

## บทที่ 2 ทฤษฎีสัมพันธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษารั้วนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
- 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.3 ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
- 2.5 สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.7 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงได้เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2497 เดิมมีชื่อว่า“วิทยาลัยหมู่บ้านจอมบึง” โดยก่อตั้งเป็นสถานศึกษาในท้องถิ่นบูรกันดารตามแนวความคิดเกี่ยวกับวิทยาลัยหมู่บ้านของประเทศตุรกี มีจุดมุ่งหมายในการก่อตั้ง 4 ประการ คือ

1. เพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนครูในชนบทที่ต้องการพัฒนา โดยคัดเลือกนักเรียนในท้องถิ่นบูรกันดารเข้าศึกษาเป็นอันดับแรก เมื่อศึกษาสำเร็จแล้วให้กลับไปพัฒนาท้องถิ่นของตน
2. เพื่อปลูกฝังนักศึกษาครูให้รักอาชีพครูโดยผ่านการศึกษาล่าเรียนและฝึกงานหลายแบบในวิทยาลัย เพื่อนำความรู้ความชำนาญไปลงมือปฏิบัติได้
3. เพื่อให้ นักศึกษาครูรู้จักปฏิบัติตนในการเข้าสังคมโดยอยู่ร่วมกันแบบประชาธิปไตย คือ การเคารพ นับถือช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีสติ และใช้ปัญญา
4. เพื่อให้เป็นศูนย์กลางการศึกษาในท้องถิ่นใกล้เคียง

ในระยะแรก วิทยาลัยหมู่บ้านจอมบึง ได้เปิดสอนหลักสูตร 5 ปี โดยรับนักศึกษาจากถิ่นบูรกันดารจากทั่วประเทศ ซึ่งสำเร็จชั้นประถมศึกษาปีที่ 7 เข้าเรียน ในระหว่างเรียนได้รับทุนปีละ 2,500 บาทต่อคน เป็นทั้งค่าเล่าเรียน อาหาร ที่พัก เสื้อผ้า เครื่องใช้ทุกชนิด ทุกคนอยู่หอพักของวิทยาลัย การเรียน เน้นวิชาสามัญ วิชาช่าง วิชาเกษตร วิชาการศึกษา หลักการพัฒนาชุมชน โดยเน้นทฤษฎีควบคู่การ

ปฏิบัติเมื่อสำเร็จแล้วจะได้รับวุฒิประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.) แล้วกลับไปได้รับการบรรจุเป็นครูในท้องถิ่นทุรกันดารเดิม

วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2513 กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศยกฐานะวิทยาลัยหมู่บ้านจอมบึงเป็นวิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึง และได้มีการรับนักศึกษาทั่วไปที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปีที่ 3 เข้าเรียนหลักสูตร 2 ปี เมื่อสำเร็จแล้วจะได้รับวุฒิประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาก่อส่วนหนึ่งด้วย ในปีเดียวกันนี้วิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึงยังได้เริ่มเปิดสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับชั้นสูง โดยรับผู้สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายและประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาหรือเทียบเท่าเข้าเรียนหลักสูตร 2 ปี

พ.ศ. 2521 วิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึงได้เปิดสอนระดับปริญญาตรีตามหลักสูตรสภาการฝึกหัดครูในระยะแรกได้เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี โดยรับนักศึกษาที่สำเร็จประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับชั้นสูงหรือเทียบเท่าเข้าเรียนในปีเดียวกันนั้นได้เริ่มเปิดสอนตามโครงการการศึกษาอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษาประจำการ (อศป.) ซึ่งเป็นโครงการร่วมมือระหว่างกรมการฝึกหัดครูและหน่วยงานผู้ใช้ครูโดยมุ่งที่จะพัฒนาวิทยฐานะครูให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับชั้นสูงและหลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี

ในปีเดียวกันนี้ เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ทำให้วิทยาลัยไม่สามารถที่จะรับนักศึกษาทุนในอัตราเงินเท่าเดิม (2,500 บาทต่อคนต่อปี) ได้ วิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึงด้วยความเห็นชอบของกรมการฝึกหัดครูจึงได้เลิกรับนักศึกษาทุนในปีการศึกษา 2521 นั้นเอง

พ.ศ. 2522 วิทยาลัยได้ยกเลิกสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาทั้งนี้เพื่อสนองนโยบายของกรมการฝึกหัดครู และเนื่องจากความต้องการครูระดับนี้น้อยลง

พ.ศ. 2523 วิทยาลัยได้เปิดสอนระดับปริญญาตรีหลักสูตร 4 ปี ตามหลักสูตรของสภาการฝึกหัดครู โดยรับผู้สำเร็จการศึกษาดอนปลายหรือเทียบเท่าเข้าเรียนเมื่อสำเร็จแล้วจะได้รับวุฒิปริญญาครุศาสตรบัณฑิตเช่นเดียวกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีทั่วไป

พ.ศ. 2526 วิทยาลัยได้เริ่มเปิดสอนหลักสูตรเทคนิคการอาชีพ ตามหลักสูตรสภาการฝึกหัดครู

พ.ศ. 2519 เพิ่มเติมพุทธศักราช 2525 โดยรับนักศึกษาที่สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเข้าเรียนในภาคสมทบ เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะได้รับวุฒิประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับชั้นสูง อย่างไรก็ตามวิทยาลัยเปิดสอนนักศึกษาภาคสมทบได้เพียงรุ่นเดียว ก็มีได้เปิดอีก

พ.ศ. 2527 วิทยาลัยได้เปิดสอนหลักสูตรเทคนิคการอาชีพสำหรับนักศึกษาภาคปกติ ผู้สำเร็จการศึกษา จะได้รับวุฒิประกาศนียบัตรวิชาชีพการศึกษาชั้นสูงวิทยาลัยเปิดสอนหลักสูตรนี้เพียงรุ่นเดียวเท่านั้น

พ.ศ.2528 วิทยาลัยได้เริ่มเปิดสอนระดับอนุปริญญาทางวิทยาศาสตร์และทางศิลปศาสตร์ตามหลักสูตรของสภาการฝึกหัดครู พ.ศ.2528 โดยรับนักศึกษาที่สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเข้าเรียน 2 ปี เมื่อสำเร็จแล้ว จะได้รับวุฒิอนุปริญญาทางวิทยาศาสตร์หรืออนุปริญญาทางศิลปศาสตร์ในปีเดียวกันนี้ วิทยาลัยได้ปฏิบัติตามนโยบายของกรมการฝึก หัดครู คือ งดรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชา การศึกษาชั้นสูง และงดสอนตามโครงการ อคป. และได้เริ่มเปิดสอนตาม โครงการจัดการศึกษา สำหรับบุคลากรประจำการ ( กศ.บป.) แทน

พ.ศ. 2528 วิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึงได้รวมกลุ่มกับวิทยาลัยครูภาคตะวันตก 4 แห่งและเรียกชื่อกลุ่ม วิทยาลัยครูนี้ว่า “สหวิทยาลัยทวารวดี”

พ.ศ. 2530 วิทยาลัยได้ขยายการเปิดสอนสาขาวิชาการอื่นจากระดับอนุปริญญาไปจนถึงระดับปริญญาตรี สำหรับสายวิชาชีพครูก็ยังคงเปิดสอนตามปกติ

ปีการศึกษา 2530 วิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึงได้เปิดสอนนักศึกษาโครงการครูทายาท ซึ่งเป็นโครงการ ร่วมระหว่างสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติกับกรมการฝึกหัดครูให้เรียนในระดับปริญญาตรี โปรแกรมวิชาการศึกษาศาสตรบัณฑิต และโปรแกรมวิชาการประถมศึกษา ต่อมาในปีการศึกษา2534 กรมสามัญ ได้เข้าร่วมโครงการนี้ วิทยาลัยได้รับการคัดเลือกให้สอนนักศึกษาครูทายาทสายมัธยมศึกษา โปรแกรม วิชาคณิตศาสตร์ เกษตรศาสตร์ และอุตสาหกรรมศิลป์ (สาขาก่อสร้างและอิเล็กทรอนิกส์)

พ.ศ. 2531 ถึง พ.ศ. 2534 วิทยาลัยได้ปฏิบัติตามนโยบายของกรมการฝึกหัดครูและเพื่อให้สอดคล้องกับ ความต้องการของประเทศ คือ ลดปริมาณการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาสายวิชาชีพครูลง และเพิ่มปริมาณ การผลิตบัณฑิตระดับปริญญา และนักศึกษาระดับอนุปริญญาสาขาวิชาการอื่นให้มากขึ้นในหลาย ๆ สาขาวิชา

ในปีการศึกษา 2535 ได้เปิดสอนนักศึกษาครูทายาทสายประถมศึกษา โปรแกรมวิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป และสายมัธยมศึกษา โปรแกรมวิชาดนตรี

การผลิตบัณฑิตในช่วงปี 2535-2539 ได้วางแผนให้สอดคล้องกับนโยบายในแผนการพัฒนาศึกษา ระยะที่ 7 ตามกรอบและทิศทางของกรมการฝึกหัดครูที่เน้นให้วิทยาลัยครูเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อ

พัฒนาท้องถิ่น โดยผลิตบัณฑิตสาขาวิชาครุศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เป็นสัดส่วน 40 : 30 : 30 ตามลำดับ

เนื่องจากวิทยาลัยครูเป็นสถาบัน การศึกษาและวิจัยผลิตบัณฑิตในสาขาต่าง ๆ ได้แก่ ครุศาสตร์บัณฑิต วิทยาศาสตร์บัณฑิต และศิลปศาสตร์บัณฑิตแต่บุคคลทั่วไปยังเข้าใจผิดว่าที่จบจากวิทยาลัยครูต้องประกอบอาชีพครูเท่านั้น ทำให้ผู้จบการศึกษาในสาขาอื่นขาดโอกาสในการหางานทำและในบางครั้งเกิดความเข้าใจผิดคิดว่า “วิทยาลัยครู” มิได้เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจถูกต้องและประโยชน์แก่นักศึกษากระทรวงศึกษาธิการได้นำความกราบบังคมทูล พระกรุณาทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท แล้วทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อ “สถาบันราชภัฏ” แก่วิทยาลัยครูเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535

วันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2537 สภาผู้แทนราษฎรได้ให้ความเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติ สถาบันราชภัฏ

วันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ.2537 วุฒิสภาได้ให้ความเห็นชอบ ต่อมาเมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ.2538 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา โดยนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี เป็นผู้รับสนองพระบรมราชโองการ และมีผลบังคับใช้ในวันที่ 25 มกราคม พ.ศ.2538 วิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึง จึงเปลี่ยนชื่อเป็น สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ปีการศึกษา 2539 และ 2540 สภาประจำสถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง คณะกรรมการบริหารสถาบัน อาจารย์ นักศึกษาและบุคลากรในท้องถิ่นได้ร่วมกันร่างคำปณิธานของสถาบัน เพื่อใช้เป็นปรัชญาและแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน

ปีการศึกษา 2542 อาจารย์และข้าราชการของสถาบันได้ร่วมกันจัดทำแผนกลยุทธ์ของสถาบัน ซึ่งได้ผ่านความเห็นชอบจากสภาประจำสถาบัน เพื่อใช้เป็นแผนและเป้าหมายที่ชัดเจนในการพัฒนาสถาบัน ในระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2543-2546)

ต่อมาในปีการศึกษา 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ทรงลงพระปรมาภิไธย ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ.2547 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่ม 1 ตอนที่พิเศษ 23 ก เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ.2547 มีผลให้สถาบันราชภัฏทุกแห่งเปลี่ยนสภาพเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2547 สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงจึงมีฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงตามพระราชบัญญัตินั้น

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเปิดสอนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ใน 4 คณะ คือ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ รวมเปิดสอน 8 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาการศึกษา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชานิติศาสตร์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ และสาขาวิชาการแพทย์แผนไทย เปิดสอนระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต (ป.บัณฑิต) สาขาวิชาศึกษาระดับปริญญาโท 9 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษาสาขายุทธศาสตร์การพัฒนา สาขาหลักสูตรและการสอน สาขาการบริหารการศึกษา สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สาขามวยไทยศึกษา สาขาการบริหารธุรกิจ สาขาการสอนภาษาอังกฤษ ในฐานะภาษาต่างประเทศและสาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ปริญญาเอก 1 สาขา คือ หลักสูตรปริญญาคุณวุฒิบัณฑิตสาขามวยไทยศึกษา

### 2.1.1 ปรัชญา

สร้างคนให้มีคุณค่าเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

### 2.1.2 วิสัยทัศน์

“มหาวิทยาลัยคุณภาพและสร้างสรรค์คุณค่า เพื่อพัฒนาผลผลิตสู่สังคมภายในปี 2556”

โดยคำสำคัญมีความหมายดังนี้

คุณภาพ หมายถึง มาตรฐานคุณภาพ สมศ. กพร. สกอ. และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
 คุณค่า หมายถึง ผลสำเร็จที่สังคมคาดหวัง ตัวอย่างเช่น อัตลักษณ์

(เกษตรปลอดสารสมุนไพร ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แพทย์แผนไทย ตะนาวศรีศึกษา) สุขภาวะ เศรษฐกิจพอเพียง ความรักและความศรัทธาในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

ผลผลิต หมายถึง นักศึกษา งานวิจัย งานบริการวิชาการ ศิลปะและวัฒนธรรม ระบบการบริหารจัดการที่ดี และการจัดการความรู้

### 2.1.3 พันธกิจ

1. สร้างบัณฑิต วิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อย่างมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมและสืบสาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
2. ยกระดับการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้มีความสามารถในการแข่งขัน
3. พัฒนากลไกของมหาวิทยาลัยโดยเน้นการมีส่วนร่วมและธรรมาภิบาลเพื่อขับเคลื่อนภารกิจไปสู่เป้าหมาย

## 2.1.4 ปณิธาน

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จะต้องถือคุณซึ่งกันและกันกับชุมชนเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่นำไปสู่วิถีชีวิตชุมชนซึ่งสัมพันธ์กับระบบนิเวศและหลักศาสนธรรม

2. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จะต้องร่วมกับชุมชน ในการสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันแบบประชาสังคม

3. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จะต้องสร้างความรู้ที่เป็นองค์รวมบนรากฐานของวัฒนธรรมชุมชนให้สอดคล้องระหว่างทฤษฎีกับการปฏิบัติ ให้บังเกิดจิตวิญญาณของการแสวงหาและเผยแพร่ความรู้ บังเกิดมโนธรรมสำนึกที่ตระหนักในการเผชิญปัญหาอย่างรู้เท่าทันด้วยสันติวิธี

4. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จะต้องเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่มีมาตรฐานมีทางเลือกอันหลากหลายและเป็นแหล่งวิทยาการของชุมชน

5. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จะต้องเป็นองค์กรประชาธิปไตย โดยการปฏิบัติอย่างเป็นระบบทั้งในการจัดกิจกรรมและการเรียนการสอน

6. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จะต้องผลิตและพัฒนาวิชาชีพครู วิชาชีพสาขาอื่นๆ ให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีลักษณะใฝ่ดี ใฝ่รู้ สู้งาน มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ และมีจิตวิญญาณในวิชาชีพสามารถสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทางสังคม

7. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จะต้องเป็นผู้นำทางความคิดเพื่อสร้างความเข้าใจและความรอบรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สามารถส่งเสริมการพัฒนาแบบยั่งยืน และรักษาความหลากหลายทางชีวภาพและดุลยภาพของระบบนิเวศในท้องถิ่น

8. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จะต้องศึกษาวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการและเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามภารกิจของมหาวิทยาลัย

9. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จะต้องจัดโครงสร้างและรูปแบบการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความสำคัญต่อความเสมอภาคของความเป็นมนุษย์ และให้มนุษย์มีศักยภาพสูงสุดในการสร้างสรรค์สรรพสิ่งที่ดีงาม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง เชื่อมั่นว่า คำปณิธานดังกล่าวนี้ จะเป็นเป้าหมายของการสร้างคุณภาพชีวิตที่เปี่ยมด้วยเสรีภาพ ความสุขและความเมตตา อันนำไปสู่การพัฒนาแบบยั่งยืนเพื่อประโยชน์สุขแห่งประชาคมไทย

## 2.1.5 ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนา

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างบัณฑิตคุณภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศ สอดรับกับเป้าประสงค์ที่ 1 และ 2 ประกอบด้วย 9 กลยุทธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 วิจัย บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อสร้างคุณค่าและพัฒนาผลผลิตสู่สังคม สอดรับกับเป้าประสงค์ที่ 1 และ 2 ประกอบด้วย 9 กลยุทธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างระบบการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยที่ดี เน้นความมีเสถียรภาพ สอดรับกับเป้าประสงค์ที่ 3 และ 4 ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนากลไกดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่เป้าหมายและความเป็นสากล สอดรับกับเป้าประสงค์ที่ 3 4 5 และ 6 ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 สร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่นและคุณค่าต่อสังคม สอดรับกับเป้าประสงค์ที่ 2 และ 6 ประกอบด้วย 1 กลยุทธ์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เอื้อต่อการปฏิบัติการกิจของมหาวิทยาลัย สอดรับกับเป้าประสงค์ที่ 3 และ 5 ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์

### 2.1.6 เป้าประสงค์

1. มุ่งตอบสนองต่อการประกันคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานคุณภาพของ สมศ. กพร. สกอ. และมหาวิทยาลัย
2. มุ่งตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นสังคมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
3. มุ่งบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ
4. มุ่งให้ทุกหน่วยงานทำงานแบบมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
5. มุ่งกระจายอำนาจอย่างเหมาะสมไปสู่หน่วยงาน เพื่อให้มีพลังในการขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมาย
6. มุ่งสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่นและดำรงรักษาไว้ซึ่งอัตลักษณ์ อันเป็นที่ยอมรับของสังคม

### 2.1.7 สัญลักษณ์ประจำมหาวิทยาลัย



รูปที่ 2.1 สัญลักษณ์ประจำมหาวิทยาลัย

สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการได้ทำหนังสือขอพระราชทาน “สัญลักษณ์ประจำสถาบันราชภัฏ” และแนบรูปแบบสัญลักษณ์ ทั้ง 41 สถาบัน และ 1 สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ พร้อมคำอธิบายประกอบ เมื่อวันที่ 11 มกราคม พ.ศ.2538 ต่อมาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงพระกรุณา โปรดเกล้าฯพระราชทานตราสัญลักษณ์ประจำสถาบันราชภัฏและสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ตามที่ขอพระราชทานพระมหากรุณาธิคุณเมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2538

สัญลักษณ์ประจำสถาบันราชภัฏเป็นรูปพระราชลัญจกรประจำพระองค์ รัชกาลที่ 9 ตราที่ใช้เป็นพระประทับกำกับพระปรมาภิไธยพระมหากษัตริย์ในต้นเอกสารสำคัญส่วนพระองค์ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับราชการแผ่นดิน เช่น ใบประกาศนียบัตรกำกับเหรียญรัตนาภรณ์ เป็นต้น พระราชลัญจกรประจำพระองค์ รัชกาลที่ 9 เป็นรูปพระที่นั่งอัฐทิศ ประกอบด้วยวงจักร กลางวงจักร มีอักขระเป็น อู หรือเลข ๘ รอบวงจักร มีรัศมีเปล่งออกโดยรอบเหนือจักรเป็นรูปเศวตฉัตรเจ็ดชั้นตั้งอยู่บนพระที่นั่งอัฐทิศ แปลความหมายว่า ทรงมีพระบรมเดชา นุภาพในแผ่นดิน โดยที่วันบรมราชาภิเษกตามโบราณพระราชประเพณีได้เสด็จประทับเหนือพระที่นั่งอัฐทิศ สมาชิกสภาถวายน้ำอภิเษกจากทิศทั้งแปด

#### 2.1.7.1 สีสัญลักษณ์ตราประจำมหาวิทยาลัยมี 5 สี มีความหมายดังนี้

2.1.7.1.1 สีน้ำเงิน แทนค่า มหาวิทยาลัยพระมหากษัตริย์ผู้ให้กำเนิดและพระราชทานนาม “มหาวิทยาลัยราชภัฏ”

2.1.7.1.2 สีเขียว แทนค่า แหล่งที่ตั้งของมหาวิทยาลัย 41 แห่ง ในแหล่งธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม

2.1.7.1.3 สีทอง แทนค่า ความรุ่งเรืองทางปัญญา

2.1.7.1.4 สีส้ม แทนค่า ความรุ่งเรืองของศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ก้าวไกลใน 41 มหาวิทยาลัย

2.1.7.1.5 สีขาว แทนค่า ความคิดอันบริสุทธิ์ของนักปราชญ์แห่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ

### 2.1.8 สีประจำมหาวิทยาลัย

สีน้ำเงิน สีเขียว สีเหลือง

### 2.1.9 คติธรรมประจำมหาวิทยาลัย

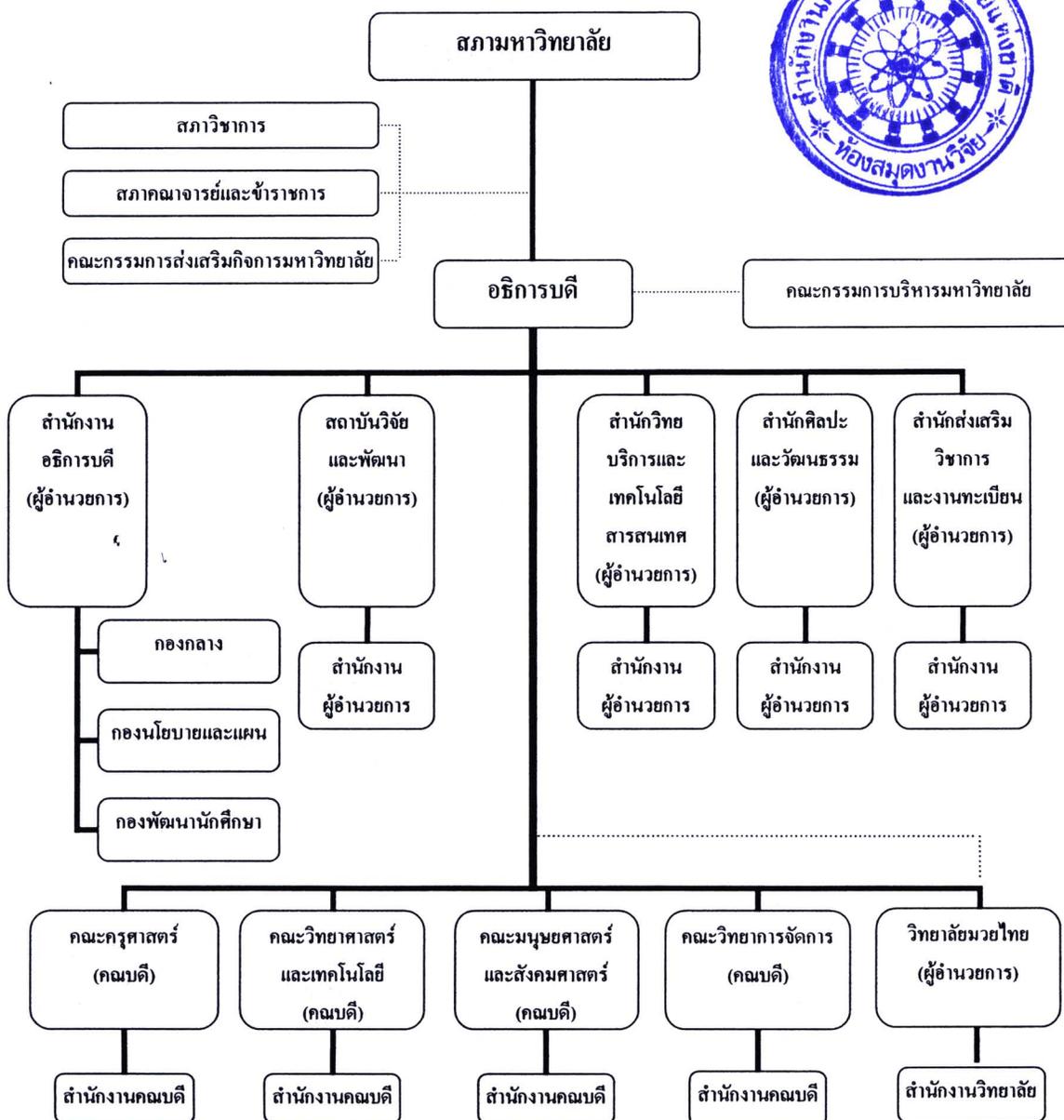
ศุภมมิโก กิตติมาวหาติ งานสุจริตมีเกียรติทั้งนั้น

### 2.1.10 ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย

ต้นราชพฤกษ์



รูปที่ 2.2 ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย (ต้นราชพฤกษ์)



รูปที่ 2.3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ [2]

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ  
 ห้องสมุดงานวิจัย  
 วันที่..... 3 ก.ย. 2555  
 เลขทะเบียน..... 248098  
 เลขเรียกหนังสือ.....

## 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 2.2.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยคำสองคำ คือ สารสนเทศและเทคโนโลยีมาจากภาษาอังกฤษว่า Information Technology ซึ่งเป็นที่นิยมเรียกทับศัพท์เป็นคำย่อว่า ไอที (IT) และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ทักษิณา สนวนานนท์ [3] ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ในพจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์ว่า มีความหมายคล้าย ๆ MIS กล่าวคือ รวมเอาเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างมีระบบ การเรียกหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การประมวลผล การวิเคราะห์ผลที่ประมวลได้จากข้อมูลนั้นรวมไปถึงการเน้นในเรื่องของการแสดงและประชาสัมพันธ์สารสนเทศนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ๆ ตลอดจนการสื่อสารข้อมูลนั้นไปยังผู้ที่ต้องการหรือสนใจเข้ามาไว้เป็นเรื่องเดียวกัน IT นี้เป็นสาขาหนึ่งในเรื่องการศึกษาทางด้านคอมพิวเตอร์ที่กำลังก้าวเข้ามาแทนที่วิชา MIS

ครรชิต มาลัยวงศ์ [4] ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ข้อมูลที่นำมาประมวลผลด้วยประการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ประกอบด้วยเทคโนโลยีสำคัญสองสาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยให้เราสามารถจัดเก็บบันทึก และประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องส่วนเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ช่วยให้เราสามารถส่งผลลัพธ์ของการใช้งานคอมพิวเตอร์ไปใช้ในที่อยู่ห่างไกลได้อย่างรวดเร็วและสะดวก ด้วยเหตุนี้เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญในด้านการขยายสมรรถภาพของหน่วยงานออกไปได้อีกมาก ทั้งในด้านเวลาและสถานที่

ชุมพล ศฤงคารศิริ [5] ได้ให้ความหมายของคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าหมายถึง เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญ ที่ช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบสามารถสร้างระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและสลับซับซ้อนได้

สุชาดา กิระนันท์ [6] ได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามาร่วมกันในกระบวนการจัดเก็บ สร้าง และสื่อสารสนเทศ ดังนั้นจึงครอบคลุมเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการข้างต้น เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลบันทึกและค้นคืนเครือข่ายสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์สื่อสารและโทรคมนาคม เป็นต้น

ครรชิต มาลัยวงศ์ [7] ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ การประมวลผลและเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมถึงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม หรือ Computer and Communication ที่นิยมเรียกย่อ ๆ ว่า C&C อย่างไรก็ตาม มีแนวโน้มที่จะนับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เป็นองค์ประกอบของ C&C และที่เกี่ยวข้องเข้ามาเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยเช่น เทคโนโลยีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ เทคโนโลยีการพิมพ์ เทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ เทคโนโลยีการศึกษา

กิดานันท์ มลิทอง [8] กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บการบันทึก การประมวลผล เสนอผลงาน และการสื่อสารข้อมูลและสารสนเทศถ้าจะกล่าวโดยกว้างแล้ว จะหมายถึงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งจะเป็นการติดต่อสื่อสารโดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้แลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันจากซีกโลกหนึ่งไปยังซีกโลกหนึ่งได้โดยง่ายและสะดวกรวดเร็ว

จากความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศหมายถึง เทคโนโลยีทางอิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารซึ่งใช้เป็นเครื่องมือและสื่อในการจัดเก็บ ประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลและเผยแพร่สารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งเสียง ภาพ ตัวอักษร เช่น ข้อมูลข่าวสารด้านศาสนา การเมือง สังคม สาธารณสุข เศรษฐกิจ บันเทิง เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง และรวดเร็วในการทำงาน

