 (*)	.177 (*)	.115	.175 (*)	.009	.165 (*)	.285 (*)	.275 (*)	.177 (*)	.212 (*)	.273 (*)	.225 (*)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	Sig. (2-tailed)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	N		.000	.000	.000	.000	.896	.089	.328	.068	.015	.027	.153	.029	.913	.040	.001	.027	.008	.001	.005																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
internet	Pearson Correlation	.559 (*)	.659 (*)	1	.506 (*)	.841 (*)	.056	.138	.146	.052	.095	.130	.071 (*)	.177 (*)	-.057	.168 (*)	.276 (*)	.217 (*)	.145 (*)	.285 (*)	.211 (*)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
	Sig. (2-tailed)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	N		.000	.000	.000	.000	.484	.086	.069	.254	.237	.105	.375	.027	.482	.037	.000	.006	.002	.000	.000	.008																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
confnet	Pearson Correlation	.458 (*)	.544 (*)	.506 (*)	1	.783 (*)	.016	.101	.089	.105	.125	.081	.059	-.152	-.042	.135 (*)	.205 (*)	.281 (*)	.115 (*)	.130 (*)	.239 (*)	.164 (*)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	Sig. (2-tailed)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	N		.000	.000	.000	.000	.840	.210	.382	.193	.119	.312	.486	.059	.601	.082	.010	.000	.153	.106	.003	.040																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
tdotcon	Pearson Correlation	.769 (*)	.863 (*)	.841 (*)	.783 (*)	1	.077	.169 (*)	.123	.144	.163 (*)	.178 (*)	.125	.243 (**)	-.006	.190 (*)	.338 (*)	.363 (*)	.234 (*)	.300 (*)	.372(*) (*)	.275 (*)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	Sig. (2-tailed)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	N		.000	.000	.000	.000	.342	.035	.126	.073	.041	.026	.119	.002	.937	.018	.000	.000	.003	.000	.000	.001																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
quantity	Pearson Correlation	.168 (*)	.011	.056	.016	.077	1	.538 (*)	.572 (*)	.499 (*)	.515 (*)	.626 (*)	.511 (*)	.419 (*)	.397 (*)	.385 (*)	.379 (*)	.329 (*)	.332 (*)	.242 (*)	.316 (*)	.591 (*)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	Sig. (2-tailed)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	N		.019	.896	.484	.840	.342	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
quality	Pearson Correlation	.183 (*)	.137	.138	.101	.169 (*)	.538 (*)	1	.560 (*)	.651 (*)	.626 (*)	.610 (*)	.502 (*)	.429 (*)	.537 (*)	.430 (*)	.492 (*)	.542 (*)	.414 (*)	.433 (*)	.451 (*)	.727 (*)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	Sig. (2-tailed)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	N		.023	.089	.086	.210	.035																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		

