



# รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศ

เพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช

ปีการศึกษา 2565

โดย

งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ

วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช



ชื่อ : งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ  
ชื่องานวิจัย : ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบ  
เครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช  
ฝ่าย : แผนงานและความร่วมมือ วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช  
ปีการศึกษา : 2565

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช และนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราชให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 265 คน จากประชากร 846 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนธันวาคม 2565 ได้แบบสอบถามคืนร้อยละ 100 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีผลการศึกษาโดยสรุปดังนี้ ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และระดับมาก 4 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การลงทะเบียนพิสูจน์ตัวตน ที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2560 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ด้านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัยแบบ LAN สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัยแบบ Wireless สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการเว็บไซต์และระบบสารสนเทศวิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบข้อมูลสารสนเทศและเว็บไซต์ของวิทยาลัยฯ ตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อภาระงานระดับมาก

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงด้วยดี เพราะได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ครู นักเรียนนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช และจากทีมงานวิจัยของงานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราชทุกคน

นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญ ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิจัยครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมาตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะนำมาพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ

มีนาคม 2565

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญภาพ .....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย .....	2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	4
2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศ .....	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ .....	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและทฤษฎีความพึงพอใจ .....	13
2.4 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ .....	16
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	18
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....	21
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	22
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	22
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	23
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	23
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	25

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	32
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	32
5.2 อภิปรายผล .....	33
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	33
บรรณานุกรม.....	35
ภาคผนวก.	

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2-1 ส่วนประกอบของสารสนเทศเพื่อการจัดการ	7
ภาพที่ 2-2 เครือข่ายท้องถิ่น	17
ภาพที่ 2-3 เครือข่ายระดับเมือง	17
ภาพที่ 2-4 เครือข่ายระดับประเทศ	18

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4-1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	25
ตารางที่ 4-2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	26
ตารางที่ 4-3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	26
ตารางที่ 4-4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต/วัน	26
ตารางที่ 4-5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต/ สัปดาห์	27
ตารางที่ 4-6 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่	27
ตารางที่ 4-7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม	28
ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	28
ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	29
ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศวิทยาลัย การอาชีพนครศรีธรรมราช	30

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานในหน่วยงานประเภทต่างๆ มากมาย ซึ่งมีผลทำให้การทำงานในองค์กรหรือหน่วยงาน สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบและสามารถพัฒนาการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในองค์กร หรือหน่วยงานก็เริ่มมีการพัฒนาขึ้นแทนที่จะใช้ในลักษณะหนึ่งเครื่องต่อหนึ่งคน ก็ให้มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ มาเชื่อมต่อกันเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีเครือข่ายจึงเป็นหัวใจที่สำคัญสำหรับสถาบันการศึกษา โดยเน้นการรวมระบบสื่อสารต่าง ๆ ให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อประโยชน์ทางการเข้าถึงข้อมูลและแหล่งความรู้บนพื้นฐาน เครือข่ายของสถาบันการศึกษาต้องรวมเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต เครือข่ายการเข้าถึงแบบไร้สาย (Wireless) รวมทั้งระบบการกระจายสัญญาณ (Broadcasting) เช่น เครือข่ายวิทยุโทรทัศน์ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีในอนาคตกำลังรวมตัวกันบนพื้นฐานของการใช้งานร่วมกับ IP Network การวางโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีของสถาบันการศึกษาจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่ง การประยุกต์ใช้จึงต้องเน้นการสร้างคุณค่าเพิ่ม โดยเฉพาะการสร้างเนื้อหาและพัฒนาระบบการประยุกต์ใช้ทางการศึกษา เพื่อว่าการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีจะเกิดประโยชน์สูงสุด

ในปัจจุบันวิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช มีการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทุกอาคาร ทุกพื้นที่ทั้งเครือข่ายแบบใช้สายและเครือข่ายแบบไร้สาย ผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย ได้แก่ ผู้บริหาร คณะครู เจ้าหน้าที่ นักเรียนนักศึกษา โดยมีการพัฒนาปรับปรุง และซ่อมแซมอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี เพิ่มจุดบริการให้ครอบคลุมพื้นที่ เพื่อพัฒนาการให้บริการที่มีเสถียรภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ดังนั้น ผู้จัดทำงานวิจัยจึงมีแนวคิดที่จะทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ประจำปีการศึกษา 2565 โดยนำผลการประเมินของผู้ใช้งานมาวิเคราะห์ถึงปัญหา และความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบงานที่ใช้ รวมถึงนำการวิเคราะห์ที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราชต่อไป



## 1.2 วัตถุประสงค์ประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช

1.2.2 เพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ในปีการศึกษา 2565 โดยจำแนกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1.3.1.1 ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ

1.3.1.2 ด้านระบบการรักษาความปลอดภัย

1.3.1.3 ด้านการให้บริการเว็บไซต์และระบบสารสนเทศวิทยาลัยการอาชีพ

นครศรีธรรมราช

1.3.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ครู นักเรียนนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ในปีการศึกษา 2565 บุคลากรทางการศึกษา (ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่) จำนวน 84 คน (ข้อมูลจากงานบุคลากร ณ วันที่ 20 มิถุนายน 2565) นักเรียนนักศึกษา จำนวน 762 คน (ข้อมูลจากงานทะเบียน ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2565) รวม 846 คน

1.3.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ครู นักเรียนนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ในปีการศึกษา 2565 จำนวน 265 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางเครซีและมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และใช้การสุ่มแบบบังเอิญ

$$n = \frac{x^2 Np(1-p)}{e^2(N-1) + x^2 p(1-p)}$$

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$x^2$  = ค่าไคสแควร์ที่  $df$  เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ( $x^2 = 3.841$ )

$p$  = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร ถ้าไม่ทราบให้กำหนด  $p = 0.5$ )

#### 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

“ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์” หมายถึง ระบบเครือข่ายแบบมีสาย และแบบไร้สายที่ใช้ใน วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช

“ระบบสารสนเทศ” หมายถึง ระบบที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บ หรือจัดการกับข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ข้อมูลนั้นกลายเป็นสารสนเทศที่ดี สามารถนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้อง

“ความพึงพอใจ” หมายถึง กิริยาทางด้านความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช เป็นระดับความพอใจที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงทิศทางว่าเป็นทัศนคติไปในทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้นนั้น

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้บริหาร ครู นักเรียนนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ในปีการศึกษา 2565 จำนวน 846 คน

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 สามารถทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช

1.5.2 สามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี รวบรวมเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.4 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศ

##### 2.1.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำวิทยาการที่ก้าวหน้าทางด้านคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร มาสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น และรวมถึงการใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ในการรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อหรือสื่อสารระหว่างกัน เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องโดยตรงกับ เครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง ขั้นตอนวิธีการดำเนินการซึ่งเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ข้อมูล บุคลากรและกรรมวิธีดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด

##### 2.1.2 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถอธิบายความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านที่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ของผู้คนไว้ 6 ข้อดังต่อไปนี้

2.1.2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรม มาเป็นสังคมสารสนเทศ

2.1.2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลก ที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกผูกพันกับทุกประเทศ ความเชื่อมโยงของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคม โลกาภิวัตน์

