



ใบรับรองสารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ
โดย นางสาวอัญมณี ภูชิน

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ดร.จก. วิมลเพชร คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วิมลเกษม)

[Signature] หัวหน้าภาควิชามนุษยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เต็มเพชร สุขคณาภิบาล)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

ดร.มานพ ชูนิล ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)

[Signature] กรรมการ
(รองศาสตราจารย์นพคุณ นิสามณี)

[Signature] กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

นางสาวอัญมณี ภูชิน

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ : นางสาวอัญมณี ภูชิน
 ชื่อสารนิพนธ์ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ
 สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร
 ปีการศึกษา : 2560

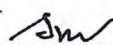
บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ รวมจำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$, $SD = 0.62$) และความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, $SD = 0.61$) 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .432$) 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการฝึกอบรม ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .848, .837, .809$ และ $.724$ ตามลำดับ)

(สารนิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 85 หน้า)

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

Name : Miss Anyamanee Phoochin
Master Project Title : Perceived Organizational Support and Information and Communication Technology Readiness of University Officer-Supporting staff
Major Field : Industrial and Organizational Psychology
King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Master Project Advisor : Assistant Professor Dr. Pinkanok Wongpinpech
Academic Year : 2017

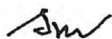
Abstract

The objectives of this research are 1) to study the level of perceived organizational support and information and communication technology readiness of university officer-supporting staff, 2) to study relationship between perceived organizational support and information and communication technology readiness of university officer-supporting staff. The samples used in the study were 335 university officer, supporting staff. Data were collected by questionnaires. Statistics were used frequency, percentage, mean standard deviation and Pearson's Correlation Coefficient.

The results revealed that 1) The mean of perceived organizational support was at high level ($\bar{x} = 3.60$, $SD = 0.62$) and information and communication technology readiness was at high level ($\bar{x} = 3.77$, $SD = 0.61$), 2) perceived organizational support positively correlated with information and communication technology readiness at the significance level of .01. which was moderate level ($r = .432$) 3) perceived organizational support in training, materials, supervisor support and job security positively correlated with information and communication technology readiness of university officer-supporting staff at the significance level of .01 ($r = .848$, $.837$, $.809$ และ $.724$ respectively).

(Total 85 pages)

Keywords : Perceived Organizational Support, Information and Communication Technology Readiness, University officer-supporting staff



Advisor

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในทุกขั้นตอน ตลอดระยะเวลาการดำเนินการวิจัยด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ นพคุณ นิศาณณิ กรรมการสอบสารนิพนธ์ ในความกรุณาให้คำชี้แนะที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบจนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ และอาจารย์ ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น ให้คำปรึกษา และทำการประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ นายประคอง ไชยกิจ ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรมนุษย์ นางสาว สุภารัตน์ ปรีชา ผู้ประสานงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ นางนงลักษณ์ ทองนาค ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และพนักงาน มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสาร งานวิจัย หนังสือ และบทความ ทุกท่าน ที่ผู้วิจัยนำมาอ้างอิงในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้สั่งสอนประสิทธิ์ประสาทความรู้ต่าง ๆ ให้แก่ผู้วิจัย ตลอดระยะเวลาในการศึกษา

ท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และคณาจารย์ทุกท่าน เพื่อนร่วมงานที่เป็นกำลังใจ ให้ผู้วิจัยตลอดมาในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ และผู้มีพระคุณทุกท่านดังกล่าวข้างต้นเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในการได้รับความอนุเคราะห์ ส่งผลให้สารนิพนธ์ของผู้วิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อัญมณี ภูชิน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	4
1.4 นิยามศัพท์	4
1.5 ประโยชน์ของผลการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	10
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
2.4 ที่มาสมมติฐาน	20
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	24
2.6 สมมติฐานการวิจัย	24
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	19
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	25
3.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย	26
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 4 ผลการวิจัย	34
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	35
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	37
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	45

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	51
5.1 สรุปผลการวิจัย	51
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	54
5.3 ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก ก	61
หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์	62
ภาคผนวก ข	65
การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)	66
ภาคผนวก ค	71
ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	72
ภาคผนวก ง	78
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	79
ประวัติผู้วิจัย	85

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย	20
3-2 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม	25
3-3 ข้อคำถามของแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	23
3-4 เกณฑ์การให้คะแนนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	23
3-5 ข้อคำถามของแบบสอบถามความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	24
3-6 เกณฑ์การให้คะแนนความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	24
4-1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	28
4-2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	28
4-3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกสถานภาพการสมรส	29
4-4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา	29
4-5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน	30
4-6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยรวมและรายด้าน	31
4-7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน จำแนกเป็นรายข้อ	32
4-8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านการฝึกอบรม จำแนกเป็นรายข้อ	32
4-9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านความมั่นคงในงาน จำแนกเป็นรายข้อ	33
4-10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านวัสดุอุปกรณ์ จำแนกเป็นรายข้อ	34
4-11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวมและรายด้าน	35
4-12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกเป็นรายข้อ	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกเป็นรายข้อ	37
4-14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกเป็นรายข้อ	38
4-15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย	40
4-16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย	40
4-17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการฝึกอบรมกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย	41
4-18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงานกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย	42
4-19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านวัสดุอุปกรณ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย	43
5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	47
ข-1 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	59
ข-2 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	61
ค-1 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation และค่า Alpha if Item Deleted ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ค-2 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation และค่า Alpha if Item Deleted ของความความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	67
ค-3 ค่าความเชื่อมั่นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมและรายด้าน	70
ค-4 ค่าความเชื่อมั่นของความความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวมและรายด้าน	70

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	24

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาความสำคัญของปัญหา

ในโลกแห่งยุคดิจิทัลนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) นับได้ว่าเป็นความจำเป็นอย่างมากในการพัฒนาองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ทุกองค์การต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลกแห่งยุคดิจิทัล เมื่อทุกองค์การเริ่มเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารงานระดับสูง และมีการพัฒนาระบบสารสนเทศและนำซอฟต์แวร์ที่พัฒนามาใช้ในการบริหารงาน เพื่อช่วยให้การทำงานมีความคล่องตัว ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอน และลดข้อผิดพลาดในการทำงานของพนักงานได้ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นคุณภาพและความน่าเชื่อถือ (ปิยพันธ์, 2556) เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาท ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยหรือพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศ โดยนโยบาย “ไทยแลนด์ 4.0” บนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญสามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้ ซึ่งจะให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้นั้นต้องขับเคลื่อนโดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ความคิดสร้างสรรค์ กรอบกับการสร้างนวัตกรรมใหม่ให้เกิดขึ้น และนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุวิทย์, 2559)

มหาวิทยาลัย หมายถึง สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งใน ด้านวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงหลากหลายสาขาวิชา เพื่อให้ประกาศนียบัตร อนุปริญญา หรือปริญญา แก่ผู้สำเร็จการศึกษาในหลายระดับรวมถึง ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก รวมทั้งการทำการวิจัยและให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ในมหาวิทยาลัยจะประกอบไปด้วยบุคลากรสายวิชาการ (พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานพิเศษ และลูกจ้างประจำ) และ นักศึกษา ซึ่งในการดำเนินงานต้องมีการประสานงานกัน แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาช่วยในการทำงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น เช่น การแจ้งเวียนหนังสือราชการทางอีเมล การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ หรือมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงาน เช่น ระบบบัญชีกองทุนโดยเกณฑ์ฟังรับ-ฟังจ่าย

ลักษณะ 3 มิติ คือ แผนงาน หน่วยงาน และกองทุน มีการเชื่อมโยงอย่างต่อเนื่อง (Integrated) ตั้งแต่ระบบงบประมาณ พัสดุ การเงิน บัญชี และบัญชีต้นทุน เพื่อผลิตสารสนเทศตามหลักการบัญชีสากล (ปทุมพร, 2548) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีนั้น มหาวิทยาลัยจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย รวมทั้งความพร้อมของพนักงานมหาวิทยาลัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร เช่น ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำนักงาน (Microsoft office ประกอบด้วย Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint) และการใช้งานอินเทอร์เน็ต

พนักงานมหาวิทยาลัย เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะเรียนรู้วิธีการหรือขั้นตอนที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามยุคตามสมัยเพื่อให้ทันตามเทคโนโลยีที่ก้าวไปข้างหน้าอยู่ตลอดเวลา การที่พนักงานมหาวิทยาลัยจะได้รับการพัฒนาทักษะหรือเพิ่มพูนความรู้ได้นั้น สิ่งสำคัญคือ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรหรือจากมหาวิทยาลัย Eisenberger, et al. (1986 อ้างถึงใน เมทินี, 2553) กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า องค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงานของพนักงาน แสดงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ตระหนักถึงการเสียสละทำงานของพนักงาน และให้การสนับสนุนการทำงานด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบายหรือตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี ดังนั้น หากพนักงานมหาวิทยาลัยรับรู้ ว่า มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนตนเองให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความมั่นคงในการทำงาน และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการองค์กร เพื่อเป็นการช่วยให้พนักงานทำงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ย่อมส่งผลให้พนักงานมหาวิทยาลัยเกิดความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะเรียนรู้วิธีการหรือขั้นตอนใหม่ ๆ ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้งานนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

จากความสำคัญดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับใด และมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือไม่ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นผลดีต่อมหาวิทยาลัยในการนำข้อมูลไปพัฒนาในด้านที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ต้องให้การสนับสนุนพนักงานมหาวิทยาลัยในด้านนั้น และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในยุคดิจิทัล รองรับนโยบาย “ไทยแลนด์ 4.0” ของรัฐบาลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,780 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 21 ตุลาคม 2560) และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วยวิทยาเขต 5 แห่ง ได้แก่ วิทยาเขตเทเวศร์ วิทยาเขตโชติเวช วิทยาเขตพาณิชยการพระนคร วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ และวิทยาเขตพระนครเหนือ จำนวน 299 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 ตุลาคม 2560) รวมจำนวนประชากรทั้งหมดจำนวน 2,079 คน โดยผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane, (1973)

1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.4.1 ตัวแปรที่ 1 คือ

1.4.1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

- ก) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน
- ข) ด้านการฝึกอบรม
- ค) ด้านความมั่นคงในการทำงาน
- ง) ด้านวัสดุอุปกรณ์

1.4.2 ตัวแปรที่ 2 คือ

1.4.2.1 ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

- ก) ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ข) ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ค) ด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.5 นิยามศัพท์

1.5.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัยรู้สึกได้ว่า องค์กรมองเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงาน of พนักงานมหาวิทยาลัย โดยองค์กรแสดงถึงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีความเป็นอยู่ที่ดี เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1.5.1.1 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานมหาวิทยาลัย ว่า หัวหน้างานเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงานของตนเอง โดยแสดงความห่วงใยเอาใจใส่

1.5.1.2 ด้านการฝึกอบรม หมายถึง การรับรู้ของพนักงานมหาวิทยาลัยว่า องค์กรมีการลงทุนกับพนักงานมหาวิทยาลัย จัดให้การศึกษาอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้มีความรู้ ทักษะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน

1.5.1.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานมหาวิทยาลัยว่า องค์กรต้องการที่จะรักษาบุคลากรไว้ ให้โอกาส และจะยังคงจ้างให้ทำงานต่อไป

1.5.1.4 ด้านวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานมหาวิทยาลัยว่า องค์กรจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพให้พนักงานมหาวิทยาลัยอย่างเพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

1.5.2 ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง การเตรียมตัวของพนักงานมหาวิทยาลัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1.5.2.1 ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัยสามารถจดจำและเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญ และวิธีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel) โปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point) เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) และการแก้ไขปัญหาของคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

1.5.2.2 ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัยสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel) โปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point) เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) และการแก้ไขปัญหาของคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

1.5.2.3 ด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีต่อประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กร

1.5.4 พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานใด ๆ เพื่อสนับสนุนสายวิชาการ ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.6 ประโยชน์ของผลการวิจัย

1.6.1 ทราบระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ เพื่อมหาวิทยาลัยจะได้นำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น พนักงานมหาวิทยาลัยมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ในการสร้างสูตรคำนวณ อยู่ในระดับไม่สูงมากนัก มหาวิทยาลัยอาจจัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการ หัวข้อเรื่อง “การใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ในการสร้างสูตรคำนวณ” เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยได้

1.6.2 ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ เพื่อมหาวิทยาลัยสามารถนำผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการพัฒนา ตัวอย่างเช่น พนักงานมหาวิทยาลัยรับรู้ว่าการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาเป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญกับการจัดสิ่งสนับสนุนเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น ฮาร์ดดิสก์สำหรับบันทึกข้อมูลสำรอง เม้าส์ และคีย์บอร์ด เป็นต้น เพื่อใช้ในการณีฉุกเฉิน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 2.5 สมมติฐานในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.1.1 แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Eisenberger, et al. (1986 อ้างถึงใน ประเวช, 2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพบว่า พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จาก องค์กรได้มองเห็นคุณค่าให้มีความสำคัญในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และแสดงความห่วงใยสวัสดิภาพของตนเอง พนักงานได้รับการยอมรับและยกย่องจากองค์กรหรือตัวแทนขององค์กร นอกจากนี้รางวัล เช่น ค่าตอบแทนระดับตำแหน่งงาน การเพิ่มค่างาน และอิทธิพลของกฎระเบียบขององค์กรมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร หากพนักงานรับรู้ว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรก็จะประเมินองค์การในทางบวก มีความผูกพันในการทำงานให้กับองค์กรเป็นการแลกเปลี่ยน พนักงานจะมีความพอใจในการจ้างงานกับองค์กรต่อไป

Rhoddess, Eisenberger. (2002 อ้างถึงใน ประเวช, 2554) กล่าวว่า กระบวนการทางจิตใจซึ่งเป็นผลจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

1. จากบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนตอบแทน (Reciprocity Norm) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะสร้างความรู้สึกลึกซึ้งตอบแทนที่จะห่วงใยเกี่ยวกับสวัสดิภาพขององค์กรและมีพฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
2. ความห่วงใย การให้การยอมรับ การเคารพ โดยการสนับสนุนจากองค์กรจะสนองความต้องการทางสังคมของพนักงาน ทำให้พนักงานร่วมเป็นสมาชิกองค์กร และมีบทบาททางสังคมในองค์กร