		Teamwork	Overall	Analyze	Motivate	Finding	Creative	elist															
Teamwork	Pearson Correlation	.149	.165 (*)	.168 (*)	.135	.190 (*)	.385 (*)	.430 (*)	.465 (*)	.585 (*)	.486 (*)	.533 (*)	.624 (*)	.470 (*)	.640 (*)	1	.637 (*)	.555 (*)	.664 (*)	.411 (*)	.493 (*)	.791 (*)	
	Sig. (2-tailed)	.064	.040	.037	.092	.018	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000		
	N	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156		
Overall	Pearson Correlation	.372	.285 (*)	.276 (*)	.205 (*)	.338 (*)	.379 (*)	.492 (*)	.406 (*)	.490 (*)	.615 (*)	.587 (*)	.498 (*)	.626 (*)	.507 (*)	.637 (*)	1	.738 (*)	.605 (*)	.553 (*)	.684 (*)	.813 (*)	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	
Analyze	Pearson Correlation	.429	.275 (*)	.217 (*)	.281 (*)	.363 (*)	.329 (*)	.542 (*)	.353 (*)	.490 (*)	.553 (*)	.539 (*)	.459 (*)	.606 (*)	.477 (*)	.555 (*)	.738 (*)	1	.596 (*)	.624 (*)	.756 (*)	.778 (*)	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	
	N	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	
Motivate	Pearson Correlation	.234	.177 (*)	.245 (*)	.115	.234 (*)	.332 (*)	.414 (*)	.404 (*)	.546 (*)	.445 (*)	.495 (*)	.630 (*)	.520 (*)	.515 (*)	.664 (*)	.605 (*)	.596 (*)	1	.387 (*)	.484 (*)	.752 (*)	
	Sig. (2-tailed)	.003	.027	.002	.153	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	
	N	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	
Finding	Pearson Correlation	.373	.212 (*)	.285 (*)	.130	.300 (*)	.242 (*)	.433 (*)	.320 (*)	.319 (*)	.436 (*)	.397 (*)	.259 (*)	.524 (*)	.372 (*)	.411 (*)	.553 (*)	.624 (*)	.387 (*)	1	.689 (*)	.612 (*)	
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000	.106	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	
	N	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	
Creative	Pearson Correlation	.436	.273 (*)	.285 (*)	.239 (*)	.372 (*)	.316 (*)	.451 (*)	.361 (*)	.388 (*)	.477 (*)	.470 (*)	.406 (*)	.572 (*)	.412 (*)	.493 (*)	.684 (*)	.706 (*)	.484 (*)	.689 (*)	1	.722 (*)	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	
	N	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	
elist	Pearson Correlation	.310	.225 (*)	.211 (*)	.164 (*)	.275 (*)	.591 (*)	.727 (*)	.637 (*)	.772 (*)	.764 (*)	.802 (*)	.749 (*)	.724 (*)	.758 (*)	.791 (*)	.813 (*)	.778 (*)	.752 (*)	.812 (*)	.722 (*)	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.008	.040	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น
(Stepwise Multiple Regression)

Regression

Variables Entered/Removed(a)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	email	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	fac5	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	fac7	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
4	fac6	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a Dependent Variable: ytot

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.310(a)	.096	.090	.44135	.096	16.414	1	154	.000
2	.351(b)	.123	.112	.43610	.027	4.733	1	153	.031
3	.387(c)	.150	.133	.43087	.026	4.733	1	152	.031
4	.416(d)	.173	.151	.42638	.023	4.218	1	151	.042

a Predictors: (Constant), email

b Predictors: (Constant), email, fac5

c Predictors: (Constant), email, fac5, fac7

d Predictors: (Constant), email, fac5, fac7, fac6

ANOVA(e)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.197	1	3.197	16.414	.000(a)
	Residual	29.997	154	.195		
	Total	33.195	155			
2	Regression	4.097	2	2.049	10.772	.000(b)
	Residual	29.097	153	.190		
	Total	33.195	155			
3	Regression	4.976	3	1.659	8.934	.000(c)
	Residual	28.219	152	.186		
	Total	33.195	155			
4	Regression	5.743	4	1.436	7.897	.000(d)
	Residual	27.452	151	.182		
	Total	33.195	155			

a Predictors: (Constant), email

b Predictors: (Constant), email, fac5

c Predictors: (Constant), email, fac5, fac7

d Predictors: (Constant), email, fac5, fac7, fac6

e Dependent Variable: ytot

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.452	.131		26.250	.000
	email	.165	.041	.310	4.051	.000
2	(Constant)	3.381	.134		25.249	.000
	email	.179	.041	.337	4.393	.000
	fac5	.247	.113	.167	2.175	.031
3	(Constant)	3.311	.136		24.302	.000
	email	.193	.041	.363	4.736	.000
	fac5	.279	.113	.188	2.467	.015
	fac7	.277	.127	.166	2.176	.031
4	(Constant)	3.279	.136		24.166	.000
	email	.191	.040	.360	4.737	.000
	fac5	.316	.113	.213	2.787	.006
	fac7	.314	.127	.188	2.467	.015
	fac6	.199	.097	.155	2.054	.042

a. Dependent Variable: ytot

Excluded Variables(e)