2.1.2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพัน มีการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น หน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กและเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันในด้านความเร็ว โดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นตัวสนับสนุน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

2.1.2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีแบบสุนทรียสัมผัส และสามารถตอบสนองตามความต้องการการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ที่เลือกได้เอง

2.1.2.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดสภาพการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา

2.1.2.6 เทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขึ้น อีกทั้งยังทำให้วิถีการตัดสินใจ หรือเลือกทางเลือกได้ละเอียดขึ้น

### 2.1.3 ลักษณะสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยพื้นฐานของเทคโนโลยี ย่อมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าได้ แต่เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีความเป็นอยู่ของสังคมสมัยใหม่อยู่มาก ลักษณะเด่นที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศมีดังนี้

2.1.3.1 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจการค้าและการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีในการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติเราสามารถฝากถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลา ธนาคารสามารถให้บริการได้ดีขึ้น ทำให้การบริการโดยรวมมีประสิทธิภาพ ในระบบการจัดการทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการและการตัดสินใจ ระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสด จองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

2.1.3.2 เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูล และการใช้ข้อมูลได้ดีการบริการต่าง ๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจาย ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้าน สามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ นักเรียนนักศึกษาสามารถเรียนได้จากทุกที่

2.1.3.3 เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่าง ๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์กร ประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎร์ที่จัดทำด้วยระบบ ระบบเวชระเบียนในโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษี ในองค์กรทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

2.1.3.4 เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

ดังจะเห็นได้จากการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์การใช้ตารางคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมแบบต่าง ๆ เป็นต้น

#### 2.1.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) จะประกอบด้วยหน้าที่หลัก 2 ประการ (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และไพบูลย์ เกียรติโกมล, 2545)

2.1.4.1 สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมาไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบ

2.1.4.2 สามารถประมวลผลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหารงานของผู้บริหาร

ดังนั้นถ้าระบบใดประกอบด้วยหน้าที่หลักสองประการ ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่หลักทั้งสองได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ระบบนั้นก็สามารถถูกจัดเป็นระบบ MIS ได้ ปัจจุบันขอบเขตการทำงานของระบบสารสนเทศ ขยายตัวจากการรวบรวมข้อมูลที่มาจากภายในองค์กรไปสู่การเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ทั้งจากภายในท้องถิ่น ประเทศ และระดับนานาชาติ ปัจจุบันนักธุรกิจต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพสูงขึ้นเพื่อสร้าง MIS ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจ และขีดความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารในยุคปัจจุบัน

#### 2.1.5 ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ 3 ประการ ต่อไปนี้

2.1.5.1 เครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ส่วนประกอบหรือโครงสร้างพื้นฐานที่รวมกันเข้าเป็นระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและช่วยให้ระบบสารสนเทศสามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเราจำแนกเครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศออกเป็น 2 ส่วนได้แก่

1) ฐานข้อมูล (Database) มีผู้กล่าวว่า “ข้อมูล” คือหัวใจของระบบ MIS เพราะสารสนเทศที่มีคุณภาพ จะมาจากข้อมูลที่เชื่อถือได้ ทันสมัย และถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึง และใช้งานได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว ดังนั้นฐานข้อมูลจึงเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้ระบบสารสนเทศมีความสมบูรณ์และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

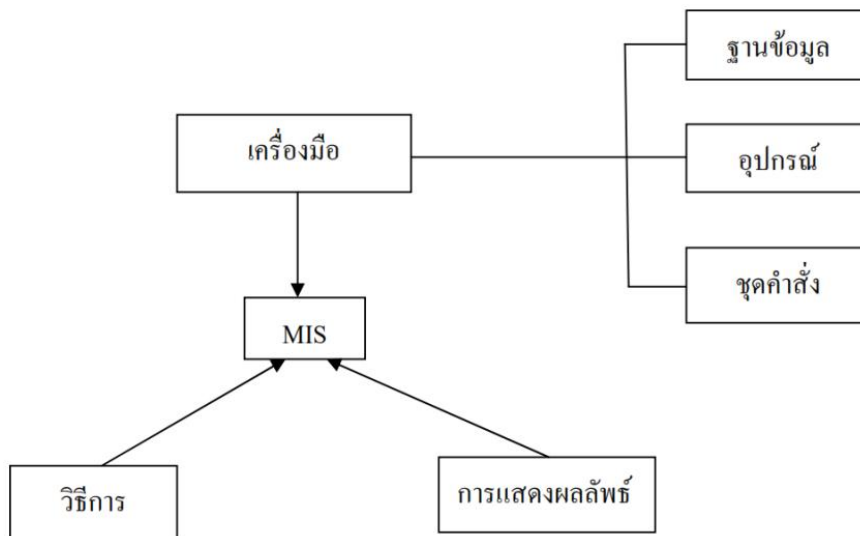
2) เครื่องมือ (Tools) เป็นเครื่องมือที่ใช้จัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ปกติระบบสารสนเทศจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์หลักในการจัดการข้อมูล ซึ่งจะประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญต่อไปนี้

- อุปกรณ์ (Hardware) คือ ตัวเครื่องหรือส่วนประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ช่วยให้การประมวลผลและการจัดการข้อมูลมีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง

- ชุดคำสั่ง (Software) คือ ชุดคำสั่งที่กำหนดที่รวบรวม และจัดการเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในการบริหารงาน หรือการตัดสินใจ

2.1.5.2 วิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล ต้องสามารถสังเคราะห์สารสนเทศที่เหมาะสมกับการใช้งาน โดยจัดลำดับ และวิธีการของการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ

2.1.5.3 การแสดงผลลัพธ์ ปกติผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของระบบสารสนเทศอยู่ในรูปของรายงานต่าง ๆ ที่สามารถเรียกมาแสดงได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน



ภาพที่ 2-1 : ส่วนประกอบของสารสนเทศเพื่อการจัดการ (ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล, 2545 : 34)

### 2.1.6 คุณสมบัติระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ปัจจุบันองค์การสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศด้วยตนเอง หรือให้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเข้าดำเนินการโดยการออกแบบและพัฒนาระบบที่สอดคล้องตามหลักวิชาการ

การแสดงผลลัพธ์จะอำนวยความสะดวกได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบสารสนเทศต้องคำนึงถึงคุณสมบัติสำคัญของการบริหารจัดการระบบที่ดีดังต่อไปนี้ (คะเนิงนิจ ศรีชะโคตร, 2546 : 16)

2.1.6.1 ความสามารถในการจัดการข้อมูล (Data Manipulation) ระบบสารสนเทศที่ดีต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขและจัดการข้อมูลเพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมสำหรับนำไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.6.2 ความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งขององค์กร ถ้าสารสนเทศบางประเภทรั่วไหลออกไปสู่บุคคลภายนอก โดยเฉพาะคู่แข่งอาจทำให้เกิดการเสียโอกาสทางการแข่งขัน หรือสร้างความเสียหายแก่ธุรกิจ นอกจากนี้ความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือการก่อการร้ายต่อระบบ จะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นบริหารหรือเจ้าของระบบ จะไม่ยอมให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือไม่มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลเข้าถึงฐานข้อมูลที่สำคัญของธุรกิจได้