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะส่งเสริมความคิดของพนักงานที่ว่าองค์การตระหนักรู้และให้รางวัลเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการทางจิตที่เกิดขึ้นกับพนักงานดังกล่าวข้างต้นจะส่งผลดีต่อทั้งสองฝ่าย คือ พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นและมีอารมณ์ทางบวกมากขึ้น และฝ่ายองค์การคือ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้น การปฏิบัติงานดีขึ้น และลดอัตราการลาออกของพนักงาน

2.1.2 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้มีผู้ให้ความหมายดังนี้

Eisenberger, et al. (1986) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นความเชื่อของพนักงานว่า องค์การได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของพนักงาน องค์การแสดงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่าง ๆ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์การ หรือการสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คนในองค์การเกิดความร่วมมือกัน เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย และได้รับการยอมรับ

Eisenberger, et al. (2001 อ้างถึงใน เปรมจิตร์, 2548) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นภาวะสันนิษฐานที่มีพื้นฐานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ว่า องค์การที่ตนทำงาน เป็นแบบใจดี มีเมตตา หรือใจร้าย จากนโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบ และการกระทำต่าง ๆ ขององค์การที่มีผลกระทบต่อพนักงาน

Rhoades and Eisenberger. (2002 อ้างถึงใน เมทินี, 2553) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การว่า เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของพนักงานเรื่องคุณค่าขององค์การจากการให้ความช่วยเหลือและห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

Lamastro (2002 อ้างถึงใน ประเวช, 2554) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนองค์การ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารองค์การที่ให้การสนับสนุน การจัดบรรยากาศองค์การที่เอื้อและสะดวกต่อการทำงานของพนักงาน โดยที่พนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้จากการปฏิบัติต่อพนักงานขององค์การผ่านตัวแทนหรือนโยบายขององค์การ

Wayne et al. (2003 อ้างถึงใน ประเวช, 2554) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์การให้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมแก่พนักงาน ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมตอบแทนคืนแก่องค์การด้วยการทำงานทุ่มเทให้กับองค์การ

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่า องค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงานของตนเอง โดยการแสดงความห่วงใยเอาใจใส่ ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี โดยได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน องค์กรจัดฝึกอบรมให้พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้และทักษะ ส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน และสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.1.3 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ศยามล (2550 อ้างถึงในเมทินี, 2553) กล่าวถึงองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1. ระบบรางวัลตอบแทน (reward system) เป็นการตั้งวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการกระทำให้มีความเฉพาะเจาะจงและให้ผลลัพธ์ทางบวกหรือรางวัลในผลการกระทำที่ดี
2. ระบบการศึกษา (Education system) เป็นระบบที่เกื้อหนุนความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการสร้างความสมบูรณ์ของงาน
3. ระบบข้อมูลข่าวสาร (Information system) ต้องการระบบข้อมูลข่าวสารที่สามารถสนับสนุนให้ เกิดประโยชน์ มีความทันสมัย ชัดเจน เชื่อถือได้

เปรมจิตร์ (2548) ได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับเงินเดือน และนโยบายหรือสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายอาชีพ จัดให้การศึกษาอบรมเพิ่มเติม เพื่อให้มีความรู้ ทักษะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน และเพื่อความเติบโตในสายอาชีพ
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสและจะยังคงจ้างให้ทำงานต่อไป เช่น ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง
4. ด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรได้ให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญ ยกย่องหรือให้เกียรติเมื่อทำงานได้สำเร็จ และให้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด
5. ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่า ผู้บริหารหรือหัวหน้างานให้การสนับสนุนให้ความไว้วางใจให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะช่วยเหลือ และแก้ปัญหาในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก สัมฤทธิ์ผล และสร้างบรรยากาศการทำงานที่น่าพึงพอใจและปลอดภัย

2.1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Rhodes, Eisenberger. (2002 อ้างถึงในเมทินี, 2553) พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

1. ปัจจัยด้านองค์การ

1.1 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน พนักงานสร้างการรับรู้โดยพิจารณาว่าองค์การให้คุณค่าต่อการทำงานของตนอย่างไร หัวหน้างานให้คุณค่าต่อการทำงานและห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน เนื่องจากหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้พนักงานเชื่อมโยงการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

1.2 รางวัลจากองค์การและสภาพการทำงาน โดยการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์จะแสดงให้เห็นว่าองค์การตระหนักถึงการเสียสละทำงานของพนักงานด้วยการแสดงการยอมรับ การเห็นความสำคัญ การให้ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน การมีอำนาจ เป็นการตัดสินใจและการฝึกอบรม

1.3 การยอมรับและเห็นความสำคัญด้วยการให้ค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่งงาน การให้พนักงานมีโอกาสในการได้รับรางวัลที่น่าพอใจ เป็นการสื่อว่าองค์การให้คุณค่าต่อการทำงานและก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

1.4 ความมั่นคงในการทำงาน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าองค์การต้องการที่จะรักษาพนักงานไว้

1.5 การฝึกอบรม เป็นการสื่อสารการกระทำที่ได้ไตร่ตรองว่าองค์การมีการลงทุนให้พนักงาน ซึ่งทำให้เพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

1.6 ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ การรับรู้ของพนักงานว่าสามารถควบคุมการทำงานของตน ได้แก่ การจัดตารางเวลางาน วิธีการทำงาน และการให้งานมีความหลากหลายและให้อิสระในการตัดสินใจ เป็นการแสดงว่าองค์การให้ความเชื่อใจว่าพนักงานจะมีการตัดสินใจที่ดีในการทำงานของตนเองให้สำเร็จ เป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

1.7 ความยุติธรรมองค์การ การที่องค์การแสดงความยุติธรรมในการตัดสินใจในการพิจารณาให้ผลตอบแทนจากการทำงานหรือความยุติธรรมเชิงกระบวนการจะมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยการแสดงถึงการคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

1.8 ความเครียด เป็นความรู้สึกที่พนักงานรู้สึกว่าจะไม่สามารถจัดการกับสภาพการทำงานที่กดดัน การที่พนักงานมีความเครียดเกิดจากการควบคุมการทำงานจากองค์การหรือเป็นผลจากความกดดันภายนอก ซึ่งจะลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

1.9 ขนาดขององค์การ พนักงานจะรู้สึกว่ามีคุณค่าน้อยในองค์การขนาดใหญ่ เนื่องจากองค์การขนาดใหญ่จะมีนโยบายและวิธีการทำงานที่เป็นทางการสูง ซึ่งอาจลดความยืดหยุ่น ในการตอบสนองความต้องการของพนักงานทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การลดลงไปด้วย

2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

2.1 บุคลิกภาพ คือ อารมณ์ความรู้สึกในทางบวกและลบสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การ ทำให้พนักงานตีความการกระทำขององค์การว่าเป็นแบบมีเมตตาหรือโหดร้าย และ บุคลิกภาพมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้วยการส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานอารมณ์ ในทางบวกทำให้พนักงานมีพฤติกรรมก้าวร้าวหรือขาดงาน ซึ่งจะบั่นทอนสัมพันธภาพในการทำงาน และลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ นอกจากนี้ ความรอบคอบ เป็นบุคลิกภาพหนึ่งที่ทำให้ พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่งผลให้พนักงานได้รับการปฏิบัติที่ดีขึ้นจากองค์การ ซึ่งเป็นการเพิ่ม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล อย่างอายุ การศึกษา เพศ และอายุงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การ เช่น พนักงานอายุน้อยจะรู้สึกไม่พึงพอใจองค์การและมีแนวโน้มที่จะออกจากองค์การสูง ในขณะที่พนักงานที่มีอายุงานมากจะมีประสบการณ์ในการได้รับการสนับสนุนจากองค์การที่มากกว่า ซึ่งทำให้มีความรู้สึกที่ดีต่อการกระทำต่าง ๆ ที่ตนได้รับจากองค์การส่งผลให้เกิดการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การที่สูงกว่า

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.2.1 แนวคิดความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ปานใจ (2554) ให้แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่า การพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดการใช้งานสารสนเทศเพื่อ บรรลุภารกิจของหน่วยงาน สามารถรองรับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการ บริหารจัดการ รวมทั้งปรับเปลี่ยนการดำเนินงานทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานความร่วมมือกับ องค์การต่าง ๆ ได้อย่างดี เน้นให้เกิดความเชื่อมโยงและความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ที่มีทิศทางการ พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ชัดเจน มีความเป็นไปได้ โดยสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์การ รวมถึงแนวโน้มความต้องการในอนาคตที่สามารถ นำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปรัชญนันท์ และ จิระ (2556) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลง ไปตามแต่ละยุคสมัย เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1. เทคโนโลยีโทรคมนาคม ที่พัฒนามาตั้งแต่โทรศัพท์บ้าน มาเป็นระบบดิจิทัลเชื่อมโยงสายด้วยระบบเส้นใยแก้วนำแสง ครอบคลุมเครือข่ายทั่วโลก ก้าวหน้าขึ้นมาเป็นโทรศัพท์มือถือส่งข้อมูลด้วยระบบดิจิทัลแบบไร้สาย เข้าสู่ยุคการแสดงผลผ่านโทรศัพท์มือถือ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์โน้ตบุ๊ก มือถือ วิทยุบนมือถือ หรืออินเทอร์เน็ตบนมือถือ

2. เทคโนโลยีสารสนเทศ จากระบบคอมพิวเตอร์เมนเฟรมขนาดใหญ่กลายเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก พัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ทั้งในทางธุรกิจและอุตสาหกรรม การจัดการสารสนเทศ ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ การบริการผ่านอินเทอร์เน็ต จนเข้าสู่การจัดการธุรกิจอัจฉริยะการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันทั้งหมดเพียงหนึ่งเดียว

3. เทคโนโลยีสื่อสาร พัฒนาสื่อเดิมที่เป็นวิทยุ โทรศัพท์ สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระบบภาพและระบบเสียงดิจิทัล การสื่อสารดิจิทัล เกมออนไลน์ การจัดเก็บข้อมูลสื่อสารต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารมวลชนเข้าสู่ยุคดิจิทัล โทรศัพท์ดิจิทัล และการสื่อสารไร้สายด้วยสัญญาณดิจิทัล

มนตรี (2558) กล่าวถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในองค์การในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เพื่อรับข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อสร้างระบบฐานข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร และสร้างองค์ความรู้เพื่อสืบค้นในธุรกิจ เช่น ระบบธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence) เป็นซอฟต์แวร์ที่นำข้อมูลที่มีอยู่จัดทำรายงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับมุมมองในการวิเคราะห์ แสดงความสัมพันธ์ และทำนายผลลัพธ์แนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ ให้ตรงตามความต้องการของระดับผู้บริหารองค์การ ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ

2. เพื่อสนับสนุนการส่งและการกระจายข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ระบบสื่อสารเทคโนโลยีจะส่งสัญญาณทางไฟฟ้าซึ่งเดินทางด้วยความเร็วเท่าแสงทำให้การใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่งข้อมูลจากซีกโลกหนึ่งไปยังอีกซีกโลกหนึ่ง หรือการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและความรวดเร็วของระบบทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกสบายยิ่งขึ้น เช่น ระบบการตลาดบนเครือข่ายสังคม สามารถกระจายข้อมูลให้ทุกกลุ่มสมาชิกทราบข้อมูลของสินค้าชนิดใหม่ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การจูงสินค้าผ่านเว็บไซต์ตลาดออนไลน์ทำได้ทันที

3. เพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน เช่น การประชุมทางไกล (Video Conference) เป็นการนำเทคโนโลยีสาขาต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องโทรทัศน์ และระบบสื่อสารโทรคมนาคม ผสมผสานเป็นการประชุมที่ผู้เข้าร่วมประชุมอยู่คนละสถานที่ ไม่จำกัดระยะทาง สามารถประชุมร่วมกันและโต้ตอบกันได้ ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเห็นภาพและข้อความต่าง ๆ เพื่ออภิปราย

ร่วมกันได้สนับสนุนให้การประชุมที่มีประสิทธิภาพ ช่วยลดการเดินทาง ประหยัดพลังงานและค่าใช้จ่าย

4. เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งข่าวสาร การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้าหากันเป็นเครือข่ายเพื่อส่งหรือสำเนาข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ทำให้ลดราคาต้นทุนของการผลิต การรับส่งและใช้ข้อมูลประหยัดขึ้นเมื่อเทียบกับการจัดส่งด้วยวิธีอื่น สามารถส่งข้อมูลเข้าหรือกระจายให้กันได้ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ด้วยต้นทุนที่ถูกลง

5. ความถูกต้องและแม่นยำของสารสนเทศ โดยปกติวิธีส่งข้อมูลด้วยสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งด้วยระบบดิจิทัล วิธีการส่งข้อมูลนั้นมีการตรวจสอบสภาพของข้อมูลหากข้อมูลผิดพลาดจะมีการรับรู้ และพยายามหาวิธีแก้ไขให้ข้อมูลถูกต้อง โดยอาจให้ทำการส่งใหม่หรือกรณีที่ผิดพลาดไม่มากนัก ฝ่ายผู้รับอาจใช้โปรแกรมของตนเองแก้ไขให้ถูกต้องได้

6. เพื่อช่วยขยายงานขององค์กรให้ดีขึ้น สำนักงานเสมือน (Virtual office) คือ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการในพื้นที่ซึ่งอยู่ห่างไกลออกไป หรือแม้แต่ต่างประเทศได้โดยไม่จำเป็นต้องมีสำนักงานไปตั้งอยู่ ณ ที่นั้นจริง ๆ สำนักงานเสมือนอาจเป็นเพียงเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ หรืออาจเป็นเพียงพื้นที่บนเซิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ค่าใช้จ่ายสำหรับสำนักงานเสมือนอาจเป็นจำนวนเงินเพียงไม่กี่ร้อยหรือไม่กี่พันบาทต่อเดือน เหมาะกับการลงทุนในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน และด้วยข้อดีของอินเทอร์เน็ตที่มีขอบข่ายครอบคลุมทั่วโลก ช่วยให้สำนักงานเสมือนเปิดทำงานได้ 24 ชั่วโมง อีกทั้งยังสามารถทำธุรกิจนานาชาติได้

7. เพื่อปรับปรุงการบริหารองค์กรให้สะดวกมากขึ้น ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยใช้แอปพลิเคชันผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) หรือแอปพลิเคชันบนมือถือได้ทุกที่ทุกเวลา ข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงจะถูกเก็บไว้บนเครื่องแม่ข่ายในระยะไกล ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงต่อการเสียหายของการเก็บรักษาข้อมูลไว้กับตัวเอง