### 2.2.2 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ยีน กูว์รเวอร์ธ และสมชาย นำประเสริฐ [9] ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีมีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีความเป็นอยู่ของสังคมสมัยใหม่อยู่มาก เทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับโลกครั้งใหญ่ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต หรือกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบต่อทุกสิ่งทุกอย่าง ทั้งทางการดำเนินชีวิต เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษาและอื่นๆ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ลักษณะเด่นที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศมีดังนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิตลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจ การค้าและการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีในการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติเราสามารถฝากถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลาธนาคารสามารถให้บริการได้ดีขึ้นทำให้การบริการโดยรวมมีประสิทธิภาพ

สูงขึ้นในระบบการจัดการทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการและการตัดสินใจระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสดของตัวเครื่องบิน

เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบบริการเป็นแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูลและการใช้ข้อมูลได้ดี การบริการต่าง ๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจายผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากบ้านสามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ นิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยสามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลการสอบลงทะเบียนหรือทบทวนบทเรียนจากที่บ้านได้

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่าง ๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์กร เช่น ประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎรที่จัดทำด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเวชระเบียนโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บภาษี เห็นได้ว่าองค์กรทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

คณาจารย์สถาบันราชภัฏสวนดุสิต [10] เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับพัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิต ความเป็นอยู่ของคนมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ดังจะเห็นได้จากการพิมพ์เอกสารด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมแบบต่าง ๆ

ในแต่ละองค์กร จะมีแนวทางในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ที่แตกต่างกันไป ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับก็จะแตกต่างกันไปตามลักษณะการใช้งาน แต่ก็พอจะสรุปเป็นประเด็นหลัก ๆ ได้ดังนี้

1. ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
2. เพิ่มศักยภาพและทักษะในการทำงานให้กับบุคลากร เมื่อบุคลากรจะต้องปฏิบัติงานกับเครื่องมือที่ทันสมัย บวกกับการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร จะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการทำงานให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น
3. ยกกระดับองค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่ง เนื่องจากบุคลากรเป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องย่อมต้องส่งผลให้องค์กรได้รับอานิสงค์ดังกล่าวตามไปด้วย
4. เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ด้วยระบบอีเมล อินทราเน็ต หรือซอฟต์แวร์ประเภท Workgroup Solution จะช่วยให้บุคลากรในองค์กรไม่พลาดการติดต่อสื่อสารใด ๆ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการตัดสินใจ

5. ช่วยให้การใช้งบประมาณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กล่าวคือเมื่อมีการลงทุนไปแล้ว และได้มีการนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ก็ถือว่าเป็นความคุ้มค่าของการลงทุน เป็นการสร้างผลกำไรให้กับองค์กรอีกทางหนึ่งด้วย

จากความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของสังคมปัจจุบันที่เรียกว่า “สังคมสารสนเทศ” เนื่องจากบทบาทและประโยชน์ที่มีอยู่มากมายของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้สามารถเข้าถึงจัดการ จัดเก็บ ผลิต เผยแพร่และสื่อสารสารสนเทศที่มีอยู่มากมายได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงทีต่อความต้องการและการแข่งขัน ขวลิขิต ประภาวนนท์ [11] ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วิทยาศาสตร์ สิ่งแวดล้อมและอื่น ๆ ให้มีการพัฒนาและทันสมัยอยู่เสมออีกทั้งสามารถกระจายความเจริญไปสู่ชนบทที่ห่างไกลได้อย่างรวดเร็ว เช่นกัน

#### 2.2.2.1 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

การบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องอาศัยการบริหารที่เป็นระบบและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์กร มยุรี จุลกัมภ์ [12] ผู้บริหารจะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นข้อมูลและสารสนเทศนับเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการวางแผนปฏิบัติงานและการควบคุมเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ระบบสารสนเทศสามารถถูกนำมาเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานขององค์กร บางระบบอาจเปลี่ยนแปลงความสมดุลทางสิทธิ ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เคยมี ในขณะที่เดียวกันองค์กรเองก็มีผลกระทบต่อการออกแบบระบบสารสนเทศและเป็นผลกระทบต่อระบบสารสนเทศต่อองค์กร คือ

1. ลดระดับขั้นตอนของการจัดการสารสนเทศช่วยให้การตัดสินใจและประสานงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับกลางได้และให้ผู้บริหารระดับล่างมีอำนาจการตัดสินใจมากขึ้น

2. มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้เกิดความยืดหยุ่น และตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภคง่ายขึ้น มุ่งเน้นที่ความเร็วในการดำเนินงาน และมีระดับสินค้าคงคลังให้น้อยที่สุด สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้โดยตรง

3. ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เทคโนโลยีถูกนำมาใช้เพื่อช่วยให้มีกระบวนการทำงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและเวลาที่ต้องใช้ ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. เปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดการ ช่วยให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางการบริหารจัดการ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของระบบต่างๆ ในองค์กรได้ตลอดเวลา ช่วยในด้านการวางแผนการผลิต และการส่งเสริมการขายได้อย่างเหมาะสม ระบบช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นสามารถเชื่อมโยงและเก็บรวบรวมข้อมูลของสาขาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

5. กำหนดขอบเขตการดำเนินงานใหม่ ระบบสารสนเทศที่เชื่อมต่อผ่านเครือข่ายช่วยให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรได้ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและคู่ค้าซึ่งเป็นกำหนดการงานใหม่ โกวิท วงศ์สุรวัฒน์ [13]

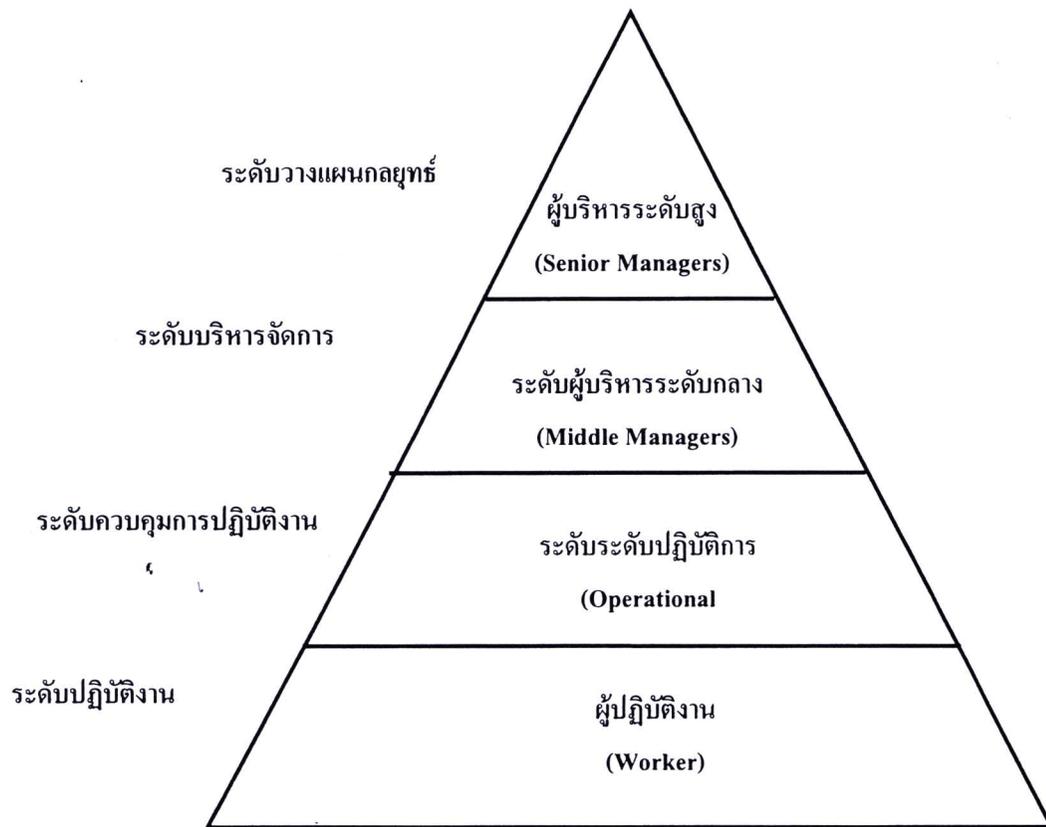
#### 2.2.2.2 ระดับการใช้สารสนเทศในองค์กร

พนิดา พาณิชกุล [14] ระบบสารสนเทศเป็นระบบข้อมูลที่สร้างขึ้นเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจหรือเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล จำเป็นต้องประกอบด้วยข้อมูลที่เหมาะสมกับงานของบุคลากรในระดับต่าง ๆ ที่แตกต่างกันและการใช้ข้อมูลของบุคลากรแต่ละระดับก็จะแตกต่างกันไปตามบทบาทภาระหน้าที่และระดับการบริหารหรือระดับการตัดสินใจ เป็นสำคัญ ซึ่งนักวิจัยได้กล่าวถึงระดับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในระดับต่าง ๆ ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูง เป็นสารสนเทศเพื่อการวางแผน การตัดสินใจ และการจัดองค์การ
2. ผู้บริหารระดับกลาง เป็นสารสนเทศที่ใช้สำหรับการควบคุมการสั่งการตามที่ได้รับมอบหมาย
3. ผู้ปฏิบัติ เป็นผู้ใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยสารสนเทศในแต่ละระดับจะอยู่ในความควบคุมของศูนย์สารสนเทศขององค์กร

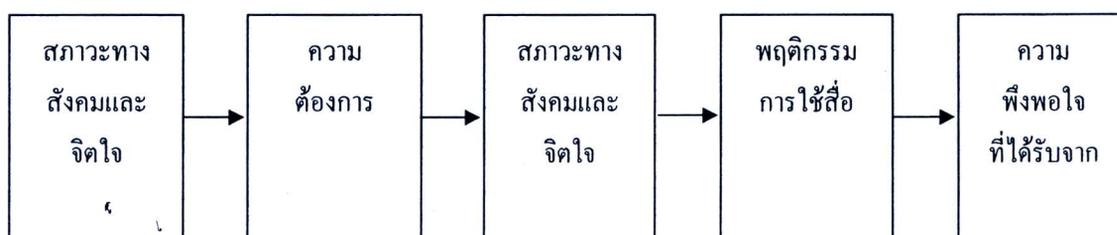
#### 2.2.2.3 ระดับของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ โดยทั่วไปจำแนกออกเป็น

1. ผู้ปฏิบัติงาน เป็นบุคลากรที่ดำเนินงานด้านการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้
2. ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ หรือเรียกทั่วไปว่า หัวหน้างาน ผู้บริหารระดับนี้จะทำหน้าที่ควบคุมและดูแลการดำเนินงานประจำวันของบุคลากรระดับปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้บริหารระดับกลาง เป็นผู้ที่กำกับการบริหารงานของผู้บริหารระดับปฏิบัติการ รวมทั้งวางแผนยุทธวิธีเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่ประสานงานกับผู้บริหารระดับสูงเพื่อรับนโยบาย แล้วนำมาวางแผนการปฏิบัติงาน
4. ผู้บริหารระดับสูง หรือเรียกทั่วไปว่าเป็นผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กร เป็นผู้ที่รับผิดชอบด้านการวางแผนกลยุทธ์ในการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนดูแลองค์กรในภาพรวม ฅัญฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ [15]



รูปที่ 2.4 ระดับของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ [16] ได้สร้างแบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อสนองความพอใจซึ่งอธิบายได้ว่า สภาวะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ทำให้มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันไปความต้องการที่แตกต่างกันนี้ทำให้แต่ละคนคาดหวังว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพึงพอใจได้ต่างกันด้วย ดังนั้นลักษณะการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันก็จะแตกต่างกันไปด้วย ผลสุดท้ายก็คือความพอใจที่จะได้รับจากการใช้สื่อจะแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นแบบจำลองได้ดังนี้



รูปที่ 2.5 แบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจ

สำหรับประเทศไทย ศิริชัย ศิริกาเย และกาญจนา แก้วเทพ [17] ได้ศึกษาชุดตัวแปรความต้องการที่ผู้รับสารต้องการสื่อมวลชนแล้วนำมาปรับปรุงขึ้นใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้สื่อมวลชนโดยผู้รับสารดังนี้

#### 1. ความต้องการสารสนเทศ

1.1 ทราบเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับตนเอง สภาพปัจจุบันที่อยู่รอบตัวและสภาพปัจจุบันของสังคมและโลก

1.2 เป็นเครื่องมือในการแสวงหา ข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติ ความคิดเห็น และการตัดสินใจ

1.3 สนองความอยากรู้อยากเห็นและสนองความสนใจ

1.4 ให้การเรียนรู้ เป็นการศึกษาด้วยตนเอง

1.5 สร้างความรู้สึกที่มั่นคง โดยใช้ความรู้ที่ได้จากสื่อมวลชน

#### 2. ความต้องการสร้างเอกลักษณ์ให้แก่บุคคล

2.1 ให้แรงเสริมค่านิยมส่วนบุคคล

2.2 ให้ตัวแบบทางพฤติกรรม

2.3 แสดงออกร่วมกับค่านิยมของบุคคลอื่น ๆ (ในสื่อมวลชน)

2.4 มองทะลุเข้าไปภายในตนเอง

#### 3. ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

3.1 มองทะลุเข้าไปในสภาพแวดล้อมของบุคคลอื่น

3.2 แสดงออกร่วมกับผู้อื่น และเกิดความรู้สึกลักษณะที่เป็นเจ้าของ

- 3.3 นำไปในการสนทนา และปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
- 3.4 ใช้แทนเพื่อน
- 3.5 ช่วยในการดำเนินตามบทบาททางสังคม
- 3.6 สร้างสายสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อนและสังคม
- 4. ความต้องการความบันเทิง
  - 4.1 หลีกหนี หรือหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่างๆ
  - 4.2 ผ่อนคลาย
  - 4.3 ได้วัฒนธรรมที่เป็นของแท้ ได้ความสนุกสนานทางสุนทรียะ
  - 4.4 ได้มีอะไรทำเพื่อใช้เวลาให้หมดไป
  - 4.5 ปลดปล่อยอารมณ์
  - 4.6 เป็นการกระตุ้นทางเพศ

### 2.2.3 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย [18]

1. การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศบนพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล และบุคลากร
2. ผู้เขียนโปรแกรม ผู้ใช้ และผู้วิเคราะห์ระบบ
3. เทคนิคในการปฏิบัติของระบบสารสนเทศ
4. การจัดข้อมูล
5. รูปแบบการประมวลผล