2.1.6.3 ความยืดหยุ่น (Flexibility) สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจหรือสถานการณ์การแข่งขันทางการค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ระบบสารสนเทศที่ดีต้องมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยที่ระบบสารสนเทศที่ถูกสร้างหรือถูกพัฒนาขึ้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารได้เสมอ โดยมีอายุการใช้งาน การบำรุงรักษา และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

2.1.6.4 ความพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ปกติ MIS ถูกพัฒนาขึ้นโดยมีความมุ่งหวังให้ผู้ใช้สามารถนำมาประยุกต์ในงานหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องกระตุ้นหรือโน้มน้าวให้ผู้ใช้หันมาใช้ระบบให้มากขึ้น เนื่องจากการพัฒนาระบบจะต้องใช้เงินลงทุนสูงจึงต้องใช้งานให้คุ้มค่า อาจกล่าวได้ว่าทุกองค์กรต้องการระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ แต่ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพไม่จำเป็นต้องมีราคาแพง ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ชุดคำสั่ง และอุปกรณ์สนับสนุนที่ทันสมัยแต่ระบบ MIS ที่ดีสมควรต้องเป็นระบบที่เหมาะสม สามารถประมวลและจัดข้อมูลตามต้องการ และสะดวกในการใช้งาน ตรงตามความต้องการและความสามารถของผู้ใช้ตลอดจนสามารถพัฒนาศักยภาพให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ในอนาคต

นอกจากนี้วัตถุประสงค์สำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ก็คือ สารสนเทศการที่จะได้สารสนเทศที่มีคุณภาพ เหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ระบบสารสนเทศจะต้องมีข้อมูลที่มีความถูกต้องและมีคุณภาพเพียงพอไว้ในระบบ

เพื่อรอการเรียกกลับมาประมวลผลให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการ ถ้าข้อมูลที่ถูกป้อนเข้าไปเก็บไว้ในระบบเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพต่ำหรือไม่มีคุณสมบัติที่ดีสารสนเทศที่ได้ก็จะไม่มีคุณภาพ

และขาดคุณลักษณะที่เหมาะสมทำให้ผู้บริหารไม่สามารถนำไปใช้งานได้ข้อมูลที่มีคุณภาพสมควรที่คุณสมบัติดังต่อไปนี้

1) ถูกต้อง (Accurate) ข้อมูลที่ดีจะต้องมีความถูกต้องและปราศจากความคลาดเคลื่อนโดยที่ความถูกต้องจะช่วยส่งเสริมให้สารสนเทศที่ได้มาเกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น แต่ถ้าข้อมูลที่ถูกต้องเข้าไปในระบบสารสนเทศเกิดความผิดพลาดหรือมีข้อบกพร่องอาจจะส่งผลให้สารสนเทศที่ได้มีความผิดพลาด หรือไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสมบูรณ์

2) ทันเวลา (Timeliness) ข้อมูลจะต้องทันต่อเหตุการณ์และไม่ล้าสมัย ความล้าสมัยของข้อมูล ทำให้สารสนเทศที่ได้มีประโยชน์ต่อผู้ใช้น้อยลง หรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการใช้งานเลย แต่ความทันต่อเวลาจะมีความสำคัญต่อผู้ใช้น้อยขึ้นขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจหรือปัญหาขององค์กร

3) สอดคล้องกับงาน (Relevance) สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ต้องได้มาจากการประมวลผลของข้อมูลที่มีสาระตรงกันหรือสัมพันธ์กับปัญหาของงาน ข้อมูลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับงาน ถึงแม้จะเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้และทันต่อเหตุการณ์แต่ก็จัดว่าไม่มีคุณภาพ เนื่องจากไม่สามารถนำไปประกอบการตัดสินใจ หรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของงาน นอกจากนี้ข้อมูลที่มีคุณภาพสูงและมีความสัมพันธ์กับงานชนิดหนึ่ง อาจจะไม่เป็นที่ต้องการของงานชนิดอื่น

4) สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) ข้อมูลบางประเภทอาจมาจากแหล่งข้อมูลที่ซับซ้อนและหลากหลาย ทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งผู้ใช้ต้องตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือได้ของสารสนเทศก่อนการนำมาใช้งาน มิเช่นนั้นอาจก่อให้เกิดผลเสียขึ้นกับองค์กร เช่น ข้อมูลลวงจากคู่แข่ง ข้อมูลที่เบี่ยงเบน และข้อมูลที่ขาดความสมบูรณ์ เป็นต้น รวมถึงสารสนเทศควรมีลักษณะที่พึงปรารถนาอย่างน้อย 5 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

- สารสนเทศที่น่าเสนอชัดเจน และควรนำเสนอด้วยวิธีที่คุ้นเคยกันอยู่ เพื่อให้สามารถเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว

- สารสนเทศนั้นควรทำให้เข้าใจสถานการณ์ของงานนั้นได้ละเอียดขึ้น

- สารสนเทศที่มีคำแนะนำหรือส่วนแนะนำการตัดสินใจควรมีสิ่งช่วยที่ชัดเจน อย่างเป็นขั้นตอนหนึ่งให้ผู้พิจารณาได้ว่าทำอะไร และทำไมจึงจะได้ผล(Results) และคำแนะนำ

- ความต้องการต่าง ๆ ด้านสารสนเทศควรอยู่บนพื้นฐานของการระบุความต้องการสารสนเทศสำหรับสถานการณ์นั้นโดยเฉพาะ

- สารสนเทศและเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการควบคุมทางการจัดการ ที่เสนอโดยกระบวนการสนับสนุน ควรเป็นในลักษณะที่ให้ผู้ตัดสินใจเป็นผู้แนะนำ (Guide) กระบวนการวินิจฉัย และการเลือกยิ่งกว่าให้ระบบสนับสนุนคอมพิวเตอร์แนะนำกระบวนการดังกล่าว



## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกได้ 2 แนวทางตามแนวคิดของนักวิชาการแต่ละด้านดังนี้

มิลเลท (Millet, 1954 :4) ให้นิยามคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างทันเวลา (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

ไซมอน (Simon, 1960 : 180 - 181) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจ เกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output)

สมิธ (Smith, 1982 : 65) ให้กรอบแนวคิดขององค์ประกอบการดำเนินงานองค์กรที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของการผลิต มีดังนี้

องค์ประกอบด้านปัจจัย(Input)

1. ปัจจัยมนุษย์(Human) ได้แก่
  - 1.1 กำลังคน (Manpower)
  - 1.2 ความสามารถ (Abilities)
  - 1.3 พลัง (Energies)
  - 1.4 ความต้องการ (Needs)
  - 1.5 ความคาดหวัง (Expectations)
2. ปัจจัยนอกจากมนุษย์ (Non-Human) ได้แก่
  - 2.1 เงินทุน (Money)
  - 2.2 เครื่องมือเครื่องจักร (Machines)
  - 2.3 วัสดุ (Materials)
  - 2.4 เทคนิควิธีการ (Methods)
  - 2.5 ที่ดิน (Land)

องค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process)