2.2.2 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มนตรี (2558) ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง ระบบเครือข่ายโทรคมนาคม ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สารสนเทศ ทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่นำมาใช้ประโยชน์ในการก่อให้เกิดการกระจายและแลกเปลี่ยนสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันแก่ภาคประชาชน ภาครัฐ และภาคธุรกิจในทุกพื้นที่ โดยนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้องค์การซึ่งถือเป็นหัวใจหลักสำหรับหน่วยงานและองค์กร เป็นโครงข่ายสำหรับเชื่อมโยงข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ในการส่งและแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ ทุกองค์การจึงมุ่งเน้นที่จะพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในระบบงานสารสนเทศต่าง ๆ

เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังลดต้นทุนในการบริหารดำเนินการ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและมีความถูกต้อง แม่นยำ

โอภาส (2560) ให้ความหมายว่า ระบบสารสนเทศ เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อรวบรวมสร้าง และเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นอุปกรณ์ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และการสื่อสารโทรคมนาคม โดยเทคโนโลยีสารสนเทศจัดเป็นเครื่องมือสำคัญที่มีต่อระบบสารสนเทศ หรืออาจกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์ประกอบย่อยส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศ

Turban et al. (2006 อ้างถึงใน รุจิจันทร์, 2560) ได้นิยามว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ชุดของระบบคอมพิวเตอร์ ที่นำมาใช้ภายในองค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคือ เทคโนโลยีพื้นฐานของระบบสารสนเทศที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล เครือข่ายและโทรคมนาคม รวมทั้งอุปกรณ์อื่น ๆ ที่นำมาใช้ในองค์กร

Stair, Reynolds. (2006 อ้างถึงใน รุจิจันทร์, 2560) ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล ประกอบด้วยชุดของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูลโทรคมนาคม บุคลากร และกระบวนการ ที่มีการรวมตัวกันเพื่อการเก็บรวบรวม การจัดการ การจัดเก็บ ตลอดจนการประมวลผลข้อมูลให้เข้าสู่รูปแบบของสารสนเทศ

จากความหมายสรุปได้ว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง องค์กรมีการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ประโยชน์ในการก่อให้เกิดการกระจายและแลกเปลี่ยนสารสนเทศอย่างทั่วถึงทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อการเก็บรวบรวม การจัดการ การจัดเก็บ ตลอดจนการประมวลผลข้อมูลให้เข้าสู่รูปแบบของสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีพื้นฐานของระบบสารสนเทศที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล เครือข่ายและโทรคมนาคม รวมทั้งอุปกรณ์อื่น ๆ ที่นำมาใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและมีความถูกต้อง แม่นยำ

2.2.2 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มนตรี (2558) แบ่งองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออกเป็น 9 องค์ประกอบ ได้แก่

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer Hardware) แบ่งได้เป็น 2 ประเภท

- 1.1 เครื่องแม่ข่าย (Server) ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการทรัพยากรต่าง ๆ ให้กับ

เครื่องอื่น ๆ ที่ทำการร้องขอใช้ทรัพยากร ซึ่งได้แก่ หน่วยประมวลผล หน่วยความจำ หน่วยความจำสำรอง ฐานข้อมูล และโปรแกรมต่าง ๆ ผ่านทางระบบเครือข่าย

1.2 เครื่องลูกข่าย (Client) เป็นอุปกรณ์ไอทีหรือเครื่องคอมพิวเตอร์หรือระบบหรือแอปพลิเคชันที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ผ่านระบบเครือข่ายที่เรียกว่าเครื่องแม่ข่ายได้ เพื่อร้องขอการใช้ทรัพยากร

2. ระบบปฏิบัติการ (Operating System) เป็นซอฟต์แวร์หลักที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการควบคุมและถ่ายทอดชุดคำสั่งระหว่างฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ประยุกต์ทั่วไป

3. ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) เป็นซอฟต์แวร์ที่ทำการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานตามความต้องการเฉพาะกิจของผู้ใช้

4. อุปกรณ์เก็บข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูล (Storage and Data Management) เป็นอุปกรณ์ที่มีพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

5. ระบบการสื่อสารคมนาคม และโครงข่ายเน็ตเวิร์ค (Telecommunication and Networking) เป็นการเชื่อมต่อจุดหรือวิธีที่ติดต่อกันทั้งแบบสายหรือไร้สายโดยอาศัยโครงข่ายการสื่อสารและระบบเครือข่ายสามารถติดต่อกับเครือข่ายอื่น ๆ

6. โครงข่ายสัญญาณ (Cable Infrastructure System) ในปัจจุบันที่ใช้กันแพร่หลายมี 2 ระบบ คือ ระบบเครือข่ายสัญญาณทองแดง และระบบสายสัญญาณใยแก้วนำแสง

7. ศูนย์ข้อมูล (Data Center) พื้นที่ที่ใช้จัดวางระบบประมวลผลกลางและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กร และอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมต่าง ๆ เพื่อเป็นแหล่งเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีหน้าที่สำคัญคือ การรักษาเสถียรภาพของระบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา เป็นจุดศูนย์รวมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กร

8. สารสนเทศหรือข้อมูลข่าวสาร (Information) สื่อที่ออกมาไม่ว่าจะในรูปแบบใดก็ตาม เช่น ภาพ เสียง เอกสาร ฐานข้อมูล และอื่น ๆ

9. ที่ปรึกษาระบบสารสนเทศ (information Technology Consultant) หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญที่คอยให้คำปรึกษา ในการศึกษาความเป็นไปได้ของระบบสารสนเทศ ออกแบบ วิเคราะห์ระบบงานหรือควบคุมกระบวนการดำเนินงาน หรือช่วยให้คำปรึกษาในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

รุจิจันทร์ (2560) กล่าวถึง องค์ประกอบพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ ชุดของอุปกรณ์ เช่น จอมอนิเตอร์ (Monitor) หน่วยประมวลผล (Processor) แผงป้อนอักขระ (Keyboard) และเครื่องพิมพ์ (Printer) ที่นำมาใช้ร่วมกันเพื่อการรับเข้าข้อมูลและสารสนเทศ การประมวลผล และการส่งผลลัพธ์ออกจากจอมอนิเตอร์หรือเครื่องพิมพ์

2. ซอฟต์แวร์ (Software) คือ ชุดคำสั่งสำหรับการประมวลผลของฮาร์ดแวร์ ที่ถูกเขียนขึ้นเพื่อสั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน ซอฟต์แวร์จึงเป็นเหมือนตัวเชื่อมระหว่างผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องคอมพิวเตอร์ ถ้าไม่มีซอฟต์แวร์จะไม่สามารถใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ ประเภทของซอฟต์แวร์มี 2 ประเภทดังนี้

2.1 ซอฟต์แวร์สำหรับระบบ (System Software) เป็นชุดคำสั่งสำเร็จรูป คอยควบคุมการทำงานของฮาร์ดแวร์ทุกอย่าง และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ในการใช้งานซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมระบบปฏิบัติการ เช่น DOS, Window และ Linux เป็นต้น

2.2 ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) เป็นโปรแกรมที่ทำให้คอมพิวเตอร์ทำงานตามที่ผู้ใช้งานต้องการ เขียนคำสั่งขึ้นเพื่อการทำงานเฉพาะ เช่น โปรแกรมการทำบัญชีจ่ายเงินเดือน โปรแกรมระบบเช่าซื้อ เป็นต้น และซอฟต์แวร์ที่เขียนคำสั่งสำหรับงานทั่วไป เรียกว่าซอฟต์แวร์สำเร็จรูป เช่น โปรแกรม Microsoft Office ที่ประกอบไปด้วย Word Processing Software (Word), Spread Sheet Software (Excel), Presentation Software (PowerPoint) เป็นต้น

3. ฐานข้อมูล (Database) คือ ชุดของแฟ้มข้อมูล และตารางความสัมพันธ์ที่ใช้จัดเก็บข้อมูลซึ่งมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน

4. เครือข่ายและโทรคมนาคม (Network & Telecommunication) คือ ชุดของอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบที่มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจมีการสื่อสารข้อมูลทางไกล และในบางครั้งอาจใช้ระบบไร้สาย (Wireless System)

5. อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Devices) คือ อุปกรณ์วงจรไฟฟ้าบนเครือข่ายทั้งในรูปแบบใช้สายและไร้สายที่ถูกนำมาใช้ร่วมกับส่วนประกอบข้างต้นเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลของระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล

2.2.4 ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ศรีไพร และ เจษฎา (2549) กล่าวถึง ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้

1. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีองค์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้จะช่วยให้การสื่อสาร และการประสานงานคล่องตัวมากขึ้น การประมวลผล การจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการกระจายข้อมูลสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ช่วยลดขั้นตอน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ช่วยสร้างทางเลือกในการแข่งขัน เพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ลูกค้า เช่น บริษัท ขนส่งระหว่างประเทศ ได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบ สถานภาพการส่งสินค้าทางออนไลน์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เป็นต้น

3. ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ นำข้อมูลมาพิจารณาเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารสำหรับการสร้างและขยายโอกาสทางธุรกิจ การควบคุมและการเพิ่มผลผลิต ตลอดจนการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุน

4. ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีความสะดวก และรวดเร็ว นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับการส่งเอกสารออนไลน์ (Workflow) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องเดินทางไปส่งเอกสารตามหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งถือได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับมนุษย์

มนตรี (2558) จำแนกประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไว้ดังนี้

1. ช่วยปรับปรุงรูปแบบการทำงานขององค์กร เช่น การใช้เทคโนโลยีทางอินเทอร์เน็ตมาเพิ่มประสิทธิภาพ และลดต้นทุน พนักงานสามารถติดต่อกับหน่วยงานภายในและแผนกต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาเพื่อค้นหาข้อมูล และใช้เครื่องมือต่าง ๆ ขององค์กรผ่านทางเทคโนโลยีแลนไร้สายและเครือข่าย การอัปเดตข่าวสารข้อมูลและฝึกอบรมพนักงานด้วยอีเลิร์นนิ่ง (E-learning) เมื่อพนักงานได้รับความสะดวกจากสิ่งต่าง ๆ ที่องค์กรให้การสนับสนุน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การสนับสนุนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศผลิตสารสนเทศที่สำคัญให้แก่ผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ สามารถแก้ไขปัญหาและบริหารงานได้มีประสิทธิภาพขึ้น เช่น ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร หรือ ระบบสนับสนุนผู้บริหาร โดยผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา ผู้บริหารสามารถเข้าจัดการรายงานได้โดยตรง ง่ายต่อการใช้งานและแสดงผลเป็นกราฟฟิก

3. เครื่องมือในการทำงาน เพื่อให้การทำงานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ เช่น ช่วยลดค่าใช้จ่ายและลดระยะเวลาในการทำงาน โดยองค์การส่งข้อมูลข่าวสารแลกเปลี่ยนกันได้จากระบบคอมพิวเตอร์หนึ่งไปสู่ระบบคอมพิวเตอร์อื่น โดยผ่านระบบสื่อสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

4. การเพิ่มผลผลิตของงานด้วยเทคโนโลยีส่วนบุคคล ถูกพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนการใช้งานสะดวกไม่ซับซ้อน โดยการใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์ เช่น โปรแกรมสำนักงาน Microsoft office ที่สามารถใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และเมื่อต่อเครื่องคอมพิวเตอร์บุคคลเข้ากับระบบเครือข่ายสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้มากขึ้น

5. เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร เป็นการนำเทคโนโลยีสาขาต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายโทรทัศน์ และระบบสื่อสารโทรคมนาคมผสมผสาน เพื่อใช้ในการประชุมทางไกล ซึ่งช่วยให้ประหยัดเวลาในการเดินทาง สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันได้ทุกหนทุกแห่ง

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

เปรมจิตร์ (2548) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์การ ที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ และความตั้งใจลาออก พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณ์ และการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การ และสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก มีความสอดคล้องกับ Eisenberger, et al. (1986 อ้างถึงใน เมทินี, 2553) ซึ่งได้สำรวจ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้รับอิทธิพลจากความรู้สึก ระดับ และความจริงใจของการได้รับการยอมรับและยกย่องจากองค์กรหรือตัวแทนขององค์การ นอกจากนี้รางวัล เช่น ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่งงาน การเพิ่มค่างาน และอิทธิพลของกฎระเบียบ องค์การมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการสะท้อนถึงคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่าง พนักงานกับองค์กร หากพนักงานรับรู้ว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรก็จะประเมินองค์การในทางบวก มีความผูกพันในการทำงานให้กับองค์กรเป็นการแลกเปลี่ยน พนักงานจะมีความพอใจในการจ้างงานกับองค์กรต่อไป

เมทินี (2553) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความเหนียวแน่นในทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีมบริการ การแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลในเขตภาคกลาง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลในเขตภาคกลางผ่านความเหนียวแน่นในทีม แต่ไม่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของทีม ซึ่งเมื่อสมาชิกในทีมเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า องค์การมีความยุติธรรม ความห่วงใย และเห็นคุณค่า จึงเกิดทัศนคติทางบวกต่อองค์กร หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ก่อนจะนำไปสู่ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่และเลือกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มนูญ (2542) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรภาค 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสาเหตุปัญหาในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาใช้ในกิจการตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพไปจนถึงระดับสถานีตำรวจ หรือหน่วยงานตำรวจอื่น ๆ ในแต่ละพื้นที่ ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุประการสำคัญที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยังไม่สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาใช้ในกิจการตำรวจไปจนถึงระดับสถานีตำรวจ หรือหน่วยงานตำรวจอื่น ๆ ในพื้นที่ มาจากสาเหตุ คือ 1) บุคลากรทั้งในระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานไม่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี

สารสนเทศ เนื่องจากการไม่มีความรู้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) เทคโนโลยีมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วจนหน่วยงานต่าง ๆ ไม่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ทัน หรือพัฒนาเทคโนโลยีไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติ 3) มีงบประมาณไม่เพียงพอ และมีกระบวนการจัดหาไม่ตรงตามความต้องการ 4) แนวทางการพัฒนาไม่มีระบบแบบแผนชัดเจน แนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ประชาสัมพันธ์ เอาใจใส่ และมีการจัดการดำเนินการอย่างจริงจังในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาบุคลากรให้มีการอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการปรับเปลี่ยนระบบจากแบบรวมศูนย์ เป็นระบบแบบกระจายจากศูนย์ และมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้กับหน่วยปฏิบัติต่าง ๆ ในพื้นที่ให้เป็นรูปแบบเดียวกัน และนำมาประมวลผลที่ศูนย์ข้อมูลกลางของศูนย์ข้อมูลสารสนเทศได้