ไพรัช รัชยพงษ์ และพิเชษฐ คุรงคเวโรจน์ [19] กล่าวว่าในเชิงกายภาพเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย ส่วนสำคัญ 4 ส่วนคือ

1. ฮาร์ดแวร์
2. ซอฟต์แวร์
3. ฐานข้อมูล
4. บุคลากร

องค์ประกอบที่ 1 ฮาร์ดแวร์ ครรชิต มัลลยวงศ์ [20] ได้ให้ความหมายของฮาร์ดแวร์ไว้ว่าเป็น ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ซึ่งประกอบด้วยแผ่นวงจร สายไฟฟ้า มอเตอร์ พลาสติก เป็นต้น เป็นส่วนที่จับต้องและมองเห็นได้ส่วนสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงศึกษาธิการ [21] กล่าวว่า ฮาร์ดแวร์ คืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ประกอบเข้าเป็นตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งแบ่งตามลักษณะการทำงานได้ 4 หน่วย คือ หน่วยรับโปรแกรมและข้อมูล หน่วยประมวลผลกลาง หน่วยความจำ หน่วยแสดงผลในทำนองเดียวกัน ชงชัย สิทธิธรรม [22] ให้ความหมายของฮาร์ดแวร์ว่า เป็นโครงสร้างของตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถมองเห็น และสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้าของมนุษย์ เช่น แป้นพิมพ์ ตัวเครื่อง หรือเครื่องพิมพ์ เป็นต้น ส่วนประกอบนี้เป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับระบบเก็บข้อมูล และความเร็ว โดยตรง

จากความหมายของฮาร์ดแวร์ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าฮาร์ดแวร์คือ อุปกรณ์ที่สามารถจับต้องได้ด้วยสัมผัสทั้งห้าของมนุษย์ ที่สามารถรับโปรแกรมและข้อมูลแล้วนำมาประมวลผลสามารถบันทึกไว้ในหน่วยความจำและแสดงผลได้รูปแบบต่าง ๆ ดังนั้นคำว่า ฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในส่วนของเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทางด้านโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 2 ซอฟต์แวร์ ครรชิต มัลลยวงศ์ [20] กล่าวว่า ซอฟต์แวร์คือชุดคำสั่งที่มีไว้สำหรับสั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือฮาร์ดแวร์ทำงานต่าง ๆ จับต้องไม่ได้ แต่มองเห็นได้เมื่อเขียนออกมาเป็นรูปคำสั่งภาษาคอมพิวเตอร์ หรือเมื่อบันทึกคำสั่งนั้นลงบนสื่ออย่างใดอย่างหนึ่ง บางครั้งมักนิยมเรียกว่า “โปรแกรม” ในทำนองเดียวกันสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงศึกษาธิการ [21] สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้ให้ความหมายของซอฟต์แวร์ไว้ คือ โปรแกรมที่เขียนขึ้นเพื่อกำหนดให้ฮาร์ดแวร์ของระบบคอมพิวเตอร์ทำงานตามที่ต้องการ เช่นเดียวกับ ชงชัย สิทธิธรรม [22] ได้ให้ความหมายของซอฟต์แวร์ว่า เป็นส่วนที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของทั้งระบบ ไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้าของมนุษย์ เป็นส่วนที่ทำให้ผู้ใช้กับตัวเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถสื่อสารกันได้

จากความหมายของคำว่า ซอฟต์แวร์ ดังได้กล่าวข้างต้น พอสรุปความหมายของคำว่าซอฟต์แวร์ได้ว่าเป็นชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่เขียนออกมาในรูปคำสั่งภาษาคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่ควบคุมหรือสั่งการให้ฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้องในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำงานตามความต้องการของมนุษย์



องค์ประกอบที่ 3 ฐานข้อมูล ดวงแก้ว สวามิภักดิ์ [23] ได้นิยามไว้ว่าฐานข้อมูลคือโครงสร้างสารสนเทศที่ประกอบด้วย Entity หลาย ๆ ตัว ซึ่งบรรดา Entity เหล่านี้ต้องมีความสัมพันธ์กัน ส่วนกิตติ ภักดีวิวัฒนะกุลและจำลอง ทรูสุดสาหะ ได้กล่าวว่า ฐานข้อมูล คือการนำเอาข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งแต่เดิมจะจัดเก็บอยู่ในแฟ้มข้อมูลมาจัดเก็บไว้ในที่เดียวกันซึ่งเป็นฐานข้อมูลรวมขององค์กรส่งผลให้แต่ละฝ่ายในองค์กรสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบแฟ้มข้อมูลได้

สรุปได้ว่า ฐานข้อมูลคือ โครงสร้างสารสนเทศขององค์กรต่าง ๆ ที่นำเอาข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งแต่เดิมได้จัดเก็บแยกกันเป็นส่วน ๆ นำมาเก็บไว้รวมในที่เดียวกันเป็นแหล่งรวมข้อมูลซึ่งทุกฝ่ายในองค์กรสามารถใช้ข้อมูลแก้ไขข้อมูลร่วมกันได้

และองค์ประกอบสุดท้ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศคือ บุคลากร ครรรชิต มาลัยวงศ์ [20] ได้สรุปว่า บุคลากรคือผู้เกี่ยวข้องกับงานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานใด ๆ ไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนมีอยู่ด้วยกันอย่างน้อย 4 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้คอมพิวเตอร์ หมายถึง กลุ่มที่ต้องการนำผลการทำงานของคอมพิวเตอร์ไปใช้ ได้แก่ ผู้บริหาร เป็นต้น กลุ่มเจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ หมายถึง กลุ่มที่เป็นนักเทคนิคด้านคอมพิวเตอร์ กลุ่มผู้ขายคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ผู้ที่จัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมาติดตั้ง ทดสอบ และช่วยเหลือในด้านการใช้งานให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ และกลุ่มสุดท้ายคือ กลุ่มที่ปรึกษาคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ผู้ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนธงชัย สิทธิกรรม [22] ได้กล่าวว่า ผู้ใช้เครื่องประกอบด้วยบุคคล 3 ระดับ คือ ผู้บริหารได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์มีหน้าที่วางแผนหรือประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งต้องมีความรู้ทั้งทางด้านคอมพิวเตอร์และด้านการบริหาร กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มผู้วิเคราะห์และออกแบบระบบ เป็นผู้วางแผนและออกแบบระบบงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และอาจเป็นผู้เขียนชุดคำสั่งด้วยและกลุ่มสุดท้ายคือกลุ่มผู้ปฏิบัติการเป็นผู้มีหน้าที่ควบคุมเครื่อง เตรียมข้อมูล และป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบ และสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกระทรวงศึกษาธิการ [21] ได้แบ่งบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ออกเป็น 5 ระดับคือ พนักงานเตรียมข้อมูลทำหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่คอมพิวเตอร์สามารถรับเข้าไปทำงานได้ พนักงานควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ในการนำโปรแกรมและข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เตรียมอุปกรณ์จะใช้กับงานต่าง ๆ ควบคุมให้อุปกรณ์ต่าง ๆ ทำงานให้เป็นปกติ นำงานที่ได้จากคอมพิวเตอร์มาให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ตลอดจนสังเกตและบันทึกความผิดปกติต่าง ๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อาจเกิดขึ้นให้ฝ่ายซ่อมบำรุงมาแก้ไข บรรณารักษ์คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ดูแลรักษาอุปกรณ์ที่ใช้บันทึกข้อมูล โปรแกรมคอมพิวเตอร์หนังสือและวารสารต่าง ๆ นักโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่เขียนโปรแกรมเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานด้านต่าง ๆ และระดับสุดท้ายคือ

นักวิเคราะห์ระบบ ทำหน้าที่วิเคราะห์และออกแบบงานที่จะนำคอมพิวเตอร์เข้าไปใช้คอยประสานงานระหว่างผู้ใช้คอมพิวเตอร์ หัวหน้าหน่วยงานนักโปรแกรมตลอดจนเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ

ในส่วนประกอบทั้งสี่ดังกล่าว ยังสามารถจำแนกรายละเอียดออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ข้างเคียง
2. ฮาร์ดแวร์โทรคมนาคมซึ่งสามารถจัดหมวดหมู่เป็นประเภทมีสายและไร้สาย รวมทั้งฮาร์ดแวร์ประเภทเครือข่ายซึ่งสามารถจัดประเภทเป็นเครือข่าย ท้องถิ่นและเครือข่ายระหว่างพื้นที่
3. ฐานข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น MIS, EIS รวมทั้งการสร้างฐานข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป เช่น Dbase, EXCEL เป็นต้น
4. อุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติซึ่งเป็นเครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการเรียนการสอนรวมถึงเครื่องโทรศัพท์ โทรสาร สแกนเนอร์ บาร์โค้ดวีดีโอและการสื่อสารในระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ทั้งหมดนี้เมื่อนำมาใช้ประโยชน์เฉพาะประเภทหรือร่วมกันแล้วก็กลายเป็นการประยุกต์ใช้ในรูปแบบและสาขาต่าง ๆ เช่น

1. ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการวางแผนที่เกี่ยวข้องกับภูมิศาสตร์สิ่งแวดล้อมชุมชนและทรัพยากรธรรมชาติ
2. เทคโนโลยีสารสนเทศในภาคอุตสาหกรรม เช่น Computer-Aided-Design, Computer-Aided-Manufacturing ซึ่งช่วยในการออกแบบทางอุตสาหกรรม เช่น ออกแบบรถ ออกแบบสถาปัตยกรรม ออกแบบสายเคเบิลในอุตสาหกรรมสิ่งทอ เป็นต้น รวมทั้งระบบอัตโนมัติในภาคการผลิตโดยใช้คอมพิวเตอร์ควบคุม
3. เทคโนโลยีสารสนเทศในภาคธุรกิจ นับตั้งแต่การใช้ OA ในสำนักงานไปจนถึงการใช้ระบบ Point-of-Sales เพื่อช่วยในระบบจำหน่าย สินค้าคงคลังและระบบบัญชี เป็นต้น
4. เทคโนโลยีสารสนเทศในกิจการสาธารณสุข เช่น ระบบ Medical Information System เพื่อการสืบค้นข้อมูลเวชระเบียน หรือระบบโทรเวชซึ่งช่วยในขบวนการวินิจฉัยไปจนถึงการบำบัดผู้ป่วยที่อยู่ห่างไกล
5. เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการและบริหารรัฐกิจ เช่น ระบบบัตรประจำตัวประชาชน ระบบการวางผังเมือง และการใช้ที่ดินการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมระบบการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยใช้คอมพิวเตอร์รวมทั้งการบันทึกถาวรนิ้วมือหรือการสเก็ทซ์ภาพคนร้ายโดยใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

สรุปได้ว่าองค์ประกอบทั้ง 4 ส่วน คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และบุคลากร ต่างมีความสำคัญต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเท่า ๆ กัน โดยจะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้เพราะทุกองค์ประกอบต่างเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน และนอกเหนือจากองค์ประกอบทั้ง 4 แล้วยังต้องมีอุปกรณ์ข้างเคียงทั้งในส่วนของผู้ประกอบการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โทรคมนาคมที่เอื้ออำนวยการใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นอาจกล่าวได้ว่าประกอบขึ้นจากเทคโนโลยีสองสาขาหลักคือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมสำหรับรายละเอียดของแต่ละเทคโนโลยีมีดังต่อไปนี้คือ

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจดจำข้อมูลต่าง ๆ และปฏิบัติตามคำสั่งที่บอกเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้คอมพิวเตอร์นั้นประกอบด้วยอุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อเชื่อมกันเรียกว่า ฮาร์ดแวร์ และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์นี้จะต้องทำงานร่วมกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือที่เรียกกันว่า ซอฟต์แวร์

#### 1.1 ฮาร์ดแวร์ ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

- อุปกรณ์รับข้อมูล เช่น แผงแป้นอักขระ เมาส์ เครื่องตรวจภาพ จอภาพสัมผัส ปากกาแสง เครื่องอ่านบัตรแถบแม่เหล็ก และเครื่องอ่านรหัสแท่ง
- อุปกรณ์ส่งข้อมูล เช่น จอภาพ เครื่องพิมพ์ และเทอร์มินัล
- หน่วยประมวลผลกลางจะทำงานร่วมกับหน่วยความจำหลักในขณะคำนวณหรือประมวลผล โดยปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการดึงข้อมูลและคำสั่งที่เก็บไว้ในหน่วยความจำหลักมาประมวลผล
- หน่วยความจำหลัก มีหน้าที่เก็บข้อมูลที่มาจากอุปกรณ์รับข้อมูลเพื่อใช้ในการคำนวณ และผลลัพธ์ของการคำนวณก่อนที่จะส่งไปยังอุปกรณ์ส่งข้อมูลรวมทั้งการเก็บคำสั่งขณะกำลังประมวลผล
- หน่วยความจำสำรอง ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลและโปรแกรมขณะยังไม่ได้ใช้งาน เพื่อการใช้ในอนาคต

1.2 ซอฟต์แวร์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญและจำเป็นมากในการควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

- ซอฟต์แวร์ระบบ มีหน้าที่ควบคุมอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในระบบคอมพิวเตอร์ และเป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้กับคอมพิวเตอร์หรือฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ระบบสามารถแบ่งเป็น 3 ชนิดใหญ่ คือ

(1) โปรแกรมระบบปฏิบัติการ ใช้ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พ่วงต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ตัวอย่างโปรแกรมที่นิยมใช้กัน ในปัจจุบัน เช่น UNIX, DOS, Microsoft Windows

(2) โปรแกรมรรถประโยชน์ ใช้ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ในระหว่างการประมวลผลข้อมูลหรือในระหว่างที่ใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ ตัวอย่างโปรแกรมที่นิยมใช้กันในปัจจุบัน เช่น โปรแกรมเอ็ดิเตอร์

(3) โปรแกรมแปลภาษา ใช้ในการแปลความหมายของคำสั่งที่เป็นภาษาคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในรูปแบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์เข้าใจ และทำงานตามที่ ผู้ใช้ต้องการ

- ซอฟต์แวร์ประยุกต์นี้สามารถแบ่งเป็น 3 ชนิด คือ

(1) ซอฟต์แวร์ประยุกต์เพื่องานทั่วไปเป็นซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้งานทั่วไปไม่เจาะจงประเภทของธุรกิจ ตัวอย่าง เช่น Word Processing, Spreadsheet, Database Management เป็นต้น