1. การจัดการองค์กร ได้แก่

- 1.1 จัดโครงสร้าง
- 1.2 จัดศักยภาพการปรับเปลี่ยน (Dynamics)
- 1.3 การวิเคราะห์ (Analysis)
- 1.4 การกำหนดวัตถุประสงค์
- 1.5 การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategies)
- 1.6 การกำหนดกลยุทธ์ (Tactics)
2. การจัดระบบตัดสินใจและระบบข้อมูล ได้แก่
  - 2.1 กระบวนการตัดสินใจ
  - 2.2 การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System)
  - 2.3 การจัดระบบสนับสนุน
3. การวางแผนและควบคุม ได้แก่
  - 3.1 การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning Systems)
  - 3.2 รูปแบบการวางแผนและวิธีการที่ใช้ (Planning Methods and Models)
  - 3.3 การวางแผนงานโครงการ (Project and Program Planning)
  - 3.4 ระบบควบคุมและคอมพิวเตอร์ช่วยควบคุม (Control Systems and Cybernetics)
  - 3.5 การวิเคราะห์ทุนและกำไรเพิ่มประสิทธิผล (Cost-Benefit Analysis and Effectiveness)
  - 3.6 การบริหารบุคลากรและการประเมิน (Human Systems Management Evaluation)
- องค์ประกอบด้านผลผลิต (Outputs)
  1. สินค้าและบริการ (Product and Service)
  2. ความสามารถในการปฏิบัติขององค์กร (Performance)
  3. ระดับการเพิ่มผลผลิต (Productivity)
  4. นวัตกรรม (Innovation)
  5. การเติบโตและพัฒนาการขององค์กร ได้แก่
    - 5.1 การขยายสถานที่ (Plant)
    - 5.2 การขยายทุน (Capital)
    - 5.3 การขยายตลาด (Markets)
    - 5.4 การใช้เทคโนโลยี (Technology)
    - 5.5 การขยายบุคลากร (Personnel)

6. ภาพพจน์ขององค์กร (Image)
7. ความมุ่งมั่นขององค์กร (Commitment)
8. แรงจูงใจขององค์กร (Motivation)
9. ความพอใจของบุคลากร (Satisfaction)

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กร ก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใด มีจุดประสงค์ใด เป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง สถานการณ์ต่าง ๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

### 2.2.1 ประสิทธิภาพของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถสนับสนุนการทำงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งในแต่ละระดับขององค์กรจะมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ที่แตกต่างกัน เช่น ฝ่ายตลาดจะมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการกำหนดกลุ่มลูกค้าช่วยพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า สนับสนุนการขายสินค้าและบริการและการให้บริการแก่ลูกค้า ส่วนฝ่ายผลิตมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการวางแผน การพัฒนา และการผลิตสินค้าและบริการ และควบคุมการไหลเวียนของกระบวนการผลิต สำหรับฝ่ายบัญชีและการเงิน มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดตามการเก็บรักษาและใช้งานทรัพย์สินขององค์กร และกระบวนการไหลเวียนของระบบเงินทุน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุนประสิทธิภาพในภาพรวมขององค์กร ได้ดังนี้

จัดการด้านการคำนวณเชิงตัวเลขที่มีขนาดใหญ่และความเร็วสูง

จัดให้มีการสื่อสารที่มีราคาไม่แพง แม่นยำ และรวดเร็วให้มีใช้ภายในองค์กรและระหว่างองค์กร

ทำการเก็บสารสนเทศขนาดใหญ่ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและใช้เนื้อที่น้อย

สามารถเข้าถึงสารสนเทศจำนวนมากจากทั่วโลกอย่างรวดเร็วและราคาไม่แพง

สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันจากทุก ๆ ที่ทุกเวลา

เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม โดยไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่เดียวกัน

ทำให้เป็นอัตโนมัติทั้งกระบวนการทางธุรกิจที่เป็นแบบกึ่งอัตโนมัติและงานที่ยังใช้มือทำ (Manual)

ช่วยแปลความหมาย (Interpretation) จากข้อมูลจำนวนมากมหาศาล

ช่วยด้านกิจการการค้าทั้งโลก (Global Trade)

สามารถดำเนินงานแบบไร้สาย (Wireless) เพื่อสนับสนุนการประยุกต์ใช้งานในรูปแบบเฉพาะ

การดำเนินงานดังกล่าวข้างต้นต้องมีราคาถูกกว่าการทำด้วยมือ (Manual) สามารถสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ คือ ปรับปรุงผลิตผล (Improving Productivity) ลดต้นทุน (Reducing Cost) สนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Making) เพิ่มความสัมพันธ์กับลูกค้า (Enhancing Customer Relationship) และพัฒนาการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ใหม่ ๆ

(<http://th.wikibooks.org/wiki/ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กร>)

## 2.2.2 ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงในด้านต่าง ๆ และเป็นที่ยอมรับกันว่าข้อมูลสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่จำเป็นอย่างยิ่ง ผู้ใดให้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็วกว่าจะเป็นผู้ได้เปรียบ เพราะสามารถใช้สารสนเทศเหล่านั้นในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ดังนั้นข้อมูลสารสนเทศที่ดี จึงมีความสำคัญมากที่จะทำให้ผู้บริหารวางแผนงานและตัดสินใจได้ถูกต้อง แม่นยำมากขึ้น โดยเฉพาะการวางแผนการศึกษาและการกำหนดนโยบายต้องมีระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีความละเอียด ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการและทันสมัย ผู้บริหารจะปฏิบัติหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกจากจะอาศัยความสามารถของผู้บริหาร ในส่วนบุคคลแล้วยังต้องอาศัยสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานซึ่งยังผลให้การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ผ่องศรี วาณิชยศุภวงศ์. 2537 : 255)

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและทฤษฎีความพึงพอใจ

### 2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจ

หรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีนักวิชาการได้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

ทวีพงษ์ หินคำ (2541 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองตามความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธเนีย ปัญญาแก้ว (2541 :12) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวกับลักษณะงานปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงานความรับผิดชอบและความก้าวหน้าเมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจ งานที่ทำถ้าหากว่างานให้ความก้าวหน้าความท้าทายความรับผิดชอบความสำเร็จและการยกย่องแก่ ผู้ปฏิบัติงานแล้วพวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิทย์ เทียงบูรณธรรม (2541 : 754) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพอใจการทำให้พอใจ ความสาแก่ใจ ความหน้าใจ ความจุใจ ความแน่ใจ การชดเชยการไถ่บาปการแก้แค้น สิ่งที่ชดเชย

วิรุฬ พรรณเทวี(2542 : 11) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่า จะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก

แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

อุทัย หิรัญโต (2523) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจเนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขาทำให้เขาเกิดความความสุข”

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542 : 278 -279) กล่าวว่า

1. ความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ
2. ความพึงพอใจเป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดีและสำเร็จจนเกิดเป็นความภูมิใจและได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

Shelley (1975) ได้สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยแบ่งความรู้สึกของมนุษย์ออกเป็น 2 ชนิด คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกชนิดที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกในทางลบเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน

ซึ่งสามารถทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองชนิดนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

### 2.3.2 การวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจนั้น ฆนิตาชัย ปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามโดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกตเป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด จากการทำทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกำทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

### 2.3.3 ความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง (สมิต สัจฉกร, 2542 : 18) ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่า จะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวังทำให้ให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อแล้วรวย ก็ได้รับหนังสือซื้อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนดพร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจ ที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ เกิดความสบายใจความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ทุกสถานที่ซึ่งความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองตามที่ตนคาดหวัง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายระดับใดระดับหนึ่ง

## 2.4 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือ ระบบเน็ตเวิร์ค คือ กลุ่มของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ถูกนำมาเชื่อมต่อกันเพื่อให้ผู้ใช้ในเครือข่ายสามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล และใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในเครือข่ายร่วมกันได้ เครือข่ายนั้นมีหลายขนาด ตั้งแต่ขนาดเล็กที่เชื่อมต่อกันด้วยคอมพิวเตอร์เพียงสองสามเครื่อง เพื่อใช้งานในบ้านหรือในบริษัทเล็ก ๆ ไปจนถึงเครือข่ายขนาดใหญ่ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลก ส่วน Home Network หรือเครือข่ายภายในบ้าน ซึ่งเป็นระบบ LAN (Local Area Network) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก หมายถึงการนำเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มาเชื่อมต่อกันในบ้าน สิ่งที่เกิดตามมาก็คือ ประโยชน์ในการใช้คอมพิวเตอร์ด้านต่าง ๆ เช่น

1. การใช้ทรัพยากรร่วมกัน หมายถึง การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องพิมพ์ร่วมกัน กล่าวคือ มีเครื่องพิมพ์เพียงเครื่องเดียว ทุกคนในเครือข่ายสามารถใช้เครื่องพิมพ์นี้ได้ ทำให้สะดวกและประหยัดค่าใช้จ่าย เพราะไม่ต้องลงทุนซื้อเครื่องพิมพ์หลายเครื่อง (นอกจากจะเป็นเครื่องพิมพ์คนละประเภท)

2. การแชร์ไฟล์เมื่อคอมพิวเตอร์ถูกติดตั้งเป็นระบบเน็ตเวิร์คแล้ว การใช้ไฟล์ข้อมูลร่วมกันหรือการแลกเปลี่ยนไฟล์ทำได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องอุปกรณ์เก็บข้อมูลใด ๆ ทั้งสิ้นในการโอนย้ายข้อมูลตัดปัญหาเรื่องความจุของสื่อบันทึกไปได้เลย ยกเว้นอุปกรณ์ในการจัดเก็บข้อมูลหลักอย่างฮาร์ดดิสก์หากพื้นที่เต็มก็คงต้องหามาเพิ่ม

3. การติดต่อสื่อสาร โดยคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเป็นระบบเน็ตเวิร์ค สามารถติดต่อพูดคุยกับ เครื่องคอมพิวเตอร์อื่น

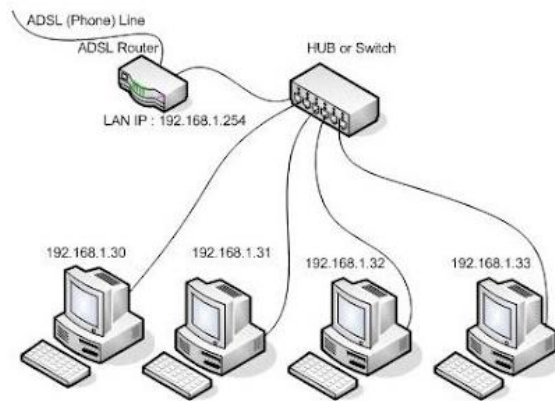
โดยอาศัยโปรแกรมสื่อสารที่มีความสามารถใช้เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ เช่นเดียวกันหรือการใช้อีเมลภายในก่อให้เกิดเครือข่าย Home Network หรือ Home Office จะเกิด ประโยชน์นี้อีกมากมาย

4. การใช้อินเทอร์เน็ตร่วมกัน คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่เชื่อมต่อในระบบเน็ตเวิร์ค สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ทุกเครื่อง โดยมีโมเด็มตัวเดียวไม่ว่าจะเป็นแบบอนาล็อกหรือแบบดิจิตอลอย่าง ADSL ยอดฮิตในปัจจุบัน

#### 2.4.1 ประเภทของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

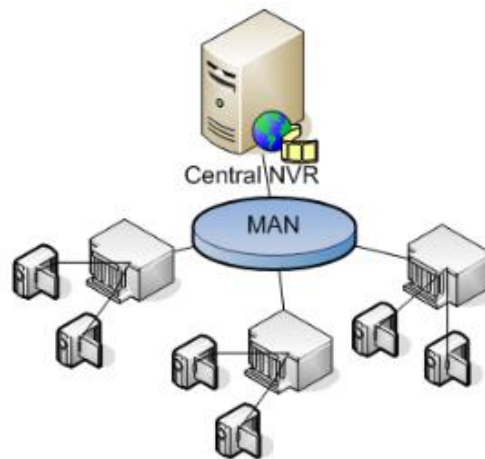
แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.4.1.1 เครือข่ายท้องถิ่น (Local Area Network หรือ LAN) เป็นเครือข่ายระยะใกล้ ใช้กันอยู่ในบริเวณไม่กว้างนัก อาจอยู่ในองค์กรเดียวกัน หรืออาคารที่ใกล้กัน เช่น ภาพในสำนักงาน ภายในโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย ระบบเครือข่ายท้องถิ่นจะช่วยให้ติดต่อกันได้สะดวก ช่วยลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ



ภาพที่ 2-2 เครือข่ายท้องถิ่น

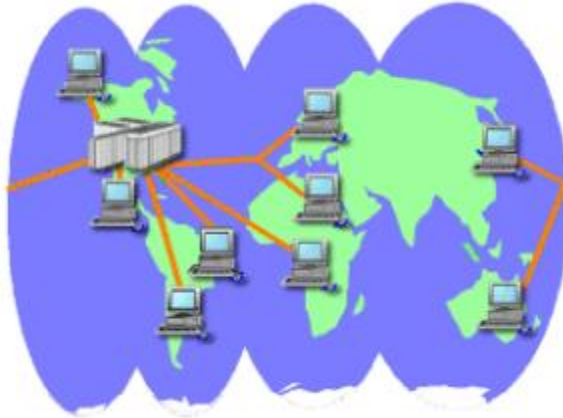
2. เครือข่ายระดับเมือง (Metropolitan Area Network หรือ MAN) เป็น เครือข่ายขนาดกลาง ใช้ภายในเมือง หรือจังหวัดที่ใกล้เคียงกัน เช่น ระบบเคเบิลทีวีที่มีสมาชิกตามบ้านทั่วไปที่เราดูกันอยู่ทุกวันนี้จัดเป็นระบบ เครือข่ายแบบ MAN



ภาพที่ 2-3 เครือข่ายระดับเมือง



3. เครือข่ายระดับประเทศ (Wide Area Network หรือ WAN) เป็น ระบบเครือข่ายขนาดใหญ่ ใช้ติดตั้งบริเวณกว้าง มีสถานีหรือจุดเชื่อมต่อมากมาย มากกว่า 1 แสนจุด ใช้สื่อกลางหลายชนิด เช่น ระบบคลื่นวิทยุ ไมโครเวฟ หรือดาวเทียม