มณเฑียร (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตการศึกษาเชียงราย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 501 คน ผลการวิจัย พบว่า เรื่องที่บุคลากรมีความรู้ในระดับมาก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ช่วยสร้างงานพิมพ์เอกสาร (Microsoft Word) และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เรื่องที่บุคลากรมีความรู้ในระดับน้อย คือ หลักการแก้ปัญหาและเครื่องมือในการแก้ปัญหา ความพร้อมด้านการบริหารวิชาการ พบว่า ค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและเห็นความสำคัญความพร้อมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ การใช้ Word Wide Web หรือ www. เพื่อการสืบค้นข้อมูลในห้องสมุด และการจัดสรรงบประมาณเพื่อติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด ความพร้อมด้านการบริหารบุคลากร พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ มีการใช้คอมพิวเตอร์จัดทำบัญชีเงินเดือนและการเบิกสวัสดิการต่าง ๆ ของบุคลากร ความพร้อมด้านการบริหารทั่วไป ค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ การใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์เอกสารข้อมูล และรายงานต่าง ๆ และมีการใช้คอมพิวเตอร์จัดทำระบบข้อมูลข่าวสารทางการศึกษา และความพร้อมด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า ค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกข้อ คือ มีการใช้คอมพิวเตอร์จัดทำงบประมาณของโรงเรียนเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด มีการใช้คอมพิวเตอร์จัดสรรงบประมาณภายในโรงเรียน มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดซื้อจัดจ้าง มีการใช้คอมพิวเตอร์ควบคุมบัญชีการเบิกจ่ายงบประมาณ และมีการใช้คอมพิวเตอร์จัดเก็บข้อมูลทะเบียนครุภัณฑ์และวัสดุคงรูป ปัญหาของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษา พบว่า ขาดเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เฉพาะ ขาดโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ โทรศัพท์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเครือข่าย LAN ขาดแคลนงบประมาณ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย ความต้องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษา พบว่า ต้องการฮาร์ดแวร์ที่ทันสมัย งบประมาณในการจัดซื้อ บำรุงรักษา

และซ่อมแซม การพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การซ่อมบำรุงและการใช้งาน อินเทอร์เน็ต

ดำรงฤทธิ์ (2549) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายและทิศทางการใช้ไอซีทีในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งมีประเด็นสำคัญในการศึกษา ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านนโยบาย ด้านแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เครือข่าย โทรคมนาคม ด้านอาคารสถานที่ และด้านบุคลากร จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีการใช้แผนแม่บท/แผนกลยุทธ์ มีนโยบายสนับสนุนการใช้ไอซีที มีนโยบายเพิ่มบุคลากรด้านไอซีที มีการจัดอบรมสัมมนาทั้งภายในหน่วยงานและภายในชุมชนในการบริการชุมชน ด้านไอซีที สำหรับสภาพปัญหา พบว่า ด้านนโยบาย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านงบประมาณอยู่ในระดับมาก

พรชัย และ บัณฑิต (2011) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แบบจำลองการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาประเทศ มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอแบบจำลองในการเตรียมความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับองค์กรในภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาประเทศ จากผลการวิจัย พบว่า พื้นฐานของการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก คือ ฮาร์ดแวร์และข้อมูลข่าวสาร ฮาร์ดแวร์ บุคลากร และระบบสาธิตปฏิบัติ ซึ่งปัจจัยนี้เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการพัฒนาองค์กรต่าง ๆ ทำให้องค์กรมีลักษณะเป็นหน่วยธุรกิจที่มีขนาดเล็ก และเชื่อมโยงกับธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย โดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่รวดเร็วซึ่งเป็นปัจจัยและเป็นแนวทางสำคัญในการนำไปสู่การพัฒนาประเทศ แนวทางขั้นพื้นฐานการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาบุคลากรในความรู้ ทักษะการใช้เทคโนโลยีอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ 2) ด้านการศึกษา พัฒนาให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะในการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อการศึกษาและหาความรู้ด้วยตนเอง

ดลเดช (2551) ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร วิทยาลัยการอาชีพฝาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร วิทยาลัยการอาชีพการฝาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรวิทยาลัยการอาชีพการฝาง ผลการศึกษา พบว่า ด้านความคล่องตัวสภาพปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กร ค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีความคล่องตัวสูงสุด คือ ด้านการจัด

หน่วยหรือคลังข้อมูล ด้านที่มีความคล่องตัวน้อยที่สุด คือ ด้านการใช้งานสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาด้านความต้องการในการพัฒนาปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีความต้องการให้พัฒนาปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ มีกระบวนการทำงาน ที่เป็นระบบ สามารถสืบค้นข้อมูลและนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ควรเสนอให้ผู้บริหารจัดการตั้งทีมงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ รวดเร็วเป็นระบบ พร้อมทั้งจัดหาหรือพัฒนาซอฟต์แวร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับ ความต้องการขององค์กรมากที่สุด และควรมีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในด้านเทคโนโลยี สารสนเทศอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้มีความรู้ในการใช้งานด้านสารสนเทศ อบรมเจ้าหน้าที่เพื่อดูแล ระบบสารสนเทศ ให้มีความรู้เกี่ยวกับการซ่อมแซมเครื่องมือและอุปกรณ์ประกอบ เป็นการเพิ่มทักษะ ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Strader E. Blankenship (1998) ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ ในการสอนในชั้นเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อ กำหนดขอบเขตปัจจัยที่เป็นตัวทำนายการใช้คอมพิวเตอร์ ในชั้นเรียนของครู ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ครูในชั้นเรียนโรงเรียน Corroll Country (Virginia) ของภาครัฐ จากการศึกษาผลการวิจัย พบว่า การฝึกอบรมเป็นตัวทำนายที่พบมากที่สุด รองลงมา คือ ทักษะเดิมที่มีต่อคอมพิวเตอร์ การได้รับการสนับสนุน ได้แก่ วิธีการแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ องค์ความรู้ของบุคคล การเข้าถึงฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ และอายุของครูในชั้นเรียน

2.4 ที่มาสมมติฐาน

จากการศึกษาดำรงเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

2.4.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

Eisenberger, et al. (1986 อ้างถึงใน ประเวช, 2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรพบว่า พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จาก องค์การได้มองเห็นคุณค่าให้ ความสำคัญในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร หากพนักงานรับรู้ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ก็จะ ประเมินองค์การในทางบวก มีความผูกพันในการทำงานให้กับองค์กรเป็นการแลกเปลี่ยน พนักงาน จะมีความพอใจในการจ้างงานกับองค์กรต่อไป Lamastro (2002 อ้างถึงใน ประเวช, 2554) กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้บริหารองค์การที่ให้การสนับสนุน การจัดบรรยากาศองค์การที่เอื้อและสะดวกต่อ การทำงานของพนักงาน โดยที่พนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากการปฏิบัติ ต่อพนักงานขององค์กรผ่านตัวแทนหรือนโยบายขององค์กร และจากการศึกษางานวิจัยของ พรชัย

งานวิจัยของ พรชัย และ บัณฑิต (2011) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แบบจำลองการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับองค์การภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาประเทศ พบว่า พื้นฐานของการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก คือ ซอฟต์แวร์และข้อมูลข่าวสาร ฮาร์ดแวร์ บุคลากร และระบบสาธารณูปโภค ซึ่งปัจจัยนี้เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการพัฒนาองค์การต่าง ๆ ทำให้องค์การมีลักษณะเป็นหน่วยธุรกิจที่มีขนาดเล็ก และเชื่อมโยงกับธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย โดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างรวดเร็วซึ่งเป็นปัจจัยและเป็นแนวทางสำคัญในการนำไปสู่การพัฒนาประเทศ

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดว่า เมื่อพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ รับรู้ว่าองค์การมองเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงานของพวกเขา พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ และให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานให้กับองค์การ องค์การก็จะจัดหาสิ่งที่มาอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน ดังนั้นพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและซอฟต์แวร์การทำงานโปรแกรมต่าง ๆ ให้มีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2.4.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

จากการศึกษางานวิจัยของ Rhoddes, Eisenberger. (2002 อ้างถึงในเมทินี, 2553) พบว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พนักงานสร้างการรับรู้โดยพิจารณาว่าองค์การให้คุณค่าต่อการทำงานของตนอย่างไร หัวหน้างานให้คุณค่าต่อการทำงานและห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน เนื่องจากหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้พนักงานเชื่อมโยงการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และจากผลการวิจัยของ ดลเดช (2551) แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ควรเสนอให้ผู้บริหารจัดการตั้งทีมงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็วเป็นระบบ พร้อมทั้งจัดหาหรือพัฒนาซอฟต์แวร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากที่สุด และควรมีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้มีความรู้ในการใช้งานด้านสารสนเทศ อบรมเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลระบบสารสนเทศ ให้มีความรู้เกี่ยวกับการซ่อมแซมเครื่องมือและอุปกรณ์ประกอบ เป็นการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่ว่า หากหัวหน้างานแสดงความห่วงใยเอาใจใส่พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ เหมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน ส่งเสริมสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา มีการจัดเตรียมเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ให้ใช้งานกันอย่างเพียงพอ ย่อมส่งผลให้พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งจะเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขั้นตอน กระบวนการทำงานใหม่ ๆ ที่หัวหน้างานมอบหมายให้ทำงานนั้น เพื่อให้งานนั้นสำเร็จโดยเร็ว

2.4.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

จากผลการศึกษาของ พรชัย และ บัณฑิต (2011) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แบบจำลองการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับองค์การภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาประเทศ พบว่า แนวทางขั้นพื้นฐานการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วยด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาบุคลากรในความรู้ ทักษะการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ศยามล (2550 อ้างถึงในเมทินี, 2553) กล่าวถึง ระบบการศึกษาเป็นระบบที่เกื้อหนุนความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการสร้างความสมบูรณ์ของงาน และสอดคล้องกับ Rhoddes, Eisenberger. (2002 อ้างถึงในเมทินี, 2553) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการสื่อสารการกระทำที่ได้ไตร่ตรองว่าองค์การมีการลงทุนให้พนักงาน ซึ่งทำให้เพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่ว่า องค์การให้การสนับสนุนพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ โดยการลงทุนกับพนักงานมหาวิทยาลัยจัดให้มีการอบรมเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้มีความรู้ ทักษะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน เป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนให้กับพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

2.4.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

จากการศึกษาของ เมทินี (2553) พบว่า เมื่อสมาชิกในทีมเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่าองค์การมีความยุติธรรม ความห่วงใยและเห็นคุณค่า จึงเกิดทัศนคติทางบวกต่อองค์การ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ก่อนจะนำไปสู่ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่และเลือกที่จะอยู่กับองค์การต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ เปรมจิตร์ (2548) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันขององค์การ และสอดคล้องกับ Rhoddes, Eisenberger. (2002 อ้างถึงในเมทินี, 2553) ที่

กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงาน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าองค์กรต้องการที่จะรักษาพนักงานไว้

ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดว่า ความมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ เมื่อพนักงานมหาวิทยาลัยรับรู้ว่าองค์กรต้องการที่จะรักษาตนเองไว้ ให้โอกาสและจะยังคงจ้างให้ทำงานต่อไป ทำให้พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ เกิดการเตรียมความพร้อมตนเองที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเอง พัฒนางานที่ได้รับมอบหมายเพื่อเป็นการสร้างความมั่นคงในการทำงานให้กับตนเอง

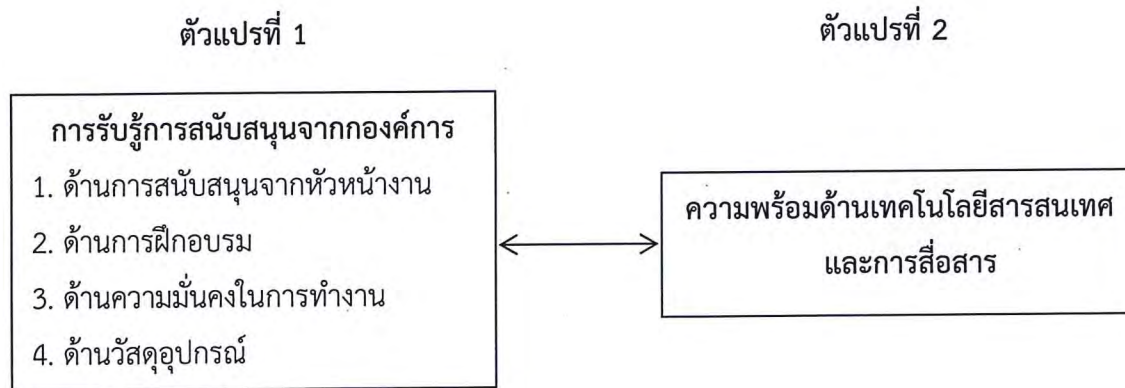
2.4.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

เปรมจิตร์ (2548) กล่าวถึง องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานว่า เป็นการรับรู้ของผู้บริหารหรือหัวหน้างานให้การสนับสนุน ให้ความไว้วางใจ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะช่วยเหลือ และแก้ปัญหาในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก สมฤทธิ์ผล และสร้างบรรยากาศการทำงานที่น่าพึงพอใจและปลอดภัย และผลวิจัยของ มณเฑียร (2548) พบว่า ปัญหาของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษา คือ ขาดเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ ขาดโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ โทรศัพท์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเครือข่าย LAN ขาดแคลนงบประมาณ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย ความต้องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษา พบว่า ต้องการฮาร์ดแวร์ที่ทันสมัย งบประมาณในการจัดซื้อ บำรุงรักษาและซ่อมแซม การพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การซ่อมบำรุงและใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับ ศยามล (2550 อ้างถึงในเมทินี, 2553) กล่าวว่า ระบบข้อมูลข่าวสารเป็นองค์ประกอบสำคัญของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ต้องการระบบข้อมูลข่าวสารที่สามารถสนับสนุนให้เกิดประโยชน์ มีความทันสมัย ชัดเจน เชื่อถือได้

ผู้วิจัยมีแนวคิดว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ และวัสดุอุปกรณ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานด้านระบบสารสนเทศนั้น มีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการอย่างมาก องค์กรจึงต้องจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพให้พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการอย่างเพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.6 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านวัสดุอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ซึ่งกำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็น พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,780 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 21 ตุลาคม 2560) และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วยวิทยาเขต 5 แห่ง ได้แก่ วิทยาเขตเทเวศร์ วิทยาเขตโชติเวช วิทยาเขตพณิชยการพระนคร วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ และวิทยาเขตพระนครเหนือ จำนวน 299 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 ตุลาคม 2560) รวมจำนวนประชากรทั้งหมดจำนวน 2,079 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็น พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