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	sex2	.085(a)	1.111	.268	.089	.999
	age1	-.078(a)	-1.022	.308	-.082	1.000
	age2	-.052(a)	-.676	.500	-.055	.980
	age3	.114(a)	1.465	.145	.118	.962
	edlev1	-.159(a)	-2.096	.038	-.167	1.000
	edlev2	.056(a)	.713	.477	.058	.970
	person1	.060(a)	.779	.437	.063	1.000
	person2	.080(a)	1.040	.300	.084	.999
	person3	-.138(a)	-1.815	.071	-.145	.995
	person4	.036(a)	.469	.640	.038	.993
	year1	-.093(a)	-1.217	.225	-.098	.997
	year2	.042(a)	.546	.586	.044	.996
	year3	.019(a)	.244	.808	.020	.987
	fac1	-.151(a)	-1.987	.049	-.159	.999
	fac2	.029(a)	.371	.711	.030	.987
	fac3	-.041(a)	-.527	.599	-.043	.984
	fac4	-.163(a)	-2.148	.033	-.171	1.000
	fac5	.167(a)	2.175	.031	.173	.975
	fac6	.103(a)	1.349	.179	.108	.995
	fac7	.141(a)	1.839	.068	.147	.980
	fac8	-.018(a)	-.231	.818	-.019	.931
	fac9	-.110(a)	-1.405	.162	-.113	.958

2	work1	.047(a)	.617	.538	.050	1.000
	work2	-.067(a)	-.848	.398	-.068	.937
	work3	.056(a)	.724	.470	.058	.996
	work4	-.072(a)	-.924	.357	-.075	.978
	intranet	.077(a)	.841	.401	.068	.696
	internet	.055(a)	.591	.555	.048	.687
	confer	.028(a)	.328	.743	.027	.791
	sex2	.071(b)	.931	.353	.075	.991
	age1	-.064(b)	-.835	.405	-.068	.991
	age2	-.056(b)	-.736	.463	-.060	.980
	age3	.102(b)	1.318	.189	.106	.957
	edlev1	-.145(b)	-1.917	.057	-.154	.991
	edlev2	.037(b)	.475	.635	.039	.957
	person1	.067(b)	.883	.379	.071	.998
	person2	.082(b)	1.086	.279	.088	.999
	person3	-.153(b)	-2.031	.044	-.163	.988
	person4	.056(b)	.731	.466	.059	.980
	year1	-.100(b)	-1.321	.188	-.107	.995
	year2	.067(b)	.873	.384	.071	.976
	year3	.020(b)	.266	.791	.022	.987
	fac1	-.136(b)	-1.802	.074	-.145	.990
	fac2	.043(b)	.562	.575	.046	.980
	fac3	-.023(b)	-.298	.766	-.024	.972
	fac4	-.147(b)	-1.942	.054	-.156	.988
	fac6	.129(b)	1.694	.092	.136	.976
	fac7	.166(b)	2.176	.031	.174	.964
	fac8	.005(b)	.069	.945	.006	.913
	fac9	-.087(b)	-1.110	.269	-.090	.937
	work1	.042(b)	.554	.581	.045	.999
	work2	-.051(b)	-.642	.522	-.052	.927
	work3	.032(b)	.419	.676	.034	.975
	work4	-.053(b)	-.685	.495	-.055	.964
	intranet	.083(b)	.916	.361	.074	.695
	internet	.064(b)	.699	.486	.057	.686
	confer	.054(b)	.625	.533	.051	.777
3	sex2	.070(c)	.935	.351	.076	.991
	age1	-.038(c)	-.503	.616	-.041	.966
	age2	-.050(c)	-.656	.513	-.053	.978
	age3	.051(c)	.631	.529	.051	.847
	edlev1	-.130(c)	-1.736	.085	-.140	.982
	edlev2	.030(c)	.388	.699	.032	.956
	person1	.059(c)	.781	.436	.063	.995
	person2	.067(c)	.891	.374	.072	.990
	person3	-.138(c)	-1.834	.069	-.148	.978
	person4	.060(c)	.799	.425	.065	.979
	year1	-.080(c)	-1.054	.294	-.085	.978
	year2	.070(c)	.926	.356	.075	.975
	year3	-.018(c)	-.230	.818	-.019	.936