ภาพที่ 2-4 เครือข่ายระดับประเทศ

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตนภรณ์ ศรีหาพล และรอปี มิ่งมะระาะ. (2556: บทคัดย่อ). การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความและเปรียบเทียบพึงพอใจผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ซึ่งมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคคล ใน 3 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านการนำเสนอข้อมูล และด้านประโยชน์และการนำไปใช้โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 652 คน ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ ใช้การทดสอบค่าทีและค่าเอฟ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.5 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.5 การศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 67.2 และประเภทบุคคลเป็นนักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 43.1 ซึ่งหากจำแนกตามการใช้งานสารสนเทศ คือ ระบบบริการการศึกษาคิดเป็นร้อยละ 37.10 ความถี่ในการใช้งาน 3 - 5 ครั้ง/สัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 66.0 ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารส่วนมากใช้ผ่านทางเว็บไซต์คิดเป็นร้อยละ 60.30 เพื่อสืบค้นข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 63.0 ด้านความพึงพอใจผู้ใช้บริการฐานข้อมูลมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านการนำเสนอข้อมูล ด้านประโยชน์และการนำไปใช้อาศัยอยู่ในระดับมากทุกด้าน สำหรับการทดสอบสมมติฐานเรื่องเพศ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ด้านประโยชน์และการนำไปใช้เพศที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นไม่มีความแตกต่าง ด้านเรื่องอายุพบว่า ด้านเนื้อหาผู้ที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ในด้านการนำเสนอข้อมูล ส่วนด้านอื่นไม่มีความแตกต่าง ด้านเรื่องระดับการศึกษา พบว่า ด้านการนำเสนอข้อมูล ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นไม่มีความแตกต่าง ด้านประเภทบุคคล พบว่า ประเภทบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

นิริวดี ทาเวียง (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการรายการบรรณานุกรมออนไลน์ ได้แก่ ชั้นปี ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ เพศและประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการฐานข้อมูลซีดี-รอม ได้แก่ สาขาวิชาและประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วัตถุประสงค์ของการใช้บริการรายการบรรณานุกรมออนไลน์ คือเพื่อหาหนังสืออ่านเพิ่มเติมมากที่สุด (ร้อยละ 31.2) ส่วนวัตถุประสงค์ของการใช้การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลซีดี-รอมคือ เพื่อทำรายงานประกอบการเรียนมากที่สุด (ร้อยละ 26.8 และ 28.7) ในการใช้บริการทั้ง 3 ประเภท ผู้ใช้ส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการใช้โดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง แก้ปัญหาในการสืบค้นข้อมูลด้วยวิธีการถามเพื่อน ชอบลักษณะการให้บริการแบบที่ผู้ใช้บริการสืบค้นด้วยตนเอง และประสบปัญหาในเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

มณี เหลืองวิทยากร (2545 : บทคัดย่อ) การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานจัดระบบสารสนเทศของศูนย์ข้อมูลการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า 1) การรวบรวมข้อมูลมีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานให้กรมอาชีวศึกษา ทราบมีการกำหนดระยะเวลาการรวบรวมข้อมูล 8 ประเภท รวบรวมโดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเอง 2) การตรวจสอบข้อมูลมีการกำกับการตรวจสอบโดยผู้รายงานลงชื่อรับรองข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วนเป็นปัจจุบัน ร้อยละ 70 – 80 3) การประมวลผล มีการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยจำแนกตามประเภทของข้อมูล 8 ประเภท 4) การนำเสนอข้อมูล มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการวางแผนการจัดการศึกษา นำเสนอในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์มีการเชื่อมโยงเครือข่ายในระดับอินเทอร์เน็ต มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้บริการข้อมูล 5) การเก็บรักษา เลือกเก็บรักษาข้อมูลที่ใช้เพื่อการวางแผนไม่ได้กำหนดระยะเวลาแน่นอนในการปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน กระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอน พบว่า ผู้รับผิดชอบส่วนใหญ่คือ หัวหน้างานศูนย์ข้อมูลการศึกษา สิ่งที่ควรเร่งปรับปรุงคือ การแต่งตั้งคณะกรรมการสารสนเทศ การสำรวจความต้องการใช้สารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ได้

และการปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเมื่อข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงปัญหาการดำเนินการจัดระบบสารสนเทศพบว่า มีข้อมูลกระจายอยู่หลายที่เนื่องจากมีหลายหน่วยงานรวบรวมข้อมูล ด้านการนำเสนอข้อมูลผู้ปฏิบัติงานไม่แน่ใจว่าจะนำเสนออะไรและขาดการติดตาม ควบคุม และกำกับเกี่ยวกับการจัดการด้านสารสนเทศ

ยุทธนา ชมนาวัง (2547) ศึกษาเรื่อง การประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่าย อินทราเน็ต : กรณีศึกษาธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตทั้งด้านการใช้งาน ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบการนำเสนอ และโฮมเพจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยมาสร้างต้นแบบโดยมีลักษณะสำคัญ ๆ ที่แตกต่างไปจากระบบเดิม อาทิการจัดหมวดหมู่ รายการเมนูหลักและหัวข้อย่อยใหม่การเพิ่มเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูลการเชื่อมโยงระหว่างทุกเว็บเพจกับโฮมเพจและการปรับระบบกระดานถาม-ตอบ ให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ครั้งนี้ได้กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังมีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ครู นักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ในปีการศึกษา 2565 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 760 คน (ข้อมูลจากงานทะเบียน ณ วันที่ 27 กรกฎาคม 2565) บุคลากร จำนวน 88 คน (ข้อมูลจาก งานบุคลากร ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2565) รวม 848 คน

3.1.2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ครู นักเรียนนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ในปีการศึกษา 2565 บุคลากรทางการศึกษา (ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่) จำนวน 84 คน นักเรียนนักศึกษา จำนวน 762 คน รวม 846 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางเครซีและมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และใช้การสุ่มแบบบังเอิญ

$$n = \frac{x^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + x^2 p (1 - p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$x^2$  = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ( $x^2 = 3.841$ )

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5

$$\text{แทนค่า} \quad \frac{3.841 \times 848 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05 \times 0.05)(848 - 1) + (3.841 \times 0.5 \times 0.5)} = 265$$

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ประจำปีการศึกษา 2565 โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ใช้สอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อวัน ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

ตอนที่ 2 ใช้สอบถามในการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งได้แบ่งกลุ่มแบบสอบถามออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย

ด้านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน

ด้านการให้บริการเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศวิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช

([www.nicc.ac.th](http://www.nicc.ac.th))

### 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้สร้างแบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนและรายละเอียดในการสร้างดังนี้

3.3.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย และกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย

3.3.2 ศึกษาค้นคว้าจากตำราเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม

3.3.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ ของการวิจัย

3.3.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3.3.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อรวมรวบข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว

เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) ความเหมาะสมของภาษา (wording) และความชัดเจน (clarity) ของคำถาม

3.3.6 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ใช้บริการ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.4.2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่าง

3.4.3 รวบรวมแบบสอบถาม

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป Excel ในการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และนำมาแสดงผล ในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำมาแสดงผลในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดระดับ 5 ระดับ มีเกณฑ์ การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลความหมายคะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน (Interval Scale) ระดับความพึงพอใจ

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| 5 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก        |
| 3 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย       |
| 1 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด |

เกณฑ์บอกระดับความคิดเห็นโดย JOHN W.BEST (1983) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป Excel ดังต่อไปนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean:  $\bar{X}$ )