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

โดยที่

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการกำหนด

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยกำหนด (5%)

$$\text{เมื่อ } N = 2,079$$

$$e = 0.05$$

เมื่อแทนค่า จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{2,079}{1 + 2,079(0.05)^2}$$

$$= 335$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 335 คน

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและคิดสัดส่วนตามหน่วยงาน โดยพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีจำนวน 1,780 คน พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีจำนวน 299 คน ทั้งนี้ในการแจกแบบสอบถามจริง ผู้วิจัยได้แจกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 287 คน และมหาวิทยาลัยราชมงคลพระนคร จำนวน 48 คน ดังตารางที่ 3-1 ในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบสะดวกไปยังแผนกต่างๆ โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่ต้องการดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร (N) คน	กลุ่มตัวอย่างที่ คำนวณได้
พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	1,780	287
พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	299	48
รวม	2,079	335

3.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้สร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.2.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม พร้อมทั้งกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ขอคำแนะนำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

3.2.2 กำหนดข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย

3.2.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3.2.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขข้อคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ หลังจากได้รับการพิจารณาตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอต่างๆ ไปปรับปรุงแก้ไข

3.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (ภาคผนวก ข) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในสำนวนการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม ให้ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม และ -1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม เมื่อได้รับการพิจารณาและตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยจึงหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item - Objective Congruence : IOC) จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 (ปิ่นกนก, 2559) และปรับปรุงแก้ไขด้านสำนวนภาษา ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ (ภาคผนวก ค)

สูตร หาค่า IOC

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

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนที่ผู้ทรงคุณวุฒิลงคะแนนเครื่องมือ

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

มีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 58 ข้อ และหลังจากที่ได้หาค่า IOC แล้วมีการปรับคำและข้อความที่ใช้ในข้อคำถามเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และมีความชัดเจน อ่านเข้าใจมากขึ้น โดยไม่มีข้อคำถามที่ตัดออก ดังนั้นจึงมีข้อคำถามที่นำไปใช้เก็บข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 58 ข้อ

3.2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

3.2.7 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ใช่พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แต่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน

3.2.8 ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก โดยใช้การทดสอบแบบ (Item - Total Correlation) โดยนำแบบสอบถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 มาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์แล้วมาวิเคราะห์ผลซึ่งผลที่ได้ต้องมีค่า r มากกว่า .2 ขึ้นไป (ปิ่นกนก, 2559) จากการวิเคราะห์ได้ผลดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีข้อคำถามรวม 20 ข้อ เมื่อนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแล้ว มีข้อคำถามที่ผ่านตามเกณฑ์ทุกข้อ

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีข้อคำถามทั้งหมด 38 ข้อ เมื่อนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแล้ว มีข้อคำถามที่ผ่านตามเกณฑ์ทุกข้อ

3.2.9 ผู้วิจัยนำข้อคำถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) หากพบว่าค่าอัลฟาตั้งแต่ .70 ขึ้นไป กล่าวได้ว่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (ปิ่นกนก, 2559) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (ข้อ)	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	20	.279 - .794	.927
ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	38	.291 - .813	.957

3.2.10 แบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม และได้ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ก่อนจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล แบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 20 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน จำนวน 6 ข้อ ด้านการฝึกอบรม จำนวน 3 ข้อ ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ และด้านวัสดุอุปกรณ์ จำนวน 7 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกทั้ง 20 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 3-3 ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3-3 ข้อคำถามของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	จำนวน ข้อคำถาม	ข้อคำถาม ทางบวก
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	6	1-6
ด้านการฝึกอบรม	3	7-9
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4	10-13
ด้านวัสดุอุปกรณ์	7	14-20

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3-4 เกณฑ์การให้คะแนนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์การแปลระดับจากการคำนวณหาค่าอันตรภาคชั้น ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 - 1.80	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.61	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับน้อย
2.62 - 3.42	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
3.43 - 4.23	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับมาก
4.24 - 5.00	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 38 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 15 ข้อ ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 14 ข้อ และด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 9 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 3-5 ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์ให้คะแนนดังแสดง ในตารางที่ 3-6 ตารางที่ 3-5 ข้อคำถามของแบบสอบถามความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	จำนวน ข้อคำถาม	ข้อคำถาม
ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	15	1-15
ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	14	16-29
ด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	9	30-38

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3-6 เกณฑ์การให้คะแนนความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์การแปลระดับจากการคำนวณหาค่าอันตรภาคชั้น ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 - 1.80	ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.61	ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ในระดับน้อย
2.62 - 3.42	ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง
3.43 - 4.23	ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ในระดับมาก
4.24 - 5.00	ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.4.1 ผู้วิจัยติดต่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อขออนุญาตคนบตีหรือผู้อำนวยการของส่วนงาน ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร และคนบตีหรือผู้อำนวยการของส่วนงานในมหาวิทยาลัยราชวมงคลพระนคร เพื่อประสานงานและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2 เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยติดต่อประสานงานเพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยผ่านเจ้าหน้าที่ของส่วนงานในมหาวิทยาลัย พร้อมชี้แจงวิธีการกรอกแบบสอบถาม รวมทั้งแนบคำชี้แจงในการทำแบบสอบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง โดยมีเจ้าหน้าที่ของส่วนงานในมหาวิทยาลัยพาแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่คำนวณได้

3.4.3 ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 335 ชุด ในการเก็บข้อมูล และเมื่อรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมา ได้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์ทุกฉบับโดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทันทีที่ได้รับกลับจากผู้ตอบแบบสอบถาม

3.4.4 นำแบบสอบถาม จำนวน 335 ชุด มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์สำหรับการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

3.5.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์อธิบายถึงระดับพฤติกรรมกรรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3.5.3 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานโดยเกณฑ์หาค่าความสัมพันธ์ดังนี้

เกณฑ์ค่าความสัมพันธ์ (ค่า r)

ความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังนี้การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ปั่นกนก (2559) ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.80 ขึ้นไป	อยู่ในระดับสูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.60 - 0.79	อยู่ในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.40 - 0.59	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.20 - 0.39	อยู่ในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.20	อยู่ในระดับต่ำมาก

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 คน โดยใช้แบบสอบถาม และกำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ .01

สัญลักษณ์ทางสถิติ

$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนน (Mean)
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$r^2 \times 100$	หมายถึง	ร้อยละของความสัมพันธ์
p	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
**	หมายถึง	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
 - 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในมหาวิทยาลัย
 - 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	100	29.86
หญิง	235	70.14
รวม	335	100.00

จากตารางที่ 4-1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 70.14 และเป็นเพศชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 29.86

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ ดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.20
20 - 30 ปี	97	28.96
31 - 40 ปี	103	30.75
41 - 50 ปี	90	26.86
สูงกว่า 50 ปี	41	12.23
รวม	335	100.00

จากตารางที่ 4-2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 103 คน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมาคือ มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.96 อายุ 41- 50 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.86 อายุสูงกว่า 50 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.23 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส ดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	182	54.32
สมรส	137	40.90
แยกกันอยู่/หย่าร้าง/หม้าย	16	4.78
รวม	335	100.00

จากตารางที่ 4-3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 54.32 รองลงมา คือ มีสถานภาพสมรส จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 และสถานภาพแยกกันอยู่/หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.78 ตามลำดับ

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	7.16
ปริญญาตรี	206	61.50
สูงกว่าปริญญาตรี	105	31.34
รวม	335	100.00

จากตารางที่ 4-4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าพนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมา คือ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 31.34 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.16 ตามลำดับ

4.1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

ระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	21	6.27
1 - 5 ปี	95	28.35
6 - 10 ปี	76	22.68
11 - 15 ปี	46	13.73
16 - 20 ปี	40	11.95
สูงกว่า 20 ปี	57	17.02
รวม	335	100.00

จากตารางที่ 4-5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 28.35 รองลงมา คือ มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.68 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16 - 20 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.95 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.27 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 4-6 - ตารางที่ 4-10 ดังนี้

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
ของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยรวมและรายด้าน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	$\bar{x}$	SD	ระดับ
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	3.48	0.80	มาก
ด้านการฝึกอบรม	3.55	0.82	มาก
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.95	0.69	มาก
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.54	0.74	มาก
รวม	3.60	0.62	มาก

จากตารางที่ 4-6 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$, $SD = 0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$, $SD = 0.69$) รองลงมาได้แก่ ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$, $SD = 0.82$) ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$, $SD = 0.74$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.48$, $SD = 0.80$)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
ของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน จำแนกเป็นรายข้อ

การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. หัวหน้างานพูดคุยชมทันท่อหน้าผู้อื่นว่าท่านเป็นคนที่มีทุ่มเทในการทำงาน	3.40	0.92	มาก
2. หัวหน้างานของท่านเคยเสนอชื่อท่านเพื่อพิจารณาเป็นพนักงานดีเด่น	3.11	1.21	ปานกลาง
3. วันที่ท่านลาป่วย หัวหน้างานได้แสดงความห่วงใย เช่น โทรถามอาการเจ็บป่วย ถามไถ่จากเพื่อนร่วมงานถึงอาการของท่าน	3.45	1.03	มาก
4. หัวหน้างานของท่านยินดีให้คำแนะนำปรึกษา แม้เรื่องที่ท่านปรึกษาจะไม่ใช่เรื่องงาน	3.75	0.94	มาก
5. เมื่อหัวหน้างานของท่านเดินทางไปที่ได้ก็ตาม มักจะนึกถึงท่าน โดยการซื้อขนมหรือของฝากมาให้ท่านเสมอท่านทราบเสมอ	3.64	0.98	มาก

ตารางที่ 4-7 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน จำแนกเป็นรายชื่อ

การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
6. เมื่อท่านทำงานจนดึก หัวหน้างานของท่านจะแสดงความห่วงใยในความปลอดภัยของท่าน เช่น ถามไถ่ถึงการเดินทางกลับบ้าน	3.55	1.03	มาก
รวม	3.48	0.80	มาก

จากตารางที่ 4-7 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย การสนับสนุนจากหัวหน้างาน พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.48$, $SD = 0.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ หัวหน้างานของท่านยินดีให้คำแนะนำปรึกษา แม้เรื่องที่ท่านปรึกษาจะไม่ใช่เรื่องงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$, $SD = 0.94$) รองลงมา คือ เมื่อหัวหน้างานของท่านเดินทางไปที่ได้ก็ตามมักจะนึกถึงท่าน โดยการซื้อขนมหรือของฝากมาให้ท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$, $SD = 0.98$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ หัวหน้างานของท่านเคยเสนอชื่อเพื่อพิจารณาเป็นพนักงานดีเด่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.11$, $SD = 1.21$)

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านการฝึกอบรม จำแนกเป็นรายชื่อ

การฝึกอบรม	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. องค์กรมีงบประมาณสนับสนุนท่านในการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.57	0.91	มาก
2. องค์กรมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ท่านเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.66	0.86	มาก
3. ท่านได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายจากองค์กรในการอบรมหรือสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.42	0.96	มาก
รวม	3.55	0.82	มาก

จากตารางที่ 4-8 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านการฝึกอบรม พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$, $SD = 0.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ข้ออื่น คือ องค์กรมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ท่านเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในระบบงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$, $SD = 0.86$) รองลงมา คือ องค์กรมีงบประมาณ สนับสนุนท่านในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$, $SD = 0.91$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านได้รับการ สนับสนุนค่าใช้จ่ายจากองค์กร ในการอบรมหรือสัมมนาในหัวข้อเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.42$, $SD = 0.96$)

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ความมั่นคงในการทำงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. องค์กรของท่านให้โอกาสความก้าวหน้า และการเจริญเติบโตใน หน้าที่แก่ท่าน	3.69	0.86	มาก
2. องค์กรที่ท่านทำงานอยู่ให้หลักประกันและความมั่นคงในการ ทำงานแก่ท่านเป็นอย่างดี	3.92	0.84	มาก
3. ท่านมั่นใจว่าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นองค์กรจะ ไม่มีวันไล่ท่านออกอย่างไม่สมเหตุผล	4.06	0.78	มาก
4. ท่านมั่นใจว่าองค์กรนี้จะจ้างท่านทำงานจนเกษียณ	4.09	0.85	มาก
รวม	3.94	0.69	มาก

จากตารางที่ 4-9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, $SD = 0.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถาม ที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านมั่นใจว่าองค์กรนี้จะจ้างท่านทำงานจนเกษียณ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, $SD = 0.85$) รองลงมา คือ ท่านมั่นใจว่าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นองค์กรจะไม่มีวันไล่ท่านออกอย่างไม่สมเหตุผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.78$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ องค์กรของท่านให้โอกาสความก้าวหน้า และการเจริญเติบโตใน หน้าที่แก่ท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, $SD = 0.86$)

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
ของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านวัสดุอุปกรณ์ จำแนกเป็นรายชื่อ

วัสดุอุปกรณ์	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. องค์การมีการตรวจสอบสภาพเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ท่านใช้งานอยู่อย่างสม่ำเสมอ	3.63	0.96	มาก
2. การเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Internet) ภายในองค์การเป็นไปโดยง่ายและรวดเร็ว	3.67	0.92	มาก
3. องค์การจัดเตรียมโปรแกรมพื้นฐานต่าง ๆ เช่น Microsoft office, Photo shop หรือการคำนวณทางสถิติ SPSS เป็นต้น เพื่อให้ท่านสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานที่ท่านทำ เพื่อให้งานสำเร็จเร็วขึ้น	3.65	0.91	มาก
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน มีการสแกนไวรัสอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง และมีการอัปเดตโปรแกรมป้องกันไวรัสอย่างสม่ำเสมอ	3.42	0.95	มาก
5. องค์การมีระบบป้องกันบุคคลภายนอกโจรกรรมข้อมูล (Hacker)	3.46	0.94	มาก
6. องค์การมีการจัดเตรียมวัสดุ-อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้ เบิก-จ่ายกรณีใช้งานไม่ได้แบบฉุกเฉิน เช่น แม่สื่ คีย์บอร์ด หรือแฟรชไดร์ฟ เป็นต้น	3.42	1.06	มาก
7. องค์การมีการจัดเก็บข้อมูลสำคัญโดยใช้อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล เช่น External Hard disk เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล	3.51	1.01	มาก
รวม	3.53	0.74	มาก