(2) ซอฟต์แวร์ประยุกต์เฉพาะงานเป็นซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในธุรกิจเฉพาะตามแต่วัตถุประสงค์ของการนำไปใช้

(3) ซอฟต์แวร์ประยุกต์อื่นๆเป็นซอฟต์แวร์ที่เขียนขึ้นเพื่อความบันเทิงและอื่นๆ นอกเหนือจากซอฟต์แวร์ประยุกต์สองชนิดข้างต้น ตัวอย่าง เช่น Hypertext, Personal Information Management และซอฟต์แวร์เกมต่าง ๆ เป็นต้น

2. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ใช้ในการติดต่อสื่อสารรับ/ส่งข้อมูลจากที่ไกล ๆ เป็นการส่งของข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือที่อยู่ห่างไกลกัน ซึ่งจะช่วยให้การเผยแพร่ข้อมูลหรือสารสนเทศไปยังผู้ใช้ในแหล่งต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และทันการณ์ ซึ่งรูปแบบของข้อมูลที่รับ/ส่งอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร ภาพ และเสียง

เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบ โทรคมนาคม ทั้งชนิดมีสายและไร้สาย เช่น ระบบโทรศัพท์ โมเด็ม แฟกซ์ โทรเลข วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เคเบิลใยแก้วนำแสง คลื่นไมโครเวฟ และดาวเทียม เป็นต้น

สำหรับกลไกหลักของการสื่อสารโทรคมนาคมมีองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ส่วน ได้แก่ ต้นแหล่งของข้อความสื่อกลางสำหรับการรับ/ส่งข้อความ และส่วนรับข้อความ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบูลย์ เกียรติโกมล [24] กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ต่อไปนี้

1. ระบบประมวลผลความซับซ้อนในการปฏิบัติงานและความต้องการสารสนเทศที่หลากหลายทำให้การจัดการและการประมวลผลข้อมูลด้วยมือไม่สะดวกถ้าช้าและอาจผิดพลาด ปัจจุบันองค์การจึงต้องทำการจัดเก็บและการประมวลผลข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนในการจัดการข้อมูลเพื่อให้การทำงานถูกต้องและรวดเร็วขึ้น

2. ระบบสื่อสารโทรคมนาคมการสื่อสารข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการจัดการและประมวลผล ตลอดจนการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ดีต้องประยุกต์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารข้อมูลระหว่างระบบคอมพิวเตอร์อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และผู้ใช้ที่อยู่ห่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดการข้อมูลปกติบุคคลที่ให้ความสนใจกับเทคโนโลยีจะอธิบายความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสำคัญกับส่วนประกอบสองประการแรก แต่ผู้ที่สนใจด้านการจัดการข้อมูลจะให้ความสำคัญกับส่วนประกอบที่สาม ซึ่งมีความเป็นศิลปะในการจัดรูปแบบและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 2.2.4 ข้อดีของเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
2. เพิ่มผลผลิต
3. เพิ่มคุณภาพบริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำข้อดีของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน ของนักศึกษาทุกระดับชั้น การเพิ่มประสิทธิภาพได้ตามสัดส่วนของปริมาณนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น จากจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงราชบุรี ในจำนวนสูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันจำนวนอุปกรณ์ที่มีอัตราส่วนที่ไม่สมดุลกัน และการเพิ่มคุณภาพการเรียนการสอนแก่นักศึกษาที่ศึกษาค้นคว้าความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน จากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติการเรียนการสอนสามารถใช้ข้อดีเป็นตัวชี้วัดในการเรียนการสอนที่มีคุณภาพได้เป็นอย่างดี

### 2.2.7 ข้อเสียของเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. วงจรชีวิตของระบบสารสนเทศเป็นระบบที่มีวงจรชีวิตค่อนข้างจำกัด เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี รวมทั้งสภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศไปด้วย
2. ลงทุนสูง เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่มีราคาแพง และส่วนมากไม่อาจจะนำไปใช้ได้ทันที จะต้องมีการค้นคว้าศึกษาหาความรู้ความเข้าใจจึงจะใช้ได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ
3. ก่อให้เกิดช่องว่างเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดช่องว่างในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระหว่างคนจนกับคนรวย

## 2.3 ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ครรรชิต มาลัยวงศ์ [25] กล่าวว่า เมื่อเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ได้ก้าวหน้ามากขึ้นทำให้สามารถสร้างคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็กลงแต่ประสิทธิภาพสูงขึ้นสภาพการใช้งานจึงใช้งานกันอย่างแพร่หลาย เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่และสังคมมากขึ้น มีการเรียนรู้และใช้สารสนเทศกันอย่างกว้างขวาง ก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

### 2.3.1 การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

สภาพความเป็นอยู่ของสังคมเมือง มีการพัฒนาใช้ระบบสื่อสาร โทรคมนาคมเพื่อติดต่อสื่อสารให้สะดวกขึ้นมีการประยุกต์มาใช้กับเครื่องอำนวยความสะดวกภายในบ้านเช่น ใช้ควบคุมเครื่องปรับอากาศ ใช้ควบคุมระบบไฟฟ้าภายในบ้าน เป็นต้น

### 2.3.2 เสริมสร้างความเท่าเทียมในสังคมและการกระจายโอกาส

เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการกระจายไปทั่วทุกหนแห่ง แม้แต่ถิ่นทุรกันดาร ทำให้มีการกระจายโอกาสการเรียนรู้ มีการใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล การกระจายการเรียนรู้ไปยังถิ่นห่างไกล นอกจากนี้ในปัจจุบันมีความพยายามที่ใช้ระบบการรักษาพยาบาลผ่านเครือข่ายสื่อสาร

### 2.3.3 เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเรียนการสอนในโรงเรียน

การเรียนการสอนในโรงเรียนมีการนำคอมพิวเตอร์และเครื่องมือประกอบช่วยในการเรียนรู้ เช่น วีดิทัศน์ เครื่องฉายภาพ คอมพิวเตอร์ช่วยสอน คอมพิวเตอร์ช่วยจัดการศึกษา จัดตารางสอน คำนวณระดับคะแนน จัดชั้นเรียน ทำรายงานเพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัญหาและการแก้ปัญหาในโรงเรียน ปัจจุบันมีการเรียนการสอนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษามากขึ้น

### 2.3.4 เทคโนโลยีสารสนเทศกับสิ่งแวดล้อม

การจัดการทรัพยากรธรรมชาติหลายอย่างจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ เช่น การดูแลรักษาป่าจำเป็นต้องใช้ข้อมูลมีการใช้ภาพถ่ายดาวเทียมการติดตามข้อมูลสภาพอากาศ การพยากรณ์อากาศ การจำลองรูปแบบสภาวะสิ่งแวดล้อมเพื่อปรับปรุงแก้ไขการเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพน้ำในแม่น้ำต่าง ๆ การตรวจวัดมลภาวะ ตลอดจนการใช้ระบบ การตรวจวัดระยะไกลมาช่วย ที่เรียกว่าโทรมาตร เป็นต้น

### 2.3.5 เทคโนโลยีสารสนเทศกับการป้องกันประเทศ

กิจการทางด้านการทหารมีการใช้เทคโนโลยี อาวุธยุทโธปกรณ์สมัยใหม่ล้วนแต่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และระบบควบคุม มีการใช้ระบบป้องกันภัยระบบเฝ้าระวังที่มีคอมพิวเตอร์ควบคุมการทำงาน

### 2.3.6 การผลิตในอุตสาหกรรมและการพาณิชย์กรรม

การแข่งขันทางการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมจำเป็นต้องหาวิธีการในการผลิตให้ได้มาก ราคาถูกลง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทมาก มีการใช้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหารและการจัดการ การดำเนินการและยังรวมไปถึงการให้บริการกับลูกค้า เพื่อให้ซื้อสินค้าได้สะดวกขึ้น

## 2.4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และมีราคาลดลงอย่างมากเมื่อเทียบกับในอดีตเมื่อประมาณ 10 ปีที่ผ่านมา ได้ทำให้จำนวนผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีเพิ่มขึ้นทุกวัน และได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ ต่อการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจในปัจจุบันเทคโนโลยีเหล่านี้ได้แก่อินเทอร์เน็ต การประชุมวิดีโอทางไกลระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์และตัดสินใจ เป็นต้น

เทคโนโลยีที่ใช้กันในปัจจุบันจึงถือว่าเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล การแก้ไขเปลี่ยนแปลง การเรียกดูข้อมูล การประมวลผล การใช้งานร่วมกันแบบหลาย ๆ คน และการวิเคราะห์ข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น มีค่าใช้จ่ายต่ำลง เพิ่มคุณค่าและประโยชน์ในการใช้งานข้อมูล และสารสนเทศที่ได้มาจะมีคุณภาพในการนำไปวิเคราะห์และใช้งานมากเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันเทคโนโลยียังสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการผลิตและการทำงานให้มีต้นทุนที่ต่ำลงใช้เวลาในการทำงานที่ลดลง และได้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเทคโนโลยีจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างมาก

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการพัฒนาองค์กรสามารถทำได้หลายระดับและหลายรูปแบบ เช่น การนำไปจัดระบบกระบวนการผลิตอัตโนมัติ ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาองค์กร ดังต่อไปนี้

การพัฒนาโครงสร้างการบริหารในปัจจุบันหลาย ๆ องค์กรให้ความสนใจกับการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างการบริหาร บ้างก็ยุบรวมหน่วยงาน บ้างก็แยกหน่วยงานออกมา บ้างก็ตั้งหน่วยงานกลางขึ้นมาสนับสนุนและประสานงาน ซึ่งในอดีตเราอาจจะต้องมีทีมงานขึ้นมาทำหน้าที่เป็นพิเศษและต้องใช้เวลาหลายวันหรือเป็นสัปดาห์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้น แต่ในปัจจุบันมีซอฟต์แวร์หลายๆ บริษัทที่พัฒนาการใช้งานในด้านของการจัดโครงสร้างองค์กรขึ้นมา โดยให้ผู้บริหารสามารถทดลองปรับเปลี่ยนองค์กรเพียงแค่คลิกเมาส์แล้วไปวางหน่วยงานที่ต้องการไปยังตำแหน่งที่ต้องการ ข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานนั้นๆ ทั้งหมดก็จะถูกปรับเปลี่ยนไปทั้งข้อมูลตำแหน่ง ข้อมูลหน่วยงาน และข้อมูลผู้บังคับบัญชาโดยอัตโนมัติ ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อการปรับปรุง โครงสร้างองค์กร ได้ง่ายและชัดเจนมากขึ้น

การพัฒนาและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร เทคโนโลยีสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรได้โดยรวดเร็วและถึงตัวบุคคลมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริงก็คือที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่งที่มีการประชุมระหว่างแพทย์กับพยาบาลเป็นประจำทุกสัปดาห์ ซึ่งวิธีการนัดประชุมก็คือทำเป็นจดหมายและโทรศัพท์แจ้ง ในขณะที่ประชุมก็มีเจ้าหน้าที่หนึ่งคนบันทึกการประชุม หลังประชุมเสร็จอีกประมาณ 2-3 วันเจ้าหน้าที่จึงจะพิมพ์บันทึกการประชุมไปให้ผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมดได้ ทำให้เกิดปัญหาทั้งการมาเข้าร่วมประชุมไม่ครบ การวางแผนงานเกิดความผิดพลาดเพราะแผนที่สรุปในห้องประชุมไม่ตรงกับแผนการทำงานส่วนบุคคล เป็นต้น ในเวลาต่อมาหัวหน้าแพทย์ซื้อเครื่องบันทึกข้อมูลแบบปาล์มมาให้ทุกคนใช้งาน โดยใช้ในการนัดหมายประชุม จัดตารางนัดหมาย และบันทึกผลการประชุม ซึ่งทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนสามารถบันทึกนัดหมายได้ตรงกันมากขึ้นและรับบันทึกการประชุมได้รวดเร็วขึ้น โดยใช้การส่งข้อมูลแบบไร้สาย ทำให้เกิดวัฒนธรรมใหม่ของผู้เข้าร่วมประชุมก็คือการถือเครื่องปาล์มไปประชุมแทนการถือเอกสารพะรุงพะรัง

การสื่อสารภายในองค์กร ในบางองค์กรยังใช้การปิดประกาศโดยใช้กระดาษตามบอร์ดต่างๆ เพื่อสื่อสารข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ไปยังพนักงาน การปิดประกาศโดยใช้บอร์ดนี้เป็นการสื่อสารแบบทางเดียวที่ไม่ส่งถึงเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาความไม่ทั่วถึงของการสื่อสาร และหากจะทำการสื่อสารข้อความบางอย่างแบบถึงตัวพนักงานเฉพาะบุคคลทั้งองค์กร ก็อาจต้องใช้ต้นทุนที่สูงและ

ยังเสียเวลาอีกด้วย ในเรื่องนี้เทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและประหยัดเวลาในการสื่อสารลงไปได้หลายแบบ เช่น การใช้อีเมล การสร้างเว็บสื่อสารสำหรับพนักงาน การสร้างเว็บเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงและดูแลรักษาข้อมูลส่วนตัว การสร้างเว็บเพื่อให้ผู้บริหารสามารถจัดการและบริหารทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานได้ การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์สำหรับพนักงาน การใช้การประชุมทางไกลด้วยวิดีโอ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

หลายองค์กรในประเทศที่พัฒนาแล้วได้นำเอาเทคโนโลยีไปช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานในหลายๆ ด้านคือ

ระบบการบันทึกประวัติการติดต่อและให้บริการ โดยจะจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการที่มาติดต่อใช้บริการแต่ละครั้ง เพื่อนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดปัญหาต่อไปการขจัดงานที่ไม่จำเป็นออกไปจากกระบวนการทำงานเพราะถือว่างานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ยอมทำให้เกิดการสูญเสียทั้งเวลา กำลังคน และค่าใช้จ่ายโดยเปล่าประโยชน์ การพัฒนาความสามารถในการทำงาน ปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่มาสสนับสนุนการพัฒนาคณากรได้อย่างถึงตัวบุคคล และสามารถเข้าไปศึกษาและพัฒนาความรู้ของตนเองได้โดยไม่จำกัดเวลา ซึ่งระบบที่มีการนำมาใช้มากเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในปัจจุบันก็คือ การเรียนผ่าน CD-Rom และด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านระบบเครือข่ายการสื่อสารที่ทำให้ส่งข้อมูลกันได้ทีละมาก ๆ และมีความเร็วมากขึ้นทำให้สามารถใช้ระบบการเรียนออนไลน์ ได้มากขึ้น ในขณะที่มีการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อมาสสนับสนุนการพัฒนาศาสนาความสามารถในการทำงานออกสู่ตลาดได้ทำให้แนวความคิดในการพัฒนาคณากรสามารถเป็นจริงขึ้นมาได้ง่ายขึ้น