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาคความพึงพอใจในการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ประจำปีการศึกษา 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช และนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยศึกษาข้อมูลทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย ด้านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน และด้านการให้บริการเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศวิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อศึกษาคความพึงพอใจเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

( $\bar{X}$ ) แทน ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือสถานะของผู้ตอบแบบประเมิน ซึ่งประกอบไปด้วยผู้บริหาร ครู นักเรียนนักศึกษา และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4-1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	152	57.36
หญิง	113	42.64
รวม	265	100

ตารางที่ 4-1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.36 รองลงมา เป็นเพศหญิง ร้อยละ 42.64



ตารางที่ 4-2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปวช.	162	61.13
ปวส.	80	30.19
ปริญญาตรี	21	7.92
ปริญญาโท	2	0.76
<b>รวม</b>	<b>265</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4-2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ระดับการศึกษา ปวช. จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 61.13 รองลงมาระดับการศึกษา ปวส. จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 30.19 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.92 และระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76

ตารางที่ 4-3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	2	0.75
เจ้าหน้าที่	10	3.77
ครู	13	4.91
นักเรียน นักศึกษา	240	90.57
<b>รวม</b>	<b>265</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4-3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานภาพนักเรียน นักศึกษา จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 90.57 รองลงมาสถานภาพครู จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.91 สถานภาพเจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77 และสถานภาพผู้บริหาร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4-4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต/วัน

ความถี่ในการใช้งานฯ/วัน	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ชม.	0	0
3-6 ชม.	7	2.64
6-9 ชม.	95	35.85
>9 ชม.	163	61.51
<b>รวม</b>	<b>265</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4-4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานอินเทอร์เน็ต >9 ชม./วัน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 61.51 รองลงมาใช้งานอินเทอร์เน็ต 6-9 ชม./วัน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 35.85 และใช้งานอินเทอร์เน็ต 3-6 ชม./วัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.64

ตารางที่ 4-5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต/สัปดาห์

ความถี่ในการใช้งาน อินเทอร์เน็ต/สัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 วัน	0	0
1 วัน	0	0
2 วัน	0	0
3 วัน	0	0
4 วัน	0	0
5 วัน	197	74.34
ใช้ทุกวัน	68	25.66
<b>รวม</b>	<b>265</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4-5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้งานอินเทอร์เน็ต 5 วัน/สัปดาห์ จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 74.34 และใช้งานอินเทอร์เน็ตทุกวัน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 25.66

ตารางที่ 4-6 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่

สถานที่ใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
ห้องอินเทอร์เน็ต	10	3.77
ห้องเรียน	65	24.53
ห้องพักครู	33	12.45
สำนักงาน	24	9.06
อื่นๆ	133	50.19
<b>รวม</b>	<b>265</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4-6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่อื่น ๆ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 50.19 รองลงมาใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ห้องเรียน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ห้องพักครู จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.45 ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่สำนักงาน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.06 และใช้ที่ห้องอินเทอร์เน็ต 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 4-7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.38	0.46	มาก
ด้านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน	3.89	0.95	มาก
ด้านการให้บริการเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศวิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช	4.37	0.47	มาก
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-7 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ ) ด้านการให้บริการเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศวิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ ) และด้านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย

ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายของวิทยาลัยฯ	4.20	0.58	มาก
2. ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของวิทยาลัยฯ	4.29	0.48	มาก
3. ความมีเสถียรภาพของระบบฯ สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง	3.99	0.66	มาก
4. มีระบบการลงทะเบียนพิสูจน์ตัวตน ที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560	4.97	0.03	มากที่สุด

ตารางที่ 4-8 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย

ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลแต่ละส่วน	4.89	0.10	มากที่สุด
6. การบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน	3.97	0.92	มาก
โดยภาพรวม	4.04	0.75	มาก

จากตารางที่ 4-8 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีระบบการลงทะเบียนพิสูจน์ตัวตน ที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.97$ ) การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลแต่ละส่วน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของวิทยาลัยฯ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ) มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายของวิทยาลัยฯ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) ความมีเสถียรภาพของระบบฯ สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) และการบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย

ด้านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย แบบ LAN สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	3.97	0.95	มาก
2. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย แบบ Wireless สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	3.82	0.94	มาก
โดยภาพรวม	3.89	0.95	มาก

จากตารางที่ 4-9 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ด้านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย แบบ LAN สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย แบบ Wireless สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศวิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช

ด้านการให้บริการเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศวิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ระบบสามารถใช้งานและสืบค้นข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.39	0.58	มาก
2. ข้อมูลมีความถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน ตามความต้องการใช้งาน	4.35	0.48	มาก
3. ระบบข้อมูลสารสนเทศและเว็บไซต์ของวิทยาลัยฯ ตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อภาระงาน	4.20	0.58	มาก
4. มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน	4.54	0.25	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.37	0.47	มาก

จากตารางที่ 4-10 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศวิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดหนึ่งข้อ คือมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชนอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระบบสามารถใช้งานและสืบค้นข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ ) ข้อมูลมีความถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน ตามความต้องการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35$ ) และระบบข้อมูลสารสนเทศและเว็บไซต์ของวิทยาลัยฯ ตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อภาระงานระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช สรุปข้อคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. อยากให้ขยายจุดสายแลน
2. ซ่อมจุดที่มีอุปกรณ์อยู่แล้วให้กลับมาใช้งานได้เหมือนเดิม
3. ข้อมูลหน้าเว็บให้อัพเดทอยู่เสมอ

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช และนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 265 คน จากประชากร 846 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนธันวาคม 2565 ได้แบบสอบถามคืนร้อยละ 100 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.36 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปวช. ร้อยละ 61.13 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 90.57 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต/วัน ส่วนใหญ่ >9 ชม./วัน ร้อยละ 61.51 ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต/สัปดาห์ ส่วนใหญ่ใช้งาน 5 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 74.34 สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ ส่วนใหญ่อยู่อื่น ๆ (เช่น บ้านพักอาศัย) ร้อยละ 50.19

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีผลการศึกษาโดยสรุปดังนี้

ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีระบบการลงทะเบียนพิสูจน์ตัวตน ที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก

ด้านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย แบบ LAN สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย แบบ Wireless สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศวิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดหนึ่งข้อ คือมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชนอยู่ในระดับมากที่สุด และอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบสามารถใช้งานและสืบค้นข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบข้อมูลสารสนเทศและเว็บไซต์ของวิทยาลัยฯ ตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อภาระงานระดับมาก

## 5.2 อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายมากที่สุด รองลงมาด้านการให้บริการเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศวิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช และด้านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมพื้นที่ใช้งานตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดสามลำดับ คือ 1) มีระบบการลงทะเบียนพิสูจน์ตัวตน ที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 2) การกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลแต่ละส่วน 3) ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของวิทยาลัยฯ เนื่องจากวิทยาลัยฯ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษา แต่งตั้งคณะกรรมการดูแลระบบสารสนเทศตามลำดับขั้นการเข้าถึง ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุดสามลำดับ คือ 1) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย แบบ Wireless สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง 2) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย แบบ LAN สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง 3) การบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน เป็นข้อที่ต้องจัดทำโครงการพัฒนาหรือปรับปรุงในปีการศึกษาถัดไป สาเหตุอาจเป็นเพราะการชำรุดของตัวอุปกรณ์ หรือการเปลี่ยนพื้นที่จัดการเรียนรู้ หรือยังไม่ครอบคลุม ต้องสำรวจและเพิ่มเติมต่อไป