จากตารางที่ 4-10 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$, $SD = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ การเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Internet) ภายในองค์การเป็นไปโดยง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$, $SD = 0.92$) รองลงมา คือ องค์การจัดเตรียมโปรแกรมพื้นฐานต่าง ๆ เช่น Microsoft office, Photo shop หรือการคำนวณทางสถิติ SPSS เป็นต้น เพื่อให้ท่านสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานที่ท่านทำ เพื่อให้งานสำเร็จเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$,

SD = 0.91) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ องค์การมีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้เบิก-จ่าย กรณีใช้งานไม่ได้แบบฉุกเฉิน เช่น เม้าส์ คีย์บอร์ด หรือแฟรชไดรฟ์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.42$, SD = 1.06)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 4-11 - ตารางที่ 4-13 ดังนี้

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพร้อมด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยรวมและรายด้าน

ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	$\bar{x}$	SD	ระดับ
ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.72	0.62	มาก
ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.76	0.68	มาก
ด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.86	0.73	มาก
รวม	3.77	0.61	มาก

จากตารางที่ 4-11 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, SD = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, SD = 0.73) รองลงมาคือได้แก่ ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$, SD = 0.68) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$, SD = 0.62)

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. ท่านอธิบายส่วนประกอบต่าง ๆ ของโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้	3.69	0.81	มาก
2. ท่านบอกถึงความสำคัญและประโยชน์ของโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้	3.70	0.78	มาก

ตารางที่ 4-12 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	$\bar{x}$	SD	ระดับ
3. ท่านจดจำเมนูใช้งานของโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้	3.69	0.78	มาก
4. ท่านรู้วิธีการจัดหน้ากระดาษ เพิ่มหัวกระดาษ ท้ายกระดาษ และแทรกเลขหน้าของเอกสารได้	3.83	0.76	มาก
5. ท่านรู้จักวัตถุประสงค์ของการใช้โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel)	3.79	0.75	มาก
6. ท่านอธิบายวิธีการสร้างตารางโดยใช้โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel)	3.79	0.76	มาก
7. ท่านทราบว่าโปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel) ใช้สร้างสูตรในการคำนวณได้	3.84	0.79	มาก
8. ท่านอธิบายคุณสมบัติพิเศษของโปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point) ได้อย่างถูกต้อง	3.52	0.82	มาก
9. ท่านรู้ว่าการนำเสนอใดต้องใช้โปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point)	3.68	0.81	มาก
10. ท่านรู้วิธีการใช้งานโปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point)	3.64	0.84	มาก
11. ท่านรู้ถึงคุณประโยชน์ของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet)	3.85	0.76	มาก
12. ท่านรู้ว่าการใดที่ต้องใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน	3.90	0.78	มาก
13. ท่านบอกได้ถึงวิธีการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet)	3.77	0.79	มาก
14. ท่านอธิบายปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับคอมพิวเตอร์ได้	3.60	0.84	มาก
15. ท่านรู้แนวทางแก้ปัญหาเบื้องต้นหากคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งานอยู่เกิดปัญหา	3.54	0.84	มาก
รวม	3.72	0.62	มาก

จากตารางที่ 4-12 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของระดับของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$, $SD = 0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านรู้ว่าจะงานใดที่ต้องใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, $SD = 0.78$) รองลงมา คือ ท่านรู้ถึงคุณประโยชน์ของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, $SD = 0.76$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านอธิบายคุณสมบัติพิเศษของโปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point) ได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$, $SD = 0.82$)

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. ท่านสามารถสร้างไฟล์เอกสารโดยใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้	3.84	0.86	มาก
2. ท่านสามารถเลือกใช้เมนูในโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้ตรงตามความต้องการ	3.85	0.82	มาก
3. ท่านสามารถใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) เพื่อแสดงผลของไฟล์เอกสารและสั่งพิมพ์งานนั้นได้	3.85	0.84	มาก
4. ท่านสามารถสร้างตาราง แทรกแถว ลบแถว และจัดรูปแบบตารางได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะงาน	3.93	0.83	มาก
5. ท่านสามารถใช้สูตรคำนวณโดยใช้โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel) ได้อย่างถูกต้อง	3.72	0.85	มาก
6. ท่านสามารถสร้างไฟล์นำเสนอผลงานและปรับแต่งโดยเพิ่มภาพและเสียงลงในไฟล์นำเสนอ โดยใช้โปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point)	3.68	0.89	มาก
7. ท่านสามารถ เพิ่มสไลด์ หรือลบสไลด์ได้	3.82	0.92	มาก
8. ท่านสามารถรับ-ส่งเอกสาร ตอบกลับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และแนบไฟล์เอกสารได้	3.95	0.85	มาก

ตารางที่ 4-13 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	$\bar{x}$	SD	ระดับ
9. ท่านสามารถใช้ Google สืบค้นข้อมูลที่ต้องการรู้ได้ในทันที	4.06	0.85	มาก
10. ท่านสามารถใช้การติดต่อสื่อสารผ่านรูปแบบ Social Network ได้	3.94	0.89	มาก
11. ท่านสามารถจัดเก็บไฟล์ข้อมูลไว้ในไดรฟ์ (Google Drive) ได้	3.86	0.91	มาก
12. ท่านสามารถจำแนกปัญหาที่เกิดจากซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์ได้	3.39	0.97	มาก
13. ท่านสามารถลงไดรฟ์เวอร์ (Driver) ได้ด้วยตนเอง	3.31	1.10	ปานกลาง
14. ท่านสามารถใช้โปรแกรมในการป้องกันและกำจัดไวรัสได้ (Program Anti-Virus)	3.49	0.97	มาก
รวม	3.76	0.68	มาก

จากตารางที่ 4-13 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$, $SD = 0.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น คือ ท่านสามารถใช้ Google สืบค้นข้อมูลที่ต้องการรู้ได้ในทันที มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.85$) รองลงมา คือ ท่านสามารถรับ-ส่งเอกสาร ตอบกลับประชณียอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และแนบไฟล์เอกสารได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$, $SD = 0.85$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ ท่านสามารถลงไดรฟ์เวอร์ (Driver) ได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$, $SD = 1.0$)

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย เจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกเป็นรายชื่อ

เจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้มีฐานข้อมูลกลางที่สามารถเข้าถึงได้ทุกฝ่าย	3.70	0.91	มาก
2. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้ข้อมูลมีความเป็นระบบและถูกต้อง	3.78	0.82	มาก

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย เจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

เจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	$\bar{x}$	SD	ระดับ
3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ ข้อมูลถูกจัดเก็บอย่างเป็นหมวดหมู่ต่อการใช้งาน	3.85	0.84	มาก
4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ เรียกใช้ข้อมูลที่ต้องการได้ทุกเวลา	3.88	0.84	มาก
5. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ เกิดความรวดเร็วในการจัดส่งเอกสาร	3.94	0.84	มาก
6. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ ลดขั้นตอนและข้อผิดพลาดของเอกสาร	3.81	0.85	มาก
7. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ ลดปริมาณการใช้กระดาษ	3.93	0.87	มาก
8. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและหลายแหล่ง	3.98	0.83	มาก
9. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ ผู้บริหารนำข้อมูลที่จัดเก็บไว้มาใช้ในการตัดสินใจวางแผนองค์กร	3.87	0.84	มาก
รวม	3.86	0.73	มาก

จากตารางที่ 4-14 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, $SD = 0.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับหนึ่ง คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและหลายแหล่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$, $SD = 0.83$) รองลงมา คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้เกิดความรวดเร็วในการจัดส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, $SD = 0.84$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้มีฐานข้อมูลกลางที่สามารถเข้าถึงได้ทุกฝ่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$, $SD = 0.91$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 4-15 ตารางที่ 4-15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย

ตัวแปร	ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
	r	(r) ² ×100	p
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	.432**	18.67	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เพิ่มขึ้น ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .432$) คิดเป็นร้อยละ 18.67

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 4-16 ตารางที่ 4-16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
	r	(r) ² ×100	p
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	.809**	65.45	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เพิ่มขึ้น ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ($r = .809$) คิดเป็นร้อยละ 65.45

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการฝึกอบรม กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
	r	(r) ² ×100	p
ด้านการฝึกอบรม	.848**	71.9	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ด้านการฝึกอบรม เพิ่มขึ้น ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ($r = .848$) คิดเป็นร้อยละ 71.19

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 4-18

ตารางที่ 4-18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงานกับความสัมพันธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
	r	(r) ² ×100	p
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	.724**	52.42	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานเพิ่มขึ้น ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = .724$) คิดเป็นร้อยละ 52.42

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านวัสดุอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 4-19

ตารางที่ 4-19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านวัสดุอุปกรณ์
กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร		
	r	(r) ² ×100	p
ด้านวัสดุอุปกรณ์	.837**	70.06	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจาก
องค์กร ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ
พนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านวัสดุอุปกรณ์มีความสัมพันธ์
ทางบวกกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านวัสดุอุปกรณ์เพิ่มขึ้น
ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ
สูงมาก ($r = .837$) คิดเป็นร้อยละ 70.06

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 335 คน ซึ่งสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในการวิจัย สรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

5.1.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านการฝึกอบรมที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น รองลงมาด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น คือ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปผลได้ ดังนี้

ก) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวหน้างานของท่านยินดีให้คำแนะนำปรึกษา แม้เรื่องที่ท่านปรึกษาจะไม่ใช่เรื่องงาน อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หัวหน้างานของท่านเคยเสนอชื่อท่านเพื่อพิจารณาเป็นพนักงานดีเด่น อยู่ในระดับปานกลาง

ข) ด้านการฝึกอบรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์การมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ท่านเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงาน อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่าย ในการอบรมหรือสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ค) ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมั่นใจว่าองค์การนี้จะจ้างท่านทำงานจน

เกษียณ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ องค์การของท่านให้โอกาสความก้าวหน้า และการเจริญเติบโตในหน้าที่แก่ท่าน

ง) ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Internet) ภายในองค์การเป็นไปได้โดยง่ายและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ องค์การมีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้เบิก-จ่ายกรณีใช้งานไม่ได้แบบฉุกเฉิน เช่น เม้าส์ คีย์บอร์ด หรือแฟรชไดรฟ์ เป็นต้น

5.1.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของพนักงานมหาวิทยาลัย

ข้อมูลความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รองลงมา ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปผลได้ดังนี้

ก) ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้ว่าจะงานใดต้องใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านอธิบายคุณสมบัติพิเศษของโปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point) ได้อย่างถูกต้อง

ข) ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านสามารถใช้ Google สืบค้นข้อมูลที่ต้องการรู้ได้ทันที อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านสามารถลงไดรฟ์เวอร์ (Driver) ได้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง

ค) ด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและหลายแหล่ง อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ มีฐานข้อมูลกลางที่สามารถเข้าถึงได้ทุกฝ่าย

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านวัสดุอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัย Strader E. Blankenship (1998) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการสอน ผลการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมเป็นตัวทำนายที่พบมากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับการสนับสนุน ด้านวิธีการแก้ปัญหา คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ องค์ความรู้ของบุคคล การเข้าถึงฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ รวมทั้งงานวิจัยของ มนุญ (2542) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรภาค 2 ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยี

สารสนเทศ คือ การพัฒนาบุคลากรให้มีการอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้กับหน่วยปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัย ดลเดช (2551) เรื่องแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร วิทยาลัยการอาชีพฝาง ผลการศึกษาพบว่าควรเสนอให้ผู้บริหารจัดการตั้งทีมงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานที่รวดเร็วเป็นระบบ พร้อมทั้งจัดหาพัฒนาซอฟต์แวร์ให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถอภิปรายได้ว่าเมื่อพนักงานมหาวิทยาลัยรับรู้ว่ามีมหาวิทยาลัยให้ความมั่นคงในการทำงานจนกระทั่งเกษียณอายุงาน อีกทั้งให้การสนับสนุนด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในระบบงาน โดยมีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ มีงบประมาณสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งจะส่งผลทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร เพราะหากมหาวิทยาลัยจะมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ แต่พนักงานมหาวิทยาลัยกลับกลัวการเปลี่ยนแปลงยึดติดกับการทำงานแบบเดิม ๆ ย่อมเกิดผลกระทบต่อการทำงานอย่างแน่นอน จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองให้เกิดทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีเจตคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่คิดว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้งานนั้นเป็นเรื่องยาก ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานพัฒนาระบบสารสนเทศให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น มีการจัดเก็บข้อมูลที่มีฐานข้อมูลกลางให้เข้าถึงได้ทุกฝ่าย เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย อีกทั้งการทำงานที่มีการจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ เมื่อมีการเกษียณของพนักงานมหาวิทยาลัย ทำให้ข้อมูลนั้นยังคงอยู่และพนักงานมหาวิทยาลัยที่รับผิดชอบหน้าที่นั้นต่อ สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดความล่าช้า

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบสมมติฐานเป็นรายด้านตั้งแต่ สมมติฐาน 1.1 ถึง 1.4 พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร ทั้งนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารสูงกว่าด้านอื่น ๆ โดยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการฝึกอบรมโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารของพนักงานมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Sergo (2015) ที่กล่าวว่า การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในองค์การ และการเตรียมความพร้อมในด้านทักษะ ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ดังนั้นพนักงานมหาวิทยาลัยหากได้รับการสนับสนุนจากองค์การด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างจริงจังและได้รับการพัฒนาระบบการทำงานแบบยั่งยืน

คือ มีการพัฒนาตลอดทั้งตามวิวัฒนาการของเทคโนโลยีบนโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ย่อมส่งผลให้มหาวิทยาลัยเกิดความคล่องตัว เกิดความน่าเชื่อถือของข้อมูล การทำงานมีประสิทธิภาพ และผลที่ตามมาคือ รองรับนโยบายในการพัฒนาประเทศไทยสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ภายใต้โมเดล “ประเทศไทย 4.0” ได้อย่างแน่นอน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นอันดับแรก ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรดำเนินการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

5.3.1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นอันดับสอง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ องค์การของท่านให้โอกาสความก้าวหน้าและการเจริญเติบโตในหน้าที่การงานแก่ท่าน ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพราะเมื่อพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยว่า ตนเองสามารถก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้ ไม่ว่ามหาวิทยาลัยจะมีทิศทางการพัฒนา หรือมีการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล เป็นไปในทิศทางใดก็ตาม พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการย่อมยินดีพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง และพัฒนาระบบงานให้บรรลุตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

5.3.1.3 จากผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้นหัวหน้างานแต่ละส่วนงานในมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญในการพิจารณาเสนอชื่อพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการที่มีผลการปฏิบัติงานดี เข้ารับการพิจารณาคัดเลือกเป็นพนักงานดีเด่น ระดับส่วนงาน เพื่อเป็นเพิ่มระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานมหาวิทยาลัย

5.3.1.4 จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย มหาวิทยาลัยควรจัดการอบรมโดยเน้นในเรื่องคุณสมบัติพิเศษของโปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point) เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด และเรื่องแนวทางแก้ปัญหาเบื้องต้นกรณีคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่เกิดปัญหา รวมทั้งมหาวิทยาลัยควรสำรวจความต้องการไปยังพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการว่า ต้องการให้อบรมโปรแกรมใดเพื่อเป็นการเพิ่มทักษะการใช้งานโปรแกรมนั้นเป็นพิเศษ

ทั้งนี้เพื่อให้เข้าใจวิธีการใช้งาน และเรียนรู้ถึงคุณสมบัติพิเศษของโปรแกรมแต่ละโปรแกรม เพื่อการทำงานที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น พฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือ การทำงานเป็นทีมกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นต้น

5.3.2.2 ควรทำการวิจัยและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงาน และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในองค์กรมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- รุจิจันทร์ วิชิวานิเวศน์. สารสนเทศทางธุรกิจ (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2560.
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และ เจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2549.
- ดลเดช พัทธ์กะเขต. แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร วิทยาลัยอาชีวศึกษา. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2551.
- ดิเรก พรสีมา. Education 4.0. (ออนไลน์) [สืบค้นวันที่ 25 พฤศจิกายน 2560]. จาก http://natthaphphatr.blogspot.com/2016/09smart-factory-industry-4_1.html
- ดำรงศฤทธิ วิบูลกิจนาร. การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายและทิศทางการใช้ไอซีทีในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. งานวิจัยที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2550
- บัณฑิต กังวานณรงค์กุล. แบบจำลองการประเมินความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารสำหรับองค์กรขนาดเล็กและขนาดกลางในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554.
- บาลานซ์ (ตีวเตอร์หมู่) คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ที.เค.พรินต์ จำกัด, 2558.
- ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัว และความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.
- ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร. ระเบียบวิธีวิจัยทางจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. เอกสารประกอบการสอน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ก๊อปปี้ เอ็กซ์เพรส, 2559.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปิยพันธ์ ไชยทา. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในองค์กร. (ออนไลน์) [สืบค้นวันที่ 10 สิงหาคม 2560]. จาก <http://icokethailandfanpage.blogspot.com/2013/02blog-post.html>
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.
- มณฑียร หอมสร้อย. ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2549.
- มนตรี วิบูลย์รัตน์. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด, 2558
- มณูญ ผิวอ่อน. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรภาค 2. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2543.
- เมทินี ทนงกิจ. พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความเหนียวแน่นในทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2553.
- สมพร อุ่นคำ. การสนับสนุนองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานระดับวิทยาโรคติดต่อของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัย จังหวัดเลย. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553.
- สันติพจน์ กลับดี. ดัชนีบ่งชี้ระดับความพร้อมของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน. (ออนไลน์) [สืบค้นวันที่ 10 ธันวาคม 2560]. จาก <http://www.aseanthai.net/showprintFriendly.php?nid=3153&flag=2>
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : เพ็ญฟ้าพรันต์, 2546.

บรรณานุกรม (ต่อ)

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2560.

ภาษาอังกฤษ

- Milne, D. and Watkins-Mathys, L. "ICT Adoption and Development of E-business among SMEs in South Africa". Knowledge Chinyanyu (PhD Research). Buckinghamshire New University, United Kingdom, 2556.
- Al-Awidi, H. and Aldhafeeri, F. "Teachers' Readiness to Implement digital Curriculum in Kuwaiti Schools". Journal of Information Technology Education Research. 16 (2017) : 105-126.
- Copriady, J. "Self-motivation as a mediator for teachers' readiness in applying ICT in teaching and learning". Procedia-Socia and Behaveioral Sciences. 176 (2015) : 699-708.
- Chayagorn, P. and Kungwannarongkun, B. "ICT Readiness Assessment Model for Public and Private Organizations in Developing Country". International Journal of Information and Education Teachnology. Vol .1 (2011) : 99-106.
- Kuruliszwili, S. "E-learning Readiness of Organization and Employees". International Journal of Electronics and Telecommunications. 61 (2015) : 245-250.
- Strader E. Blankenship. "Factors Related to Computer Use by Teachers in Classroom Instruction". Doctor of Education. Blackburg, Virginia, 1998.

ภาคผนวก ก

หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537
 ที่... ศป. ๕๔1 / 2560... วันที่ 22 สิงหาคม 2560
 เรื่อง... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์.....

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล

ด้วย นางสาวอัญมณี ภูชิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในมหาวิทยาลัย” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ดร.งามทิพย์ วัฒนเกษม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วัฒนเกษม)
 คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537
 ที่.....ศป. ๒๕.๒/๒๕๖๐.....วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๐
 เรื่อง.....ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์.....

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์

ด้วย นางสาวอัญมณี ภูชิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในมหาวิทยาลัย” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วิมลเกษม)
 คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537
 ที่... ศป. ๕๖๓/2560... วันที่... ๕-๕ สิงหาคม 2560
 เรื่อง... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์.....

เรียน อาจารย์ ดร.สุนทร ศักดิ์ศรี

ด้วย นางสาวอัมมณี ภูจีน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในมหาวิทยาลัย” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วัฒนเกษม)
 คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ภาคผนวก ข

การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)
เกณฑ์การให้คะแนน

- +1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
-1 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้ไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ตารางที่ ข-1 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม
เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ข้อที่	ข้อความ	IOC
1	หัวหน้างานพูดชมท่านต่อหน้าผู้อื่นว่าท่านเป็นคนที่ทุ่มเทในการทำงาน	1
2	หัวหน้างานของท่านเคยเสนอชื่อท่านเพื่อพิจารณาเป็นพนักงานดีเด่น	1
3	วันที่ท่านลาป่วย หัวหน้างานได้แสดงความห่วงใย เช่น โทรถามอาการเจ็บป่วย ถามไถ่จากเพื่อนร่วมงานถึงอาการของท่าน	1
4	หัวหน้างานของท่านยินดีให้คำแนะนำปรึกษา แม้เรื่องที่ท่านปรึกษาจะไม่ใช้เรื่อง งาน	1
5	เมื่อหัวหน้างานของท่านเดินทางไปที่ได้ก็ตาม มักจะนึกถึงท่านโดยการซื้อขนม หรือของฝากมาให้ท่านเสมอ	1
6	เมื่อท่านทำงานจนดึก หัวหน้างานของท่านจะแสดงความห่วงใย ในความปลอดภัย ของท่าน เช่น ถามไถ่ถึงการเดินทางกลับบ้าน	1
7	องค์กรมีงบประมาณสนับสนุนท่านในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	1
8	องค์กรมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ท่านเข้าใจในการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในระบบงาน	1
9	ท่านได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายจากองค์กรในการอบรมหรือสัมมนา ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	1
10	องค์กรของท่านให้ออกาสความก้าวหน้า และการเจริญเติบโตในหน้าที่แก่ท่าน	1
11	องค์กรที่ท่านทำงานอยู่ให้หลักประกันและความมั่นคงในการทำงานแก่ท่าน เป็นอย่างดี	1

ตารางที่ ข-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	IOC
12	ท่านมั่นใจว่าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นองค์การจะไม่มีวันได้ ท่านออกอย่างไม่สมเหตุผล	1
13	ท่านมั่นใจว่าองค์การนี้จะจ้างท่านทำงานจนเกษียณ	1
14	องค์การมีการตรวจสอบสภาพเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ท่านใช้งานอยู่อย่างสม่ำเสมอ	1
15	การเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Internet) ภายในองค์การเป็นไปโดยง่าย และรวดเร็ว	1
16	องค์การจัดเตรียมโปรแกรมพื้นฐานต่าง ๆ เช่น Microsoft office, Photo shop หรือการคำนวณทางสถิติ SPSS เป็นต้น เพื่อให้ท่านสามารถนำมาประยุกต์ใช้ กับงานที่ท่านทำ เพื่อให้งานสำเร็จเร็วขึ้น	1
17	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน มีการสแกนไวรัสอย่างน้อย เดือนละหนึ่งครั้ง และมีการอัปเดตโปรแกรมป้องกันไวรัสอย่างสม่ำเสมอ	0.66
18	องค์การมีระบบป้องกันบุคคลภายนอกโจรกรรมข้อมูล (Hacker)	1
19	องค์การมีการจัดเตรียมวัสดุ-อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้ เบิก-จ่าย กรณีใช้งานไม่ได้แบบฉุกเฉิน เช่น เม้าส์ คีย์บอร์ด หรือแฟรชไดรฟ์ เป็นต้น	1
20	องค์การมีการจัดเก็บข้อมูลสำคัญโดยใช้อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล เช่น External Hard disk เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล	0.66

ตารางที่ ข-2 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม
เกี่ยวกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ข้อที่	ข้อความ	IOC
1	ท่านอธิบายส่วนประกอบต่าง ๆ ของโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้	0.66
2	ท่านบอกถึงความสำคัญและประโยชน์ของโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้	1
3	ท่านจดจำเมนูใช้งานของโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้	1
4	ท่านรู้วิธีการจัดหน้ากระดาษ เพิ่มหัวกระดาษ ท้ายกระดาษ และแทรกเลขหน้าของเอกสารได้	1
5	ท่านรู้จักวัตถุประสงค์ของการใช้โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel)	1
6	ท่านอธิบายวิธีการสร้างตารางโดยใช้โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel)	1
7	ท่านทราบว่าโปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel) ใช้สร้างสูตรในการคำนวณได้	1
8	ท่านอธิบายคุณสมบัติพิเศษของโปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point) ได้อย่างถูกต้อง	1
9	ท่านรู้ว่าการนำเสนอใดต้องใช้โปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point)	1
10	ท่านรู้วิธีการใช้งานโปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point)	1
11	ท่านรู้ถึงคุณประโยชน์ของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet)	1
12	ท่านรู้ว่าการใดที่ต้องใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน	1
13	ท่านบอกได้ถึงวิธีการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet)	1
14	ท่านอธิบายปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับคอมพิวเตอร์ได้	1
15	ท่านรู้แนวทางแก้ปัญหาเบื้องต้นหากคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งานอยู่เกิดปัญหา	1
16	ท่านสามารถสร้างไฟล์เอกสารโดยใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้	1

ตารางที่ ข-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	IOC
17	ท่านสามารถเลือกใช้เมนูในโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้ตรงตามความต้องการ	1
18	ท่านสามารถใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) เพื่อแสดงผลของไฟล์เอกสารและสิ่งพิมพ์งานนั้นได้	1
19	ท่านสามารถสร้างตาราง แทรกแถว ลบแถว และจัดรูปแบบตารางได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะงาน	1
20	ท่านสามารถใช้สูตรคำนวณโดยใช้โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel) ได้อย่างถูกต้อง	1
21	ท่านสามารถสร้างไฟล์นำเสนอผลงานและปรับแต่งโดยเพิ่มภาพและเสียงลงในไฟล์นำเสนอ โดยใช้โปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point)	1
22	ท่านสามารถ เพิ่มสไลด์ หรือลบสไลด์ได้	1
23	ท่านสามารถรับ-ส่งเอกสาร ตอบกลับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และแนบไฟล์เอกสารได้	1
24	ท่านสามารถใช้ Google สืบค้นข้อมูลที่ต้องการรู้ได้ในทันที	1
25	ท่านสามารถใช้การติดต่อสื่อสารผ่านรูปแบบ Social Network ได้	1
26	ท่านสามารถจัดเก็บไฟล์ข้อมูลไว้ในไดรฟ์ (Google Drive) ได้	1
27	ท่านสามารถจำแนกปัญหาว่าเกิดจากซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์ได้	1
28	ท่านสามารถลงไดรฟ์เวอร์ (Driver) ได้ด้วยตนเอง	1
29	ท่านสามารถใช้โปรแกรมในการป้องกันและกำจัดไวรัสได้ (Program Anti-Virus)	1
30	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้มีฐานข้อมูลกลางที่สามารถเข้าถึงได้ทุกฝ่าย	1
31	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้ข้อมูลมีความเป็นระบบและถูกต้อง	1

ตารางที่ ข-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	IOC
32	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ ข้อมูลถูกจัดเก็บอย่างเป็น หมวดหมู่ง่ายต่อการใช้งาน	1
33	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ เรียกใช้ข้อมูลที่ต้องการได้ทุก เวลา	1
34	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ เกิดความรวดเร็วในการจัดส่ง เอกสาร	1
35	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ ลดขั้นตอนและข้อผิดพลาด ของเอกสาร	1
36	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ ลดปริมาณการใช้กระดาษ	1
37	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่าง รวดเร็วและหลายแหล่ง	1
38	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ ผู้บริหารนำข้อมูลที่จัดเก็บไว้มา ใช้ในการตัดสินใจวางแผนองค์กร	1

ภาคผนวก ค

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ตารางที่ ค-1 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation และค่า Alpha if
Item Deleted ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	หัวหน้างานพูดชมท่านต่อหน้าผู้อื่นว่าท่านเป็นคนที่ทุ่มเทในการทำงาน	.606	.924
2	หัวหน้างานของท่านเคยเสนอชื่อท่านเพื่อพิจารณาเป็นพนักงานดีเด่น	.450	.928
3	วันที่ท่านลาป่วย หัวหน้างานได้แสดงความห่วงใย เช่น โทรถามอาการเจ็บป่วย ถามไถ่จากเพื่อนร่วมงานถึงอาการของท่าน	.739	.920
4	หัวหน้างานของท่านยินดีให้คำแนะนำปรึกษา แม้เรื่องที่ท่านปรึกษาจะไม่ใช่เรื่องงาน	.701	.922
5	เมื่อหัวหน้างานของท่านเดินทางไปที่ได้ก็ตาม มักจะนึกถึงท่าน โดยการซื้อขนมหรือของฝากมาให้ท่านเสมอ	.543	.925
6	เมื่อท่านทำงานจนดึก หัวหน้างานของท่านจะแสดงความห่วงใยในความปลอดภัยของท่าน เช่น ถามไถ่ถึงการเดินทางกลับบ้าน	.391	.927
7	องค์กรมีงบประมาณสนับสนุนท่านในการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.779	.920
8	องค์กรมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ท่านเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงาน	.779	.920
9	ท่านได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายจากองค์กรในการอบรมหรือสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.785	.919