4	fac1	-.121(c)	-1.614	.109	-.130	.980
	fac2	.057(c)	.755	.451	.061	.973
	fac3	-.005(c)	-.064	.949	-.005	.961
	fac4	-.130(c)	-1.732	.085	-.140	.976
	fac6	.155(c)	2.054	.042	.165	.956
	fac8	.030(c)	.376	.707	.031	.895
	fac9	-.063(c)	-.806	.422	-.065	.916
	work1	.033(c)	.444	.657	.036	.996
	work2	-.060(c)	-.773	.441	-.063	.924
	work3	.032(c)	.418	.677	.034	.975
	work4	-.034(c)	-.441	.660	-.036	.951
	intranet	.076(c)	.850	.397	.069	.695
	internet	.065(c)	.718	.474	.058	.686
	confer	.064(c)	.751	.454	.061	.775
	sex2	.082(d)	1.100	.273	.089	.985
	age1	-.014(d)	-.180	.857	-.015	.941
	age2	-.067(d)	-.885	.378	-.072	.967
	age3	.058(d)	.722	.471	.059	.846
	edlev1	-.119(d)	-1.595	.113	-.129	.976
	edlev2	.036(d)	.468	.641	.038	.954
	person1	.057(d)	.770	.443	.063	.995
	person2	.044(d)	.586	.559	.048	.965
	person3	-.115(d)	-1.523	.130	-.123	.950
	person4	.061(d)	.816	.416	.067	.979
	year1	-.055(d)	-.729	.467	-.059	.950
	year2	.054(d)	.719	.473	.059	.964
	year3	-.016(d)	-.212	.833	-.017	.936
	fac1	-.100(d)	-1.319	.189	-.107	.956
	fac2	.084(d)	1.108	.270	.090	.948
	fac3	.016(d)	.208	.835	.017	.944
	fac4	-.107(d)	-1.413	.160	-.115	.948
	fac8	.083(d)	1.019	.310	.083	.820
	fac9	-.037(d)	-.469	.639	-.038	.889
	work1	-.001(d)	-.013	.990	-.001	.945
	work2	-.052(d)	-.674	.502	-.055	.922
	work3	.049(d)	.653	.515	.053	.963
	work4	-.025(d)	-.329	.743	-.027	.948
	intranet	.055(d)	.614	.540	.050	.684
	internet	.050(d)	.552	.581	.045	.681
	confer	.070(d)	.831	.407	.068	.774

a Predictors in the Model: (Constant), email

b Predictors in the Model: (Constant), email, fac5

c Predictors in the Model: (Constant), email, fac5, fac7

d Predictors in the Model: (Constant), email, fac5, fac7, fac6

e Dependent Variable: ytot

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวกมลทิพย์ ปฐมกนก
วัน เดือน ปีเกิด	27 สิงหาคม 2515
ภูมิลำเนา	35 หมู่ 7 ตำบลลำพญา อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	
ระดับประถมศึกษา	โรงเรียนวัดโพรงมะเดื่อศรีวิทยากร จังหวัดนครปฐม พ.ศ.2526
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดนครปฐม พ.ศ.2529
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	สาขาบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม จังหวัดนครปฐม พ.ศ.2532
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	สาขาบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม จังหวัดนครปฐม พ.ศ.2539
ระดับปริญญาตรี	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม พ.ศ.2543
ระดับปริญญาโท	เข้ารับการศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา พ.ศ.2549
ประวัติการทำงาน	- ฝ่ายทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคนครปฐม จังหวัดนครปฐม พ.ศ. 2535 - พ.ศ. 2536 - ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดนครปฐม พ.ศ.2537 - พ.ศ. 2538 - ภาควิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.2538 - ปัจจุบัน