การสร้างสังคมแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กรที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้าไปช่วยในการทำงานย่อมสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและบุคลากรในองค์กรเองก็จะเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น การสร้างเว็บบอร์ดเพื่อให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานกัน การนำเอาความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมาวางบนเว็บไซต์เพื่อให้พนักงานได้อ่านทุกวัน เป็นต้น หากในองค์กรมีการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบแล้ว ก็จะมีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันของพนักงานตลอดเวลา

การพัฒนาผลการปฏิบัติงานในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังใช้เอกสารเป็นกระดาษ ซึ่งการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่กระบวนการพัฒนาคณากรทำได้ยาก หลักสูตรการพัฒนาคณากรจึงมักถูกจำกัดอยู่ในกรอบของการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคณากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ปัจจุบันได้มีการนำระบบประเมินผลการทำงานมาใช้ในองค์กรขนาดใหญ่หลายองค์กร โดยระบบดังกล่าวจะช่วยในการ

กระจายและเชื่อมโยงเป้าหมายและดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงานจากผู้บริหารระดับสูงสุดไปจนถึงระดับล่างสุดได้ และเมื่อพนักงานถูกประเมินผลงานแล้วผู้บังคับบัญชาสามารถวางแผนการพัฒนาให้แต่ละบุคคลได้จะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

ดังนั้น จึงควรมีการนำเอาเทคโนโลยีไปใช้เพื่อช่วยในการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และคาดการณ์ได้ยากอย่างปัจจุบันอย่างไรก็ตามการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้สำเร็จก็ขึ้นอยู่กับความพร้อมของตัวแปรภายในองค์กรหลายด้าน ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลและสารสนเทศ ฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายการสื่อสารความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและที่สำคัญคือผู้ใช้โดยต้องอาศัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ดี เพื่อให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

## 2.5 สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการคือ แรงจูงใจและความสามารถ ซึ่งแรงจูงใจจะขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลโดยความต้องการนี้เป็นผลมาจากสภาพร่างกายและสภาพสังคมที่บุคคลอยู่ วิกาสิริ นราพงษ์ [26] จะเห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมของบุคคลโดยเฉพาะในที่ทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ ผู้บริหารควรจัดสภาพการทำงานให้ดีและเหมาะสมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความชำนาญของตนเองในการทำงาน ที่ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีมีความคิดริเริ่มและเปลี่ยนแปลงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Herzberg อ้างถึงใน วิกาสิริ นราพงษ์ [26] ศึกษาไว้พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีแรงจูงใจอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในหน่วยงาน จะนำไปสู่ความไม่ชอบงาน เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน มีดังนี้

1. นโยบายและการบริการ ได้แก่ การบริหารหน่วยงาน
2. การบังคับบัญชา ได้แก่ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร
3. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือ
4. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีที่เป็นผลมาจากงานในหน้าที่

5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดี ในการทำงานต่อกัน มีความเข้าใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

6. เงินเดือน ฐานะและความมั่นคง ได้แก่ เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานการยอมรับนับถือของสังคม และความรู้สึกรับประกันในการทำงาน

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมนั้นมีผลอย่างมากในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นสามารถที่จะจัดสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงให้ดียิ่งจะทำให้บุคลากรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นในทางที่ดีได้ ในที่นี้ผู้วิจัยจะศึกษาสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการใช้คอมพิวเตอร์ในด้านต่างๆ ดังนี้

### 2.5.1 นโยบายและการบริหาร

การกำหนดนโยบายของหน่วยงานนั้นมีความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อัมพลสงวนศิริธรรม [27] กำหนดนโยบายที่ชัดเจนจากฝ่ายบริหารที่จะให้มีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนจะเกิดขึ้นก่อน และต้องมีมาตรการในการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย และจากการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมของอาจารย์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในสถาบันการศึกษามีความสัมพันธ์กับการใช้คอมพิวเตอร์

ผดุง อารยะวิญญู อ้างถึงในภัสรา [28] กล่าวว่า ฝ่ายบริหารควรที่จะตระหนัก และเตรียมการในด้าน การบริหารการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. สำรวจความต้องการในการใช้คอมพิวเตอร์ของสถาบันการศึกษา
2. วางแผนการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
3. จัดหา เลือก และจัดซื้อคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป
4. จัดรวบรวมข้อมูลฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เอกสารด้านการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน
5. จัดหาผู้ดูแลรักษา ผู้ให้บริการซ่อมหรือแหล่งที่ให้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์
6. วางแผนในการพัฒนาบุคลากรในสถาบันการศึกษา เพื่อให้อาจารย์และบุคลากรอื่นๆ มีความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์และใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. บริหารจัดการด้านจัดหางบประมาณเพื่อจัดซื้อคอมพิวเตอร์
8. วางแผนและพัฒนาเทคนิคในการใช้คอมพิวเตอร์ในกิจกรรมการเรียนการสอนซึ่งจะช่วยให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ
9. วางแผนร่วมกับอาจารย์และผู้ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร ในการจัดหาซอฟต์แวร์



10. กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา

### 2.5.2 การสนับสนุนจากหน่วยงาน

การสนับสนุนจากหน่วยงานเป็นสิ่งจำเป็นและเกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรผู้ซึ่งมีส่วนร่วมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือจากหน่วยงาน ถ้าการสนับสนุนและมีทรัพยากรเพียงพอสำหรับอาจารย์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ อาจจะทำให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงมีกำลังใจในการทำงาน สิ่งสนับสนุนเหล่านี้ ได้แก่

2.5.2.1 งบประมาณ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มีความจำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวน และงบประมาณนอกจะใช้จัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วยังมี การจัดสรรเกี่ยวกับบุคลากร ค่าซ่อมแซมต่าง ๆ ถ้างบประมาณไม่เพียงพอ อาจจะทำให้ไม่สามารถสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมา เพราะถ้าไม่มีหรือขาดงบประมาณ บุคลากรก็ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเพียงพอ

2.5.2.2 สถานที่ในการปฏิบัติงานต้องมีสถานที่ที่เหมาะสมกับเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ใช้ จะทำให้การปฏิบัติงานได้ประสิทธิผลดีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ อัมพล สงวนศิริธรรม อ้างถึงใน ภัสรา จารุสุตินธ์ [27] กล่าวว่า สถานบันการศึกษาที่มีความพร้อม ควรจัดสร้างสถานที่ โดยมีอุปกรณ์ที่เพียงพอ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.5.2.3 วัสดุอุปกรณ์ เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจะมีอุปกรณ์ไว้รองรับเมื่อชิ้นส่วนบางตัวใช้ไม่ได้ และที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการเรียนการสอน หรือใช้ในการทำงานให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน และควรมีสื่อหรืออุปกรณ์อื่นๆ ที่สนับสนุนการใช้งานให้เพียงพอด้วย เช่น เครื่องสแกนเนอร์ ลำโพง ไมโครโฟน โปรเจคเตอร์ และอุปกรณ์เหล่านี้ควรอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้อยู่เสมอ

2.5.2.4 เวลา ปัญหาที่พบก็คือเรื่องของเวลาไม่เพียงพอในการเรียนรู้ในการใช้งานหนึ่ง ๆ หรือโปรแกรม ๆ หนึ่งก็ต้องมีเวลาที่จะเรียนรู้ของอาจารย์ หรือไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับเวลาอาจจะเป็นผลมาจากวัสดุอุปกรณ์ที่เสียหาย และมีความล้าสมัยเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

**2.5.2.5** บุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ ในการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในสถานศึกษานั้น ถ้าไม่มีบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ที่คอยแนะนำให้ความช่วยเหลือแล้ว เมื่อมีปัญหาติดขัดหรือไม่เข้าใจในเรื่องการใช้แล้วก็ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ในขณะนั้นผู้ใช้ก็จะเบื่อหรือไม่อยากที่จะใช้คอมพิวเตอร์อีก ในอีกทางหนึ่งคือถ้าเครื่องคอมพิวเตอร์เกิดมีปัญหาไม่สามารถทำงานได้และยังไม่ได้รับการซ่อมแซม ต้องรอผู้เชี่ยวชาญในการซ่อมก็จะต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร ก็จะเสียเวลาในการทำงานเช่นกัน

### 2.5.3 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในหน่วยงาน

กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคลากรได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุน และร่วมมือจากผู้ร่วมงานเพื่อการใช้คอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่ทำให้อาจารย์แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน การจัดบรรยากาศในหน่วยงานจึงควรให้เหมาะสม ภัสรา จารุสุสินธ์ กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการมีความสามารถในการทำงานของมนุษย์ สภาพแวดล้อมที่ต่างกันจะส่งผลให้ความสามารถในการเรียนรู้แตกต่างกัน

### 2.5.4 ผลตอบแทน

การให้ผลตอบแทนเป็นการบูรณาการสู่ความสำเร็จของการพัฒนาความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ของอาจารย์ซึ่งการให้ผลตอบแทนที่มีได้หลายลักษณะที่สามารถนำมาใช้ เช่น การให้ประกาศนียบัตรที่แสดงถึงความเอาใจใส่และพัฒนาการเรียนการสอน โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้การเขียนจดหมายข่าว หรือการประกาศเผยแพร่ให้บุคคลในหน่วยงานรับรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เป็นกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการให้ผลตอบแทนได้ หรือการสนับสนุนให้อาจารย์จัดทำแผนการสอน โดยใช้คอมพิวเตอร์ ดังนั้นผลตอบแทนจึงเป็นสิ่งจูงใจให้คนเราสามารถผลิตผลงานต่าง ๆ ได้มากมายให้มีประสิทธิภาพ และยังเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์อีกด้วย

## 2.6 แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### 2.6.1 ความสำคัญของการตัดสินใจ [29]

ความสามารถในการทำงานหรือการบริหารงาน นอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติแล้วสิ่งสำคัญประการหนึ่งของผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหัวหน้างานหรือผู้บริหารก็คือ การตัดสินใจ การตัดสินใจเปรียบเสมือนหัวใจของการปฏิบัติงานและบริหารงาน ทั้งนี้เพราะการตัดสินใจจะมีอยู่ในแทบทุกขั้นตอนและทุกกระบวนการของการทำงาน แม้แต่บุคคลทั่วไปก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงเรื่องการตัดสินใจได้ นับตั้งแต่บุคคลตื่นขึ้นมาก็จะมีการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ อยู่

ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการเลือกชุดที่จะใส่ เวลาที่จะออกจากบ้าน เส้นทางที่จะใช้เดินทาง เป็นต้น แต่ดูเหมือนว่าการตัดสินใจในเรื่องทั่ว ๆ ไปเหล่านี้เป็นเรื่องที่ไม่ต้องพิจารณาอะไรมากมายนักแม้ตัดสินใจแล้วผิดพลาดก็สามารถแก้ไขได้ไม่ยาก แต่ถ้าเรื่องที่ตัดสินใจนั้นเป็นเรื่องใหญ่ซึ่งหมายถึงเรื่องที่ทำตัดสินใจแล้วผิดพลาดจะเกิดความเสียหายมากหรือแก้ไขได้ยาก การตัดสินใจในเรื่องใหญ่ ๆ เหล่านี้ควรต้องพิจารณาให้รอบคอบก่อนที่จะตัดสินใจลงไป ทั้งนี้การตัดสินใจในบางเรื่องของบุคคลอาจหมายถึงชีวิตหรืออนาคตของบุคคลนั้น ทำนองเดียวกันกับการตัดสินใจในบางเรื่องของผู้นำหรือผู้บริหารอาจหมายถึงความอยู่รอดหรือไม่ ของกลุ่ม ของหน่วยงาน หรือขององค์การ

## 2.6.2 ความขัดแย้งใจของบุคคลในการตัดสินใจ

เนื่องจากความต้องการของบุคคลหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน จึงก่อให้เกิดความขัดแย้งใจเมื่อต้องเลือกตัดสินใจ ซึ่งปรากฏได้ 3 ลักษณะ คือ

**2.6.2.1 Approach and Approach Conflict** เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากต้องตัดสินใจเลือกสิ่งต่างๆ เพียงอย่างเดียวจากสิ่งที่ต้องการหรือชอบทั้งคู่หรือทั้งหมด เช่น ต้องการทั้งรถยนต์และบ้านแต่ต้องเลือกเพียงอย่างเดียว เป็นต้น

**2.6.2.2 Avoidance and Avoidance Conflict** เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากต้องตัดสินใจเลือกสิ่งต่างๆ เพียงอย่างเดียวจากสิ่งที่ไม่ต้องการหรือไม่ชอบทั้งคู่หรือทั้งหมด เช่น ไม่ต้องการถูกลดขั้นเงินเดือน หรือตัดเงินเดือน แต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นต้น

**2.6.2.3 Approach and Avoidance Conflict** เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากต้องตัดสินใจเลือกสิ่งต่างๆ จากสิ่งที่มีทั้งความต้องการหรือชอบและไม่ต้องการหรือไม่ชอบอยู่ในของแต่ละสิ่งนั้น ๆ เช่น ทางลัดแต่ถนนไม่ดีกับทางอ้อมแต่ถนนดี ต้องเลือกทางใดทางหนึ่ง หรือ ชอบของหวานแต่กลัวอ้วนต้องเลือกว่าจะกินของหวานหรือไม่กิน เป็นต้น

ภาวะความขัดแย้งใจของบุคคลดังกล่าวจะเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเสมอ ก่อให้เกิดปัญหาแก่บุคคลในการตัดสินใจ ดังนั้นบุคคลจึงควรอาศัยประสบการณ์และข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนควรมีกระบวนการที่ดีในการตัดสินใจจึงจะช่วยลดปัญหาความผิดพลาดในการตัดสินใจลงได้