ตารางที่ ค-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
10	องค์การของท่านให้โอกาสความก้าวหน้า และการเจริญเติบโต ในหน้าที่แก่ท่าน	.794	.919
11	องค์การที่ท่านทำงานอยู่ให้หลักประกันและความมั่นคงใน การทำงานแก่ท่านเป็นอย่างดี	.385	.928
12	ท่านมั่นใจว่าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นองค์การ จะไม่มีวันไล่ท่านออกอย่างไม่สมเหตุผล	.555	.925
13	ท่านมั่นใจว่าองค์การนี้จะจ้างท่านทำงานจนเกษียณ	.636	.923
14	องค์การมีการตรวจสอบสภาพเครื่องคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ท่านใช้งานอยู่อย่างสม่ำเสมอ	.821	.918
15	การเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Internet) ภายในองค์การ เป็นไปโดยง่าย และรวดเร็ว	.702	.922
16	องค์การจัดเตรียมโปรแกรมพื้นฐานต่าง ๆ เช่น Microsoft office, Photo shop หรือการคำนวณทางสถิติ SPSS เป็น ต้น เพื่อให้ท่านสามารถนำมาประยุกต์ใช้ กับงานที่ท่านทำ เพื่อให้งานสำเร็จเร็วขึ้น	.552	.925
17	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน มีการสแกนไวรัสอย่างน้อย เดือนละหนึ่งครั้ง และมีการอัปเดตโปรแกรมป้องกันไวรัส อย่างสม่ำเสมอ	.562	.924
18	องค์การมีระบบป้องกันบุคคลภายนอกโจรกรรมข้อมูล(Hacker)	.359	.928
19	องค์การมีการจัดเตรียมวัสดุ-อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้ เบิก-จ่าย กรณีใช้งานไม่ได้แบบฉุกเฉิน เช่น เม้าส์ คีย์บอร์ด หรือแฟรช ไดรฟ์ เป็นต้น	.571	.924
20	องค์การมีการจัดเก็บข้อมูลสำคัญโดยใช้อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล เช่น External Hard disk เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล	.279	.930
ค่าความเชื่อมั่นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม			.927

ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตารางที่ ค-2 ค่าอำนาจจำแนกด้วยค่า Corrected Item-Total Correlation และค่า Alpha if Item Deleted ของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	ท่านอธิบายส่วนประกอบต่าง ๆ ของโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้	.724	.955
2	ท่านบอกถึงความสำคัญและประโยชน์ของโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้	.583	.955
3	ท่านจดจำเมนูใช้งานของโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้	.621	.955
4	ท่านรู้วิธีการจัดหน้ากระดาษ เพิ่มหัวกระดาษ ท้ายกระดาษ และแทรกเลขหน้าของเอกสารได้	.581	.956
5	ท่านรู้จักวัตถุประสงค์ของการใช้โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel)	.642	.955
6	ท่านอธิบายวิธีการสร้างตารางโดยใช้โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel)	.570	.956
7	ท่านทราบว่าโปรแกรมแผ่นตารางทำการ(Microsoft Excel) ใช้สร้างสูตรในการคำนวณได้	.590	.955
8	ท่านอธิบายคุณสมบัติพิเศษของโปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point) ได้อย่างถูกต้อง	.813	.954
9	ท่านรู้ว่าการนำเสนอใดต้องใช้โปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point)	.743	.955
10	ท่านรู้วิธีการใช้งานโปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point)	.672	.955
11	ท่านรู้ถึงคุณประโยชน์ของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet)	.586	.955
12	ท่านรู้ว่าการใดที่ต้องใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน	.500	.956

ตารางที่ ค-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
13	ท่านบอกได้ถึงวิธีการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet)	.402	.957
14	ท่านอธิบายปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับคอมพิวเตอร์ได้	.568	.956
15	ท่านรู้แนวทางแก้ปัญหาเบื้องต้นหากคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน อยู่เกิดปัญหา	.480	.956
16	ท่านสามารถสร้างไฟล์เอกสารโดยใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้	.686	.955
17	ท่านสามารถเลือกใช้เมนูในโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้ตรงตามความต้องการ	.763	.954
18	ท่านสามารถใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) เพื่อแสดงผลของไฟล์เอกสารและสิ่งพิมพ์งานนั้นได้	.712	.955
19	ท่านสามารถสร้างตาราง แทรกแถว ลบแถว และจัดรูปแบบ ตารางได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะงาน	.488	.956
20	ท่านสามารถใช้สูตรคำนวณโดยใช้โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel) ได้อย่างถูกต้อง	.445	.956
21	ท่านสามารถสร้างไฟล์นำเสนอผลงานและปรับแต่งโดยเพิ่มภาพ และเสียงลงในไฟล์นำเสนอ โดยใช้โปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point)	.356	.957
22	ท่านสามารถ เพิ่มสไลด์ หรือลบสไลด์ได้	.609	.955
23	ท่านสามารถรับ-ส่งเอกสาร ตอบกลับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E- mail) และแนบไฟล์เอกสารได้	.717	.955
24	ท่านสามารถใช้ Google สืบค้นข้อมูลที่ต้องการรู้ได้ในทันที	.668	.955
25	ท่านสามารถใช้การติดต่อสื่อสารผ่านรูปแบบ Social Network ได้	.702	.955

ตารางที่ ค-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
26	ท่านสามารถจัดเก็บไฟล์ข้อมูลไว้ในไดรฟ์ (Google Drive) ได้	.618	.955
27	ท่านสามารถจำแนกปัญหาว่าเกิดจากซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์ได้	.362	.957
28	ท่านสามารถลงไดรฟ์เวอร์ (Driver) ได้ด้วยตนเอง	.328	.958
29	ท่านสามารถใช้โปรแกรมในการป้องกันและกำจัดไวรัสได้ (Program Anti-Virus)	.537	.956
30	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้มีฐานข้อมูล กลางที่สามารถเข้าถึงได้ทุกฝ่าย	.762	.954
31	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ข้อมูลมีความ เป็นระบบและถูกต้อง	.708	.955
32	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ข้อมูลถูก จัดเก็บอย่างเป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการใช้งาน	.804	.954
33	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้เรียกใช้ข้อมูลที่ ต้องการได้ตลอดเวลา	.737	.955
34	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้เกิดความ รวดเร็วในการจัดส่งเอกสาร	.598	.955
35	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ลดขั้นตอนและ ข้อผิดพลาดของเอกสาร	.291	.957
36	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ลดปริมาณการ ใช้กระดาษ	.480	.956
37	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้สามารถสืบค้น ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและหลายแหล่ง	.627	.955
38	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ผู้บริหาร นำข้อมูลที่จัดเก็บไว้มาใช้ในการตัดสินใจวางแผนองค์กร	.565	.956
ค่าความเชื่อมั่นของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยรวม			.957

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ตารางที่ ค-3 ค่าความเชื่อมั่นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมและรายด้าน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	Reliability
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	8.26
ด้านการฝึกอบรม	.886
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	.792
ด้านวัสดุอุปกรณ์	.856
โดยรวม	.927

ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตารางที่ ค-4 ค่าความเชื่อมั่นของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โดยรวมและรายด้าน

ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	Reliability
ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.918
ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.890
ด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	.908
โดยรวม	.957

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

“การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ”

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอัญมณี ภูชิน นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้จัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร เป็นที่ปรึกษาสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ผลของสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การและพนักงานมหาวิทยาลัยต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน 5 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	จำนวน 20 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	จำนวน 38 ข้อ

โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนการตอบคำถามในแต่ละตอน

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย และเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ดังนั้นข้อมูลของท่านถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวแก่ผู้ใดทั้งสิ้นและไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่าน ข้อมูลจะนำมาวิเคราะห์ร่วมกันทั้งหมดโดยดูในภาพรวมเท่านั้น จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามด้วยตนเองตามความเป็นจริงมากที่สุด

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวอัญมณี ภูชิน

นักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

แบบสอบถาม

“การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ”

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- | | |
|---|--------------|
| ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน 5 ข้อ |
| ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร | จำนวน 20 ข้อ |
| ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | จำนวน 38 ข้อ |

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20 - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 - 50 ปี

☐ สูงกว่า 50 ปี

3. สถานภาพการสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ แยกกันอยู่

☐ หย่าร้าง

☐ หม้าย

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี

☐ 1 - 5 ปี

☐ 6 - 10 ปี

☐ 11 - 15 ปี

☐ 16 - 20 ปี

☐ 20 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงท่านมากที่สุด
หรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน					
1. หัวหน้างานพูดชมท่านต่อหน้าผู้อื่นว่าท่านเป็นคนที่มีทุ่มเทในการทำงาน					
2. หัวหน้างานของท่านเคยเสนอชื่อท่านเพื่อพิจารณาเป็นพนักงานดีเด่น					
3. วันที่ท่านลาป่วย หัวหน้างานได้แสดงความห่วงใย เช่น โทรถามอาการเจ็บป่วย ถามไถ่จากเพื่อนร่วมงานถึงอาการของท่าน					
4. หัวหน้างานของท่านยินดีให้คำแนะนำปรึกษา แม้เรื่องที่ท่านปรึกษาจะไม่ใช่เรื่องงาน					
5. เมื่อหัวหน้างานของท่านเดินทางไปไหนก็ตาม มักจะนึกถึงท่าน โดยการซื้อขนมหรือของฝากมาให้ท่านเสมอ					
6. เมื่อท่านทำงานจนดึก หัวหน้างานของท่านจะแสดงความห่วงใยในความปลอดภัยของท่าน เช่น ถามไถ่ถึงการเดินทางกลับบ้าน					
ด้านการฝึกอบรม					
7. องค์กรมีงบประมาณสนับสนุนท่านในการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร					
8. องค์กรมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ท่านเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงาน					
9. ท่านได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายจากองค์กรในการอบรมหรือสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงท่านมากที่สุด
หรือสอดคล้องกับความรู้สึของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร					
1. ท่านอธิบายส่วนประกอบต่าง ๆ ของโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้					
2. ท่านบอกถึงความสำคัญและประโยชน์ของโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้					
3. ท่านจดจำเมนูใช้งานของโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้					
4. ท่านรู้วิธีการจัดหน้ากระดาษ เพิ่มหัวกระดาษ ท้ายกระดาษ และแทรกเลขหน้าของเอกสารได้					
5. ท่านรู้จักวัตถุประสงค์ของการใช้โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel)					
6. ท่านอธิบายวิธีการสร้างตารางโดยใช้โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel)					
7. ท่านทราบว่าโปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel) ใช้สร้างสูตรในการคำนวณได้					
8. ท่านอธิบายคุณสมบัติพิเศษของโปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point) ได้อย่างถูกต้อง					
9. ท่านรู้ว่าการนำเสนอใดต้องใช้โปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point)					
10. ท่านรู้วิธีการใช้งานโปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point)					
11. ท่านรู้ถึงคุณประโยชน์ของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet)					
12. ท่านรู้ว่าการใดที่ต้องใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. ท่านบอกได้ถึงวิธีการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet)					
14. ท่านอธิบายปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับคอมพิวเตอร์ได้					
15. ท่านรู้แนวทางแก้ปัญหาเบื้องต้นหากคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งานอยู่เกิดปัญหา					
ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Microsoft Word)					
16. ท่านสามารถสร้างไฟล์เอกสารโดยใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้					
17. ท่านสามารถเลือกใช้เมนูในโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ได้ตรงตามความต้องการ					
18. ท่านสามารถใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) เพื่อแสดงผลของไฟล์เอกสารและสิ่งพิมพ์งานนั้นได้					
ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Microsoft Excel)					
19. ท่านสามารถสร้างตาราง แทรกแถว ลบแถว และจัดรูปแบบตาราง ได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะงาน					
20. ท่านสามารถใช้สูตรคำนวณโดยใช้โปรแกรมแผ่นตารางทำการ (Microsoft Excel) ได้อย่างถูกต้อง					
ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Microsoft PowerPoint)					
21. ท่านสามารถสร้างไฟล์นำเสนอผลงานและปรับแต่งโดยเพิ่มภาพ และเสียงลงในไฟล์นำเสนอ โดยใช้โปรแกรมการนำเสนอ (Microsoft Power Point)					
22. ท่านสามารถ เพิ่มสไลด์ หรือลบสไลด์ได้					
ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (การใช้งาน Internet)					
23. ท่านสามารถรับ-ส่งเอกสาร ตอบกลับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และแนบไฟล์เอกสารได้					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. ท่านสามารถใช้ Google สืบค้นข้อมูลที่ต้องการรู้ได้ในทันที					
25. ท่านสามารถใช้การติดต่อสื่อสารผ่านรูปแบบ Social Network ได้					
26. ท่านสามารถจัดเก็บไฟล์ข้อมูลไว้ในไดรฟ์ (Google Drive) ได้					
27. ท่านสามารถจำแนกปัญหาว่าเกิดจากซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์ได้					
28. ท่านสามารถลงไดรฟ์เวอร์ (Driver) ได้ด้วยตนเอง					
29. ท่านสามารถใช้โปรแกรมในการป้องกันและกำจัดไวรัสได้ (Program Anti-Virus)					
ด้านเจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร					
30. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้มีฐานข้อมูลกลางที่สามารถเข้าถึงได้ทุกฝ่าย					
31. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้ข้อมูลมีความเป็นระบบและถูกต้อง					
32. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ ข้อมูลถูกจัดเก็บอย่างเป็นหมวดหมู่ต่อการใช้งาน					
33. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ เรียกใช้ข้อมูลที่ต้องการได้ตลอดเวลา					
34. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ เกิดความรวดเร็วในการจัดส่งเอกสาร					
35. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ ลดขั้นตอนและข้อผิดพลาดของเอกสาร					
36. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ ลดปริมาณการใช้กระดาษ					
37. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและหลายแหล่ง					
38. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้ ผู้บริหารนำข้อมูลที่จัดเก็บไว้มาใช้ในการตัดสินใจวางแผนองค์กร					

ขอขอบพระคุณทุกท่านสำหรับการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามจนเสร็จ



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : อัญมณี ภูชิน
 ชื่อสารนิพนธ์ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพร้อมด้าน
 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงาน
 มหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ
 สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ประวัติ

ประวัติการศึกษา

- สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนการัญศึกษา จ.นนทบุรี
- สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสตรีนนทบุรี จ.นนทบุรี
- สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษา โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (SBAC) กรุงเทพฯ
- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีการศึกษา 2551

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2547-2550 พนักงานพิเศษ ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานบริหาร สังกัดภาคภาควิชาครุศาสตร์โยธา
 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 พ.ศ. 2551-ปัจจุบัน พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา สังกัดภาควิชาครุศาสตร์โยธา
 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