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ควรมีการประเมินความพึงพอใจซ้ำในปีถัดไป เนื่องจาก บุคลากร นักเรียนนักศึกษา ของวิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศของวิทยาลัยฯ เพิ่มขึ้น ทั้งที่ใช้งานภายในสถานศึกษา หรือนอกสถานศึกษา เช่น บ้านพักอาศัย



5.3.2 ควรปรับปรุงข้อมูลทุกอย่างให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงระบบสารสนเทศให้หลากหลาย

5.3.3 ตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ ในระบบเครือข่ายให้ใช้งานได้เป็นปกติ อย่างสม่ำเสมอ

5.3.4 ขยายจุดสายแลน

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กาญจนา อรุณสุขขุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คะนิงนิจ ศรีชะโคตร. (2546). การพัฒนาสารสนเทศเพื่อการวางแผนงบประมาณของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย.ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. (2545). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ : Management Information Systems. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด มหาชน.
- ทวีพงษ์ หินคา. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธनिया ปัญญาแก้ว. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิธิตี ทาเวียง. (2544). ทักษะคิดและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. บรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ผ่องศรี วาณิชย์ศุภวงค์.(2537). สารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรการศึกษา ในประมวลสาระชุดวิชาการการบริหารทรัพยากรการศึกษา เล่มที่ 2 หน่วยที่ 12 นนทบุรี : สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณี เหลืองวิทยากร. (2545). การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานจัดระบบสารสนเทศของศูนย์ข้อมูลการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตภาคกลาง.กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ยุทธนา ชมนาวัง. (2547). การประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษานาคาร  
 ออมสินสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์).  
 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัตนภรณ์ ศรีหาพล และรอปี มิงแะเราะ. (2556). ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศ  
 เพื่อการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- วิทย์ เทียงบูรณธรรม. (2537). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของตลาดกลางสินค้า  
 เกษตรจังหวัดขอนแก่น. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่ง  
 ประเทศไทย.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2531). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : แอสพลับบิชซิง.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน  
 กระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
 ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมิต สัมณกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน. (2543). เทคนิคการ  
 ประชุม : เครื่องมือการบริหารจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

### ภาษาอังกฤษ

- Herbert A Simon. (1960). Administrative Behavior. New York : Mc Millan. Company. Inc.
- Millet, John D. (1954). Management in the Public Service. New York : McGraw-Hill.
- Shelley, Maynard W. (1975). Responding to Social Change. Pennsylvania : Dowden,  
 Hutchison
- Smith, S. C. & Scott, J. J. (1982). The collaboration school. Oregon: Eugene University.

ภาคผนวก

**สรุปผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร  
และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช**

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น					N	ค่าเฉลี่ย	SD	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
<b>ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย</b>									
1. มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในการใช้งาน ผ่านระบบเครือข่ายของวิทยาลัย	108	102	55	0	0	265	4.20	0.58	
2. ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของวิทยาลัย	113	116	36	0	0	265	4.29	0.48	
3. ความมีเสถียรภาพของระบบฯ สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้อย่างต่อเนื่อง	82	103	76	4	0	265	3.99	0.66	
4. มีระบบการลงทะเบียนพิสูจน์ตัวตน ที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560	258	7	0	0	0	265	4.97	0.03	
5. การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลแต่ละส่วน	235	30	0	0	0	265	4.89	0.10	
6. การบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน	95	88	60	22	0	265	3.97	0.92	
<b>เฉลี่ยด้านที่ 1</b>						<b>265</b>	<b>4.38</b>	<b>0.46</b>	
<b>ด้านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน</b>									
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย แบบ LAN สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	98	87	55	25	0	265	3.97	0.95	
2. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย แบบ Wireless สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	75	96	64	30	0	265	3.82	0.94	
<b>เฉลี่ยด้านที่ 2</b>						<b>265</b>	<b>3.89</b>	<b>0.95</b>	
<b>ด้านการให้บริการเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศวิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช</b>									
1. ระบบสามารถใช้งานและสืบค้นข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	148	72	45	0	0	265	4.39	0.58	
2. ข้อมูลมีความถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วนตามความต้องการในการใช้งาน	126	105	34	0	0	265	4.35	0.48	
3. ระบบข้อมูลสารสนเทศและเว็บไซต์ของวิทยาลัยตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อภาระงาน	98	132	25	10	0	265	4.20	0.58	
4. มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน	143	122	0	0	0	265	4.54	0.25	
<b>เฉลี่ยด้านที่ 3</b>						<b>265</b>	<b>4.37</b>	<b>0.47</b>	
<b>เฉลี่ยทั้ง 3 ด้าน</b>								<b>4.22</b>	<b>0.63</b>

## แบบสอบถามความพึงพอใจ

### การให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย  หน้าช่องคำตอบตามความเป็นจริงหรือใกล้เคียงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

- ชาย  หญิง

ระดับการศึกษา

- ปวช.  ปวส.  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก

สถานภาพ

- ผู้บริหาร  เจ้าหน้าที่  ครู/อาจารย์  นักเรียน นักศึกษา

ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต/วัน

- จำนวน 1-3 ชม./วัน  จำนวน 3-6 ชม./วัน  จำนวน 6-9 ชม./วัน  มากกว่า 9 ชม./วัน

ความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต/สัปดาห์

- น้อยกว่า 1 วัน/สัปดาห์  1 วัน/สัปดาห์  2 วัน/สัปดาห์  3 วัน/สัปดาห์  
 4 วัน/สัปดาห์  5 วัน/สัปดาห์  ใช้ทุกวัน

สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

- ห้องอินเทอร์เน็ต  ห้องเรียน  ห้องพักครู  สำนักงาน  อื่นๆ .....

**ตอนที่ 2** กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการให้บริการและประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย</b>					
1. มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในการใช้งาน ผ่านระบบเครือข่ายของวิทยาลัย					
2. ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของวิทยาลัย					
3. ความเสถียรภาพของระบบฯ สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้อย่างต่อเนื่อง					
4. มีระบบการลงทะเบียนพิสูจน์ตัวตน ที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560					
5. การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลแต่ละส่วน					
6. การบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน					
<b>ด้านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน</b>					
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย แบบ LAN สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง					
2. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย แบบ Wireless สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง					
<b>ด้านการให้บริการเว็บไซต์ และระบบสารสนเทศวิทยาลัยการอาชีพนครศรีธรรมราช (http://www.nicc.ac.th/)</b>					
1. ระบบสามารถใช้งานและสืบค้นข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว					
2. ข้อมูลมีความถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วนตามความต้องการในการใช้งาน					
3. ระบบข้อมูลสารสนเทศและเว็บไซต์ของวิทยาลัยตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อภาระงาน					
4. มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....