### 2.6.3 ความสำคัญของข้อมูลในการตัดสินใจ

การตัดสินใจที่จะให้เกิดความผิดพลาดน้อยนั้น ตัวแปรสำคัญประการหนึ่งคือ เรื่องข้อมูลการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งหากผู้ตัดสินใจมีการหาข้อมูลและได้ข้อมูลที่ดีในการตัดสินใจก็จะทำให้การตัดสินใจนั้นมีโอกาสของความผิดพลาดเกิดขึ้นได้น้อยนายสีบพงศ์ นันทศิริ [30] กล่าวว่า ในทางตรงกันข้ามหากผู้ที่ตัดสินใจจะเลยการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจแล้ว โอกาสของความผิดพลาดก็ย่อมเกิดขึ้นได้มากในทำนองเดียวกัน

#### 2.6.3.1 การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจแบบต่าง ๆ

การใช้ข้อมูลของบุคคลในการตัดสินใจอาจจัดได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การตัดสินใจที่อยู่ในบริเวณที่มีด หมายถึง การตัดสินใจที่ไม่มีข้อมูลหรือมีข้อมูลน้อย ทำให้ผลของการตัดสินใจไม่แน่นอนเกิดความผิดพลาดได้ง่าย
2. การตัดสินใจที่อยู่ในบริเวณที่สลัว หมายถึงการตัดสินใจที่มีข้อมูลอยู่บ้างแต่อาจไม่เพียงพอผลของการตัดสินใจจึงต้องเสี่ยงซึ่งความผิดพลาดยังมีโอกาสเกิดขึ้นได้
3. การตัดสินใจที่อยู่ในบริเวณที่สว่าง หมายถึงการตัดสินใจที่มีข้อมูลมากและเป็นข้อมูลที่ดีผลของการตัดสินใจจะมีความแน่นอน มากขึ้น ความผิดพลาดจึงเกิดขึ้นได้น้อยมาก

#### 2.6.3.2 ลักษณะของข้อมูลที่ดีในการตัดสินใจ

1. ต้องมาจากแหล่งเชื่อถือได้
2. มีความถูกต้อง
3. มีความชัดเจน
4. มีมากพอ
5. เป็นปัจจุบัน

### 2.6.4 กระบวนการของการตัดสินใจที่ดี

การตัดสินใจของบุคคลจะมีตั้งแต่เรื่องง่าย ๆ ไปจนถึงเรื่องที่ซับซ้อนยุ่งยาก เสียค่าใช้จ่ายน้อยไปจนถึงเสียค่าใช้จ่ายมาก มีเวลาในการตัดสินใจมากไปจนถึงมีเวลาน้อย เป็นต้น ดังนั้นการตัดสินใจที่ดีจึงควรมีกระบวนการที่ดีในการตัดสินใจจึงจะช่วยให้การตัดสินใจมีความผิดพลาดน้อยที่สุดและเกิดผลดีมากที่สุด โดยทั่วไปแล้วกระบวนการตัดสินใจประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้



1. กำหนดเรื่องที่จะตัดสินใจ
2. กำหนดเกณฑ์ที่ต้องการ
3. ตัวเลือกตามเกณฑ์ที่กำหนดมีกี่ตัว
4. วิเคราะห์ส่วนดีของตัวเลือกแต่ละตัว
5. วิเคราะห์ส่วนเสียของตัวเลือกแต่ละตัว
6. เปรียบเทียบส่วนดีและส่วนเสียของตัวเลือกทุกตัวและตัดสินใจ

## 2.7 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ

การบอกลักษณะแรงกระตุ้นของบุคคลโดยอาศัยเพียงการสังเกตพฤติกรรมนั้นจะทำได้ยากเพราะเหตุว่าแรงกระตุ้นอย่างเดียวกันอาจมีพฤติกรรมเป็นหลายแบบในทางตรงกันข้ามแรงกระตุ้นที่ต่างกันทำให้เกิดพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน [31]

แรงกระตุ้นอาจมองเห็นได้ หรืออาจถูกปิดบังไว้ การกระทำคนนั้นยากที่จะหาคำตอบที่แท้จริงได้มาจากสาเหตุใด แม้บุคคลนั้น ๆ เองอาจไม่ทราบเกี่ยวกับแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของคน แต่จากการค้นคว้าในห้องทดลองและการสังเกตจากการตรวจรักษา นักจิตวิทยาสามารถหาขอบเขตที่จะวิเคราะห์แรงกระตุ้นได้ขอบเขตที่ใช้ในการนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการ และแรงขับ

ความต้องการ มาจากการขาดสมดุลทั้งภายในร่างกายเองและสิ่งแวดล้อมภายนอกและทำให้เกิดแรงขับ ขึ้น ความต้องการของคนมีมากบ้างน้อยบ้างอยู่ตลอดเวลาและทุกคนล้วนมีความต้องการด้วยกัน

แรงขับ เป็นสิ่งเร้าที่เกิดจากความต้องการคือ เมื่อเกิดความต้องการและจะทำให้เกิดความกระวนกระวายหาช่องทางที่จะบำบัดความต้องการให้หายไป ภาวะความกระวนกระวายและการหาช่องทางบำบัดความต้องการนี้เอง เรียกว่า แรงขับ

### รากฐานของการจูงใจ

จำลอง ดิษยวณิช [32] กล่าวว่า โดยทั่วไปผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะถูกกำหนดโดยแรงจูงใจ (ความปรารถนาที่จะทำงาน) ความสามารถ (ความสามารถที่จะทำงาน) สภาพแวดล้อมของงาน (เครื่องมือและข้อมูลที่ต้องใช้ทำงาน) ดังนั้น การจูงใจจะมีความสำคัญเพราะว่าการจูงใจจะกระทบต่อการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 อย่าง

1. ความสามารถ
2. สภาพแวดล้อม
3. แรงจูงใจ

### กระบวนการจูงใจ

1. การรับรู้ความต้องการ
2. การพิจารณาวิถีทางที่จะตอบสนองความต้องการ
3. การมีพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย
4. การประเมินรางวัล

## 2.7.1 แนวคิดทฤษฎีในการจูงใจ

### 2.7.1.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslor's Hierarchy of Needs Theory) [31]

อับราฮัม มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดิส ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา มาสโลว์ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด ขอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานรากฐานสามข้อ คือ

1. บุคคลคือ สิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการของบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาเข้าได้ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ
2. ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญหรือเป็นลำดับชั้นจากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ)
3. บุคคลที่จะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น นั่นคือ คนงานจะมุ่งการตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยก่อน ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การตอบสนองความต้องการทางสังคม

### ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ 5 ชั้น

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางร่างกายจะอยู่ลำดับต่ำที่สุด ความต้องการพื้นฐานมากที่สุดที่ระบบโดยมาสโลว์ ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำและที่อยู่อาศัย เพื่อการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ บริษัทจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลที่พวกเขาจะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ (เช่น-อาหารและที่อยู่อาศัย) ในทำนองเดียวกันเวลาพักจะเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของงาน ด้วยที่เปิดโอกาสให้บุคคลตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขาได้ บริษัทมากขึ้นทุกที

กำลังมีโครงการออกกำลังกายนี้จะช่วยให้พนักงานมีสุขภาพดีด้วยการตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขา บุคคลที่หิวจนเกินไปหรือเจ็บป่วยจนเกินไปยากที่จะมีส่วนช่วยต่อบริษัทของพวกเขาได้อย่างเต็มที่ โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอและสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำสะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบายและการระบายอากาศที่ดี

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัยความต้องการลำดับที่สองของมาสโลว์ จะถูกกระตุ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ บริษัทสามารถทำได้หลายสิ่งหลายอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการความปลอดภัย ตัวอย่างเช่น บริษัทอาจจะให้การประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร และการยอมให้มีสภาพแรงงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการทางสังคมคือ ความต้องการระดับสามที่ระบุโดยมาสโลว์ ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพันการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม บริษัทอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยงของสำนักงาน ทีมฟุตบอลหรือโบว์ลิ่งของบริษัทจะให้ออกาสของการตอบสนองความต้องการทางสังคมด้วย การเป็นสมาชิกสโมสรของบริษัทจะให้ออกาสที่ดีแก่ผู้บริหารเพื่อ “การสร้างเครือข่าย” กับผู้บริหารคนอื่น ในขณะที่ตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ด้วย ก่อนหน้านี้เราได้กล่าวถึงโครงการสุขภาพจะช่วยตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้ โครงการสุขภาพนี้สามารถช่วยตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ด้วย ความจริงแล้วการทำงานหรือการเล่นกีฬากับเพื่อนร่วมงานจะให้ออกาสที่ดีเยี่ยมต่อการมีเพื่อน การวิจัยแสดงให้เห็นว่าความต้องการทางสังคมจะถูกกระตุ้นภายใต้สภาวะที่ “ความไม่แน่นอนทางองค์กร” มีอยู่ เช่น เมื่อความเป็นไปได้ของการรวมบริษัทได้ถูกความมั่นคงของงาน ภายใต้สภาวะเช่นนี้บุคคลจะแสวงหาความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังเป็นไปอยู่

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงคือ ความต้องการระดับที่สี่ ความต้องการเหล่านี้หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่นจะเป็นความต้องการประเภทนี้ ตัวอย่างเช่น พวกเขาอาจจะได้รับเชิญงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จที่ดีเด่น การพิมพ์เรื่องราวภายในจดหมายข่าวของบริษัท เพื่อที่จะพรรณนาความสำเร็จของบุคคล การให้กุญแจห้องน้ำแก่ผู้บริการ การให้ที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคล และการประกาศ “บุคคลดีเด่น” ประจำเดือน ล้วนแต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่สามารถกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การให้รางวัลเป็นนาฬิกาและเพชรแก่การบริการที่ดีและรางวัลตราถูก เช่น ที-เชิ้ต และเหยือกเบียร์จะมีประโยชน์ต่อ

### การยกย่องด้วย

5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการ โอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ บริษัทได้พยายามจูงใจบุคคลเหล่านี้ด้วยการเสนอตำแหน่งที่ท้าทายแก่พวกเขาความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

มาสโลว์เชื่อว่าความต้องการเหล่านี้จะถูกเรียงลำดับจาก “ต่ำสุด” ไปยัง “สูงสุด” มาสโลว์กล่าวว่า เมื่อต้องการ ณ ระดับ “ต่ำสุด” ร่างกายได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการ ณ ระดับ “สูงขึ้น” ต่อไป ความปลอดภัย จะมีความสำคัญมากที่สุดและต่อไปตามลำดับ

ตามทฤษฎีของมาสโลว์แล้ว บุคคลจะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าก่อนที่พวกเขาจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับสูง ยิ่งกว่านั้นเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการนี้จะไม่เป็นสิ่งจูงใจที่มีพลังต่อไปอีก

ทฤษฎีของมาสโลว์จะถูกสร้างขึ้นมาบนพื้นฐานที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ได้ถูกตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่ปลุกเร้าพฤติกรรมของบุคคล เมื่อความต้องการได้ถูกตอบสนองตามสมควรแล้วความต้องการเหล่านี้จะหยุดเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรม

ในการนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ไปใช้ในหน่วยงาน ผู้บริหารต้องคำนึงถึงหลักการสร้างแรงจูงใจ ความต้องการในระดับต่ำอาจได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วนและใน ส่วนที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดแรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป เช่น ในหน่วยงานที่จัดให้มีรายได้พอสมควรแล้วและสภาพแวดล้อมของงานดีแล้ว การปรับปรุงสิ่งเหล่านี้ให้ดีขึ้นจะไม่เพิ่มแรงจูงใจเลยเนื่องจากบุคคลส่วนใหญ่ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับนี้เป็นอย่างดีแล้ว

#### 2.7.1.2 ทฤษฎี ERG (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

Alderfer ได้พัฒนาทฤษฎี ERG โดยยึดถือพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของ Maslow โดยตรง แต่มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของ Maslow คือ Alderfer เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ ทั้ง 3 ประการ ได้แก่

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E)
2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R)
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs : G)

ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow นั้น ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้น ๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการของ Alderfer ก็มีสภาพเหมือนกัน แต่จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังถ้าความต้องการที่อยู่ต่ำกว่า และจากความจริงข้อนี้ทำให้ผู้บริหารสามารถทราบถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้า หรือความต้องการความสัมพันธ์ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ Alderfer ชี้ให้ทราบว่าประเภทของความต้องการที่อยู่ต่ำลงไป จะมีความสำคัญในการจูงใจทันที ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมมีความต้องการเพื่อน เช่น การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรหรือสมาคมต่าง ๆ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem of status needs) เป็นความต้องการมีเกียรติยศ มีฐานะดีในสังคม ได้รับการยกย่องนับถือจากบุคคลทั่วไป

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จดังที่คาดหวังไว้ (Self actualization or self realization needs) ความต้องการนี้นับเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการให้บรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ใฝ่ฝันไว้

### ปัจจัยจูงใจ

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

### ปัจจัยค้ำจุน

หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ อาชีพหมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

## 2.7.2 ประเภทของแรงจูงใจ

แรงจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือแรงจูงใจปฐมภูมิหรือแรงขับปฐมภูมิ (Primary Motives หรือ Primary Drives) และแรงจูงใจทุติยภูมิหรือแรงขับทุติยภูมิ (Secondary Motive หรือ Secondary Drives)

### 2.7.2.1 แรงจูงใจปฐมภูมิหรือแรงขับปฐมภูมิ จำแนกออกไปดังนี้

1. แรงจูงใจอันเนื่องมาจากความรู้สึกทางผิวกาย เช่น ความร้อน ความหนาว และความเจ็บ
2. ความหิวกระหาย คือเมื่อร่างกายขาดน้ำหรือความสมดุลของน้ำในร่างกายเสียไปคือลดน้อยลง จะมีการกระตุ้นทางประสาท ทำให้เกิดความรู้สึกหิวกระหายน้ำ แรงจูงใจอันเกิดจากความต้องการน้ำนี้เป็นแรงจูงใจที่เรียกว่า “ความกระหาย”
3. ความหิว ร่างกายมนุษย์ต้องการอาหารไปบำรุงเลี้ยงให้ร่างกายเจริญเติบโตหรือมีความสมบูรณ์ และให้พลังงาน เมื่อร่างกายขาดอาหารย่อมเกิดความรู้สึกหิว
4. การหลับนอน การหลับนอนเป็นการพักผ่อนร่างกายที่สำคัญที่สุด เป็นการพักให้ร่างกายกลับชุ่มชื้นและมีกำลังวังชา การนอนหลับเป็นแรงขับอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลต้องพักผ่อนและกิจกรรมอื่นทั้งหมดได้
5. ความเป็นบิดามารดา เป็นความรู้สึกอยากเป็นบิดาของเด็กบางคนแต่งงานแล้ว ไม่มีลูก ต้องขอลูกคนอื่นมาเลี้ยงเป็นลูก
6. ความอยากรู้อยากเห็น ได้แก่ความอยากเปิดภาวะที่ปิดอยู่ ต้องการรู้ความลับ ต้องการคำอธิบายสถานการณ์
7. ความกลัว คนเรามีความกลัวเป็นพื้นฐานเช่นกลัวความใหญ่ ดันไม้ใหญ่ ความกว้างของทะเล ความไม่มีฐานแน่นนอน เช่น รูปคนหน้าตาบูดเบี้ยว ความมืด ความสูง
8. เพศ เป็นแรงขับที่ร่างกายเจริญถึงวุฒิภาวะทางเพศ ฮอร์โมนในร่างกายจะเป็นตัวกระตุ้นสำคัญให้เกิดความต้องการทางเพศ เมื่อความรู้สึกต้องการมากพอที่จะผลักดันให้แสดงพฤติกรรมออกมา
9. ความรัก ความรักชอบพอก่อเกิดจากวุฒิภาวะของมนุษย์ เช่น การรักบิดามารดา ญาติพี่น้อง เป็นต้น การแสดงออกทางด้านความรัก ได้แก่ ความเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือแบ่งปันซึ่งกันและกัน
10. แรงจูงใจที่เนื่องจากการแสดงของสรีระ การที่ดื่มน้ำน้อยออกมาก ต่อมาหิวหิวหิว เพื่อลดอุณหภูมิ การหายใจ ความเป็นกรด เป็นต้น มีผลทำให้ร่างกายแสดงพฤติกรรมออกมา

### 2.7.2.2 แรงจูงใจทุติยภูมิหรือแรงขับทุติยภูมิ เป็นแรงจูงใจที่ได้รับจากการเรียนรู้ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อม จำแนกออกได้ดังนี้

1. แรงจูงใจเพื่อให้มีฐานะทางสังคม ได้แก่ การที่มนุษย์ต้องการตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น อยากมีเกียรติยศและอำนาจที่จะบังคับบัญชาผู้อื่น ดังนี้ เป็นต้น จัดเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่ง
2. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในทางสังคม เป็นสิ่งที่ได้รับการอบรมสั่งสอนมาตั้งแต่เด็ก เช่น

การต้อนรับแขกผู้มาเยี่ยมเยียน การติดต่อ การเข้าสมาคม สมาชิกของชมรม สโมสร

3. ความก้าวหน้า จัดเป็นแรงจูงใจที่ต้องการทำร้ายรุกราน ช่มชู้ ทำให้เจ็บกายหรือทำลายตนเอง สิ่งที่เป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว จะเป็นแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรม เราเรียกแรงจูงใจชนิดนี้ว่า แรงจูงใจก้าวร้าว

### 2.7.3 ประเภทของการจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

**2.7.3.1 การจูงใจภายใน (INTRINSIC MOTIVATION)** หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการกระทำ การเรียนรู้หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเองโดยมิต้องให้ผู้อื่นมาเกี่ยวข้อง การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

- ความต้องการ
- เจตคติ
- ความสนใจพิเศษ

**2.7.3.2 การจูงใจภายนอก (EXTRINSIC MOTIVATION)** หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทางและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

- เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล
- ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า
- บุคลิกภาพ
- เครื่องล่อใจอื่น ๆ

### 2.7.4 ขั้นตอนของการเกิดแรงจูงใจ (THE FOUR STAGE OF MOTIVATION)

**2.7.4.1 ขั้นความต้องการ (Need Stage)** ความต้องการเป็นภาวะขาดสมดุลที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลขาดสิ่งที่จะทำให้ส่วนต่าง ๆ ภายในร่างกายดำเนินหน้าที่ไปตามปกติ สิ่งที่เขาคนั้นอาจเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตอย่างมหันต์ เช่น อาหาร หรืออาจเป็นสิ่งสำคัญต่อความสุขความทุกข์ของจิตใจ เช่น ความรัก หรืออาจเป็นสิ่งจำเป็นเล็กน้อยสำหรับบางคน เช่น หนังสือพิมพ์รายวัน เป็นต้น บางครั้งความต้องการอาจเกิดขึ้นจากภาวะที่มากจากความสุขภาพของบุคคล เช่น เจ็บปวด จะทำให้บุคคลเกิดความต้องการแสดงพฤติกรรมที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความเจ็บปวดนั้น ๆ ขึ้น

**2.7.4.2 ขั้นแรงขับ (Drive Stage)** ความต้องการขั้นแรกนั้นกระตุ้นให้เกิดแรงขับคือ เมื่อเกิดความต้องการแล้ว บุคคลจะนั่งเฉยอยู่ไม่ได้ อาจมีความกระวนกระวายไม่เป็นสุข ภาวะที่บุคคลเกิดความกระวนกระวายอยู่เฉย ๆ ไม่ได้นี้ เรียกว่า เกิดแรงขับ ซึ่งระดับความกระวนกระวายจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับความต้องการด้วย ถ้าต้องการมากก็กระวนกระวายมาก เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำจะเกิดอาการคอแห้งกระหายน้ำ เกิดความรู้สึกกระวนกระวายอยู่ไม่สุข

**2.7.4.3 ขั้นพฤติกรรม (Behavior Stage)** เมื่อเกิดความกระวนกระวายขึ้น ความกระวนกระวายนั้นจะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา แรงขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมได้รุนแรงหรือนาน้อยต่างกัน เช่น คนที่กระหายน้ำมาก กับคนที่กระหายน้ำเพียงเล็กน้อยย่อมมีพฤติกรรมในการหาน้ำดื่มต่างกัน คนกระหายน้ำมากอาจหาทั้งน้ำเย็น น้ำมะพร้าว น้ำอ้อย มาดื่มพร้อม กัน ในขณะที่คนกระหายน้ำน้อยหาเพียงน้ำเย็นแก้วเดียวเท่านั้น

**2.7.4.4 ขั้นลดแรงขับ (Drive Reduction Stage)** เป็นขั้นสุดท้ายคือ แรงขับจะลดลงภายหลังการเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการแล้วสรุปกระบวนการของแรงจูงใจทั้ง 4 ขั้น รวมกันจากตัวอย่าง เช่น คนขาดอาหารมักเกิดความหิว (Need) ซึ่งจะมีอาการทางกายปรากฏเพียงเล็กน้อย เช่น ท้องร้องหรืออาจมีอาการรุนแรงจนถึงเสบท้อง ปวดท้อง ปวดศีรษะ ทำให้กระวนกระวาย หงุดหงิด จึงหาอาหารเท่าที่จะพอหาได้หรือพยายามหาอาหารหลาย ๆ อย่างมารับประทาน เมื่อรับประทานอิ่มแล้วก็หายหิว แรงขับและการลดแรงขับนี้ไม่ใช่จะสัมพันธ์กันเสมอไปคือ การลดแรงขับจะไม่หมดสิ้นในทุกครั้ง เป็นต้นว่าสิ่งที่เคยสนองความต้องการของคนในครั้งหนึ่ง อาจจะไม่ทำให้พอใจในครั้งต่อไปอีกก็ได้ หรือสิ่งที่สนองความต้องการของคนหนึ่งจะไม่สนองความต้องการของคนอื่น การเรียนรู้และรับรู้ที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลจะมีอิทธิพลต่อผลของการตอบสนองที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจได้ และความต้องการที่ขัดแย้งกันภายในตัวบุคคลก็จะมีอิทธิพลต่อการตอบสนอง ทำให้แต่ละคนตอบสนองด้วยวิธีการและระดับความมากน้อยต่างกันไป

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรา วงเลข [33] ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่สัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาล พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ (1) การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ (2) คอมพิวเตอร์ใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ ประเมินผลการฝึกอบรม (3) คอมพิวเตอร์ใช้เป็นสื่อประกอบการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ได้แก่ (1) ไม่ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ (2) ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (3) ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา

พงษ์จันทร์ ไกรสิทธิ์ [34] ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่สัมพันธ์กับการยอมรับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาของอาจารย์มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การเข้าอบรมกับวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การมีโอกาสนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรมกับวิทยากรภายใน และพบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การไม่เคยเข้าอบรมด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

รจนานพร เจียงเพ็ชร [35] การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1-3 และนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1-2 แผนกวิชาช่างยนต์ ที่ศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 224 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ได้แก่ ตัวแปรด้านสภาพทั่วไป คือ เพศ อายุ ระดับชั้น การได้รับค่าใช้จ่ายต่อวัน การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตที่บ้าน การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์ ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต การใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อครั้ง จำนวนชั่วโมงที่ใช้อินเทอร์เน็ต กิจกรรมยามว่าง และสถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ต

พงษ์จันทร์ ไกรสิทธิ์ [34] ได้ทำการวิจัยเพื่อการศึกษาตัวแปรที่สัมพันธ์กับการยอมรับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอนของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์อุดมศึกษาของรัฐ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 385 คน ผลการวิจัยพบว่า

1.อาจารย์มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีการยอมรับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาในระดับปานกลาง

2.ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 4 ด้าน กับ การยอมรับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาทั้ง 5 ชั้น พบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ตัว 3 อันดับแรก ได้แก่ การเข้าอบรมกับวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การมีโอกาสนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน และการเข้ารับการฝึกอบรมกับวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การมีโอกาสนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน และการเข้ารับการฝึกอบรมกับวิทยากรภายใน และพบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบ

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 ตัว 3อันดับแรก ได้แก่ การไม่เคยเข้าอบรมด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา เพศชาย และตำแหน่งศาสตราจารย์

มูทิตา นนทรี [36] ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตของนิสิต นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตของนิสิต นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับอุดมศึกษา คือ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต ตัวเว็บไซต์ต้องมีความเร็วในการเชื่อมโยงเข้าสู่เว็บไซต์ชนิดของการบริการต่าง ๆ ที่มีบนระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ใช้ บริการอินเทอร์เน็ตประเภท www มากที่สุด รองลงมาคือใช้บริการรับ/ส่ง และ Download ข้อมูลและซอฟต์แวร์ตามลำดับ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแล้ว จะพบว่ามีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ประโยชน์จากระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อค้นหาข้อมูลทั่วไปมากที่สุด และรองลงมา คือใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาใช้อินเทอร์เน็ตในงานด้านอื่น ๆ ตามลำดับด้านสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตนักศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งแบ่งสภาพปัญหาและอุปสรรคเป็นส่วนย่อย ๆ ดังนี้

1. สภาพปัญหาและอุปสรรคที่พบโดยทั่วไป พบว่าสภาพปัญหาและอุปสรรคที่พบในสถานศึกษามีความเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านความล่าช้าในการส่งสัญญาณรวมทั้งการเข้าถึงเว็บไซต์ รองลงมาคือปัญหาด้านการใช้ง่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่สูง เป็นต้น

2. สภาพปัญหาและอุปสรรคที่พบในสถานศึกษา พบว่า สภาพปัญหา และอุปสรรคที่พบในสถานศึกษาความเห็นชอบด้วยกันในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตน้อย ปัญหาเรื่องความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ตเครือข่ายที่ล่าช้า เป็นต้น

3. สภาพปัญหาและอุปสรรคที่พบในบ้าน พบว่าสภาพปัญหาและอุปสรรคที่พบในสถานศึกษามีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาเรื่องบริการก่อนและหลังการขายที่ให้บริการไม่ดีพอหรือขาดความมั่นคง ปัญหาเรื่องความสามารถที่จำกัดทางด้านฮาร์ดแวร์ เป็นต้น

ทัศนีย์ พงศ์พรเจริญ [37] ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของอาจารย์มหาวิทยาลัย เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การสอน งานที่ได้รับมอบหมาย การศึกษาคอมพิวเตอร์จากสถาบันการศึกษา การผ่านการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ความสัมพันธ์ของครูอาจารย์ บรรยากาศทางวิชาการ ประสบการณ์ทางวิชาการความสนใจในการศึกษาหาความรู้ การกำหนดนโยบายในการใช้คอมพิวเตอร์ การสนับสนุนด้านงบประมาณ การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การสนับสนุนด้านการศึกษาอบรม/ดูงานงาน การสนับสนุนด้านแหล่งค้นคว้า ค่าใช้จ่ายในการใช้และความสอดคล้องกับสภาพการทำงาน

สุธิภา แสันทอน [38] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอนของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยมีการยอมรับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอนในระดับดีมาก เมื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับการยอมรับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อการเรียนการสอนของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ได้แก่ตัวแปรดังต่อไปนี้ การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอนมีความคุ้มค่า เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนการสอน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความสะดวกในการนำมาใช้เพื่อการเรียนการสอน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถสืบค้นข้อมูลต่างๆเพื่อการเรียนการสอนของท่านได้ไม่จำกัด การใช้บริการสืบค้นข้อมูล World Wide Web

สุณิสา ศิปปะสร [39] ศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน ศึกษากรณีสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า มีการนำคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการบริหารงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้คือ ปัจจัยในเรื่องข้อมูล การติดต่อประสานงานและความต้องการของหน่วยงาน ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ คือ ปัญหาในด้านความสามารถของบุคลากรไม่มีความชำนาญพอ

ธนัสถ์ เกษมไชยานันท์ [40] ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เว็บไซต์โดยเฉลี่ยประมาณสัปดาห์ละ 5.58 ครั้ง และมีระยะเวลาในการใช้เฉลี่ยประมาณครั้งละ 2.44 โดยช่วงเวลาที่มีการใช้บ่อยที่สุด คือ ระหว่างเวลา 20.01 – 24.00น. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เว็บไซต์มาแล้ว 1-2 ปี สถานที่ที่ใช้เว็บไซต์มากที่สุดคือ บ้านและที่ทำงาน ส่วนใหญ่ใช้เว็บไซต์โดยไม่เสียค่าบริการวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์ จากการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบเป็นอันดับหนึ่งมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ เพื่อสืบค้นข้อมูล เพื่อส่งข้อมูลและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อความบันเทิง โดยมี 3 เว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมใช้มาก คือ สอทเมล์ดอทคอม ยะฮูดอทคอม และสไกป์ดอทคอม สรุป งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต การสนับสนุนการใช้อินเทอร์เน็ต ความถี่การใช้อินเทอร์เน็ต ระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต และทัศนคติการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน