

บทนำ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีเป้าประสงค์ในการเป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพด้านการบริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป ด้วยจรรยาบรรณในการทำงาน มีความเสมอภาค และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ และมีช่องทางการให้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน (<http://regis.nsr.u.ac.th/> และ <http://www.nsr.u.ac.th/apr/>) ตามภารกิจของกลุ่มงานภายในสำนักทั้ง 4 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล และสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โดยข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารต่าง ๆ ที่ทำการเผยแพร่ให้แก่ นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป ผ่านหน้าเว็บไซต์ <http://regis.nsr.u.ac.th/> และ <http://www.nsr.u.ac.th/apr/> นั้น ต้องมีความถูกต้อง นำเสนอข้อมูลด้วยความรวดเร็ว ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีการปรับปรุงพัฒนาฐานข้อมูล ด้วยเหตุนี้หน่วยงานจึงได้จัดทำ “การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน” เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังในการรับข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศผ่านหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน พร้อมทั้งนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

งานประกันคุณภาพการศึกษา
กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ
มีนาคม 2556

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทนำ	ก
สารบัญ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตการสำรวจ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการสำรวจ	19
วิธีการสำรวจ	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	20
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	20
การประมวลผลข้อมูล	20
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	21
บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ	22
อ้างอิง	
ภาคผนวก	

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นิยามของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา คือ การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกัน แก่ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันแห่งนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ คุณภาพของการให้บริการถือเป็นดัชนี หรือตัวชี้วัดหนึ่งที่สามารถวัดผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานย่อยภายในได้ ดังนั้นกระบวนการในการสร้างคุณภาพของการให้บริการได้มาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุดนั้น สถาบันและหน่วยงานภายในจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการ ตรวจวัดระดับคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบัน เครื่องมือที่นิยมนำมาใช้ในการตรวจวัดระดับคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการคือ การสอบถามจากผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบัน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีเป้าประสงค์ในการเป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพด้านการบริการ วิชาการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป ด้วยจรรยาบรรณในการทำงาน มีความเสมอภาค และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ และมีช่องทางการให้บริการผ่านทาง หน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน (<http://regis.nsruc.ac.th/> และ <http://www.nsruc.ac.th/apr/>) ตามภารกิจของกลุ่ม งานภายในสำนักทั้ง 4 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล และสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย โดยข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารต่าง ๆ ที่ทำการ เผยแพร่ให้แก่ นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป ผ่านหน้าเว็บไซต์ <http://regis.nsruc.ac.th/> และ <http://www.nsruc.ac.th/apr/> นั้น ต้องมีความถูกต้อง นำเสนอข้อมูลด้วยความรวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีการปรับปรุงพัฒนาฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเสนอข้อมูลเป็นสารสนเทศผ่านหน้าเว็บไซต์ดังกล่าวของหน่วยงาน ให้มีรูปแบบที่ ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน รวมถึงการรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานต่าง ๆ จึงได้จัดทำ “การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน” เพื่อสำรวจความ พึงพอใจและความคาดหวังในการรับข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศผ่านหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน พร้อมทั้ง นำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการรูปแบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีคุณภาพ สอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้
3. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำและพัฒนาฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ

ขอบเขตการสำรวจ

1. การสำรวจครั้งนี้มีมุ่งศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษา คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และบุคคลภายนอกที่สนใจ

2. การสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ <http://regis.nsruc.ac.th/> และ <http://www.nsruc.ac.th/apr>

3. กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา และคณาจารย์ จำนวน.....200...คน

4. ระยะเวลาในการสำรวจ เริ่มตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2555 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หมายถึง หน่วยงานที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

เว็บไซต์ หมายถึง หน้าเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คือ <http://regis.nsruc.ac.th/> และ <http://www.nsruc.ac.th/apr>

เทคโนโลยี หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ ความจริงเกี่ยวกับธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม มาทำให้เกิดประโยชน์ต่อมวลมนุษย์ เทคโนโลยีจึงเป็นวิธีการในการสร้างมูลค่าเพิ่มของสิ่งต่างๆ ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ข้อมูลดังกล่าวต้องผ่านการเก็บรวบรวม จัดเก็บ ตรวจสอบความถูกต้อง แบ่งกลุ่มจัดประเภทของข้อมูล และสรุปออกมาเป็นสารสนเทศ และมนุษย์นำเอาสารสนเทศนั้นไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ เช่น รายงาน ผลงานการวิจัย ข่าวสารต่าง ๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์ และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศรวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ที่จะรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์รอบข้าง ขั้นตอน วิธีการดำเนินการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ เกี่ยวข้องกับตัวข้อมูล เกี่ยวข้องกับบุคลากร เกี่ยวข้องกับกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้แล้วยังรวมไปถึง โทรศัพท์ วิทยุ โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่าง ๆ ฯลฯ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. ทราบผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน
2. ระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการพัฒนา รูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ สนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งาน
3. ทราบแนวทางในการจัดทำและพัฒนาฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความเหมาะสม สอดคล้องกับหลักวิชาการต่าง ๆ จึงขอเสนอทฤษฎีและงานวิจัยที่ใช้ ประกอบในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรฐายี 2539, หน้า 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก ของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับ บริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจ มีผลเกี่ยวเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น (Smith 1966, หน้า 115) ส่วน (Vroom 1967, หน้า 90) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถ interchangeable ได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่ บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ ในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจสอดคล้อง กับ เชลลีย์ (อ้างถึงใน จิรวิทย์ เดชจรัสศรี 2538, หน้า 40) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือ ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ส่วนความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบ ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมี

ความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้า แบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจ จะเกิดได้มากที่สุดที่ใดเมื่อมี ทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจในความคิดของ ออสแคมป์ (อ้างถึงใน อมรรรัตน์ เชาวลิต 2541, หน้า 57 – 58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกันคือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคล คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามความต้องการ หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนา ทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความ ต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ กิตติยา ปริดีดิลก (2524, หน้า 321-322) ได้ให้ความหมายของความพึง พอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการเขาได้

หลุยส์ จาปาเทศ (2533, หน้า 35) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความ ต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมากี่จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ขวัญใจ เดชจินดา (2530, หน้า 45) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมี ความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

มนตรี เียบแหลม (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือ เป็นไปตามที่ตนเองต้องการและความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิด

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538, หน้า 8) กล่าวว่าระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง หรือจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบซึ่ง สอดคล้องกับความเห็นของแมคคอร์มิคและแดเนียล (1980 , หน้า 61) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) และมีความ เกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่ง ที่ไม่ต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539, หน้า 365) กล่าวว่า ความพึงพอใจ และการจูงใจจะเป็น เหตุและผลซึ่งกันและกัน และได้ให้แนวความคิดไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความพอใจเมื่อต้องการ หรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ

วิรัช สงวนวงษ์วาน และพรรณพิมล ก้านกนก (2545, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึง พพอใจของลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อมากับสิ่งที่ คาดหวังไว้ ระดับความคาดหวังของลูกค้า อาจได้จากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้านั้น

โชคชัย ชยธวัช (2547, หน้า 143 - 144) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็น ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง

Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความประสงค์ของลูกค้า เป็นวิจารณ์ของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจ มีมุมมองที่แตกต่างกัน แล้วแต่มุมมองของแต่ละคน สอดคล้องกับ Good (1973, หน้า 320) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพ คุณภาพ หรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

วรุณ (1964, หน้า 328) กล่าวว่าความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมาย คล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง คล้ายกับที่ เชลลีย์ (Shelly, 1975) กล่าวว่า ความพึง พพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในแง่บวกและแง่ลบ โดย

ความรู้สึก ในแง่บวกและความรู้สึกในแง่ลบและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน เรียก กันว่า ระบบความพึงพอใจ

กู๊ด (1973, หน้า 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับ ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

โวลแมน (1973, หน้า 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พิน คงพูล (2529, หน้า 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

กู๊ด (1973, หน้า 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และ ทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วูลแมน (1973, หน้า 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือ แรงจูงใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อ สิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบ ผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางใน การบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

2.3 ลักษณะของความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการ ดำเนินงานบริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535, หน้า 24-37)

3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับ บุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทน แตกต่างกันไป ใน สถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการ บริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับการสัมผัสบริการ ต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดย สามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรูสึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริงใน สถานการณ์บริการ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมี

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เกิด จากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณา ในหลาย ๆ ด้าน

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535, หน้า 38-40)

2.4.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความ ต้องการยอมก่อให้เกิด

ความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกรักบริการดังกล่าวอันเป็น แรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

2.4.3 ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่ มีบทบาทสำคัญต่อการ ปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดย คำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็น สำคัญ แสดงพฤติกรรม การ บริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ

2.4.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ การบริการมีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการ บริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การ

ตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

2.4.5 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การ ต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความ แตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

2.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้ บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควร อย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์การให้มี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (1954, หน้า 397 – 400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมใน การบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ ให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมอง ว่าให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิถุนายน ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความ พึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม นอกจากนี้ วราภรณ์ รัชตะวรรณ (2539, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจในการบริการไว้ 2 ประการคือ

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้บรรลุ เป้าหมายขององค์การจะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย ในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิด ความรู้สึกเชื่อถือ

ไว้เนื้อเชื่อใจแก่ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกว่าการมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นประกอบแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความ ต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มี โอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและผู้ชายจะมีความต้องการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์ กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่ยังไม่ค่อยกว่าโอกาส ความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักมีผลให้เกิดความ ไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงิน สวัสดิการวันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคมยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ ทัศนคติ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่อง พுகจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทักษะของผู้ที่รับจากการ ปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่า มีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการ ทำงาน มีผลต่อความคิด ทักษะในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิด ความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผล การบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความ เข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นการ ปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎ ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกัน หมกมิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน การพุดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในแง่ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไป ได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (Information system) หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง และ ผู้เชี่ยวชาญในสาขา ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล เพื่อสร้างสารสนเทศ และส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้ให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร (สุชาติ ธีระนันท์, 2541)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อช่วยการตัดสินใจ และการควบคุมในองค์กร ในการทำงานของระบบสารสนเทศประกอบไปด้วยกิจกรรม 3 อย่าง คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Processing) และ การนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ระบบสารสนเทศอาจจะมีการสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อการประเมินและปรับปรุงข้อมูลนำเข้า ระบบสารสนเทศอาจจะเป็นระบบที่ประมวลด้วยมือ (Manual) หรือระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ก็ได้ (Computer-based information system –CBIS) (Laudon & Laudon, 2001) แต่อย่างไรก็ตามในปัจจุบันเมื่อกล่าวถึงระบบสารสนเทศ มักจะหมายถึงระบบที่ต้องอาศัยคอมพิวเตอร์และระบบโทรคมนาคม

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ที่จัดเก็บข้อมูล และประมวลผลเป็นสารสนเทศ และระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ต้องอาศัยฐานข้อมูล (CIS 105 -- Survey of Computer Information Systems, n.d.)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ชุดของกระบวนการ บุคคล และเครื่องมือ ที่จะเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ (FAO Corporate Document Repository, 1998) ระบบสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นระบบมือหรือระบบอัตโนมัติ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วย คน เครื่องจักรกล (machine) และวิธีการในการเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และเผยแพร่ข้อมูล ให้อยู่ในลักษณะของสารสนเทศของผู้ใช้ (Information system, 2005)

สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ ก็คือ ระบบของการจัดเก็บ ประมวลผลข้อมูล โดยอาศัยบุคคลและเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินการ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมกับงานหรือภารกิจแต่ละอย่าง

Laudon & Laudon (2001) ยังอธิบายว่าในมิติทางธุรกิจ ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ช่วยแก้ปัญหาการจัดการขององค์กร ซึ่งถูกท้าทายจากสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการใช้ระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นที่จะต้องเข้าใจองค์กร (Organizations) การจัดการ (management) และเทคโนโลยี (Technology)

ประเภทของระบบสารสนเทศ

ปัจจุบันจะเห็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร กับระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศชัดเจนมากขึ้น และเนื่องจากการบริหารงานในองค์กรมีหลายระดับ กิจกรรมขององค์กรแต่ละประเภทอาจจะแตกต่างกัน ดังนั้นระบบสารสนเทศของแต่ละองค์กรอาจแบ่งประเภทแตกต่างกันออกไป

(สุชาติ กิระนันท์, 2541)

ถ้าพิจารณาจำแนกระบบสารสนเทศตามการสนับสนุนระดับการทำงานในองค์กร จะแบ่งระบบสารสนเทศได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ (Laudon & Laudon, 2001)

1. ระบบสารสนเทศสำหรับระดับผู้ปฏิบัติงาน (Operational – level systems) ช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติงานพื้นฐานและงานทำรายการต่างๆขององค์กร เช่น โยเสริมรับเงิน รายการขาย การควบคุมวัสดุของหน่วยงาน เป็นต้น วัตถุประสงค์หลักของระบบนี้ก็เพื่อช่วยการดำเนินงานประจำแต่ละวัน และควบคุมรายการข้อมูลที่เกิดขึ้น
2. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ชำนาญการ (Knowledge-level systems) ระบบนี้สนับสนุนผู้ทำงานที่มีความรู้เกี่ยวข้องกับข้อมูล วัตถุประสงค์หลักของระบบนี้ก็เพื่อช่วยให้มีการนำความรู้ใหม่มาใช้ และช่วยควบคุมการไหลเวียนของงานเอกสารขององค์กร
3. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Management - level systems) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยในการตรวจสอบ การควบคุม การตัดสินใจ และการบริหารงานของผู้บริหารระดับกลางขององค์กร
4. ระบบสารสนเทศระดับกลยุทธ์ (Strategic-level system) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยการบริหารระดับสูง ช่วยในการสนับสนุนการวางแผนระยะยาว หลักการของระบบคือต้องจัดความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกกับความสามารถภายในที่องค์กรมี เช่น ในอีก ปีข้างหน้า องค์กรจะผลิตสินค้าใด

สุชาดา กิระนันท์ (2541) และ Laudon & Laudon (2001) ได้แบ่งประเภทของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานของปฏิบัติงาน/ผู้บริหารระดับต่างๆไว้ ดังนี้

ประเภทของระบบสารสนเทศ (สุชาดา กิระนันท์, 2541)	ประเภทของระบบสารสนเทศ (Laudon & Laudon, 2001)
1. ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems)	1. Transaction Processing System - TPS
2. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems)	2. Knowledge Work -KWS and office Systems
3. ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems)	
4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems)	3. Management Information Systems - MIS
5. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems)	4. Decision Support Systems - DSS
6. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information Systems)	5. Executive Support System - ESS

1. ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems - TPS) เป็นระบบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำ ทำการบันทึกจัดเก็บ ประมวลผลรายการที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานแทนการทำงานด้วยมือ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำการสรุปข้อมูลเพื่อสร้างเป็นสารสนเทศ ระบบประมวลผลรายการนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นระบบที่เชื่อมโยงกิจการกับลูกค้า ตัวอย่าง เช่น ระบบการจองบัตรโดยสารเครื่องบิน ระบบการฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น ในระบบต้องสร้างฐานข้อมูล ที่จำเป็น ระบบนี้มักจัดทำเพื่อสนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้นเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานประจำได้ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักจะอยู่ในรูปของ รายงานที่มีรายละเอียด รายงานผลเบื้องต้น
2. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems- OAS) เป็นระบบที่สนับสนุนงานในสำนักงาน หรืองานธุรการของหน่วยงาน ระบบจะประสานการทำงานของคุณคลากรรวมทั้งกับบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานอื่น ระบบนี้จะเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร โดยการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการพิมพ์ การติดต่อผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้นผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของเอกสาร กำหนดการ สิ่งพิมพ์

3. ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems - KWS) เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนบุคลากรที่ทำงานด้านการสร้างความรู้เพื่อพัฒนาการคิดค้น สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ บริการใหม่ ความรู้ใหม่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน หน่วยงานต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนให้การพัฒนาเกิดขึ้นได้โดยสะดวก สามารถแข่งขันได้ทั้งในด้านเวลา คุณภาพ และราคา ระบบต้องอาศัยแบบจำลองที่สร้างขึ้น ตลอดจนการทดลองการผลิตหรือดำเนินการ ก่อนที่จะนำเข้ามาดำเนินการจริงในธุรกิจ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของ สิ่งประดิษฐ์ ตัวแบบ รูปแบบ เป็นต้น
4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems- MIS) เป็นระบบสารสนเทศสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง ใช้ในการวางแผน การบริหารจัดการ และการควบคุม ระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่ในระบบประมวลผลรายการเข้าด้วยกัน เพื่อประมวลและสร้างสารสนเทศที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการบริหารงาน ตัวอย่าง เช่น ระบบบริหารงานบุคลากร ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของรายงานสรุป รายงานของสิ่งผิดปกติ
5. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems – DSS) เป็นระบบที่ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจสำหรับปัญหา หรือที่มีโครงสร้างหรือขั้นตอนในการหาคำตอบที่แน่นอนเพียงบางส่วน ข้อมูลที่ใช้ต้องอาศัยทั้งข้อมูลภายในกิจการและภายนอกกิจการประกอบกัน ระบบยังต้องสามารถเสนอทางเลือกให้ผู้บริหารพิจารณา เพื่อเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับสถานการณ์นั้น หลักการของระบบ สร้างขึ้นจากแนวคิดของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยการตัดสินใจ โดยให้ผู้ใช้โต้ตอบโดยตรงกับระบบ ทำให้สามารถวิเคราะห์ ปรับเปลี่ยนเงื่อนไขและกระบวนการพิจารณาได้ โดยอาศัยประสบการณ์ และ ความสามารถของผู้บริหารเอง ผู้บริหารอาจกำหนดเงื่อนไขและทำการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขต่างๆ ไปจนกระทั่งพบสถานการณ์ที่เหมาะสมที่สุด แล้วใช้เป็นสารสนเทศที่ช่วยตัดสินใจ รูปแบบของผลลัพธ์ อาจอยู่ในรูปของ รายงานเฉพาะกิจ รายงานการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจ การทำนาย หรือ พยากรณ์เหตุการณ์
6. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information System - EIS) เป็นระบบที่สร้างสารสนเทศเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งทำหน้าที่กำหนดแผนระยะยาวและเป้าหมายของกิจการ สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงนี้จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลภายนอกกิจกรรมเป็นอย่างมาก ยิ่งในยุคปัจจุบันที่เป็นยุค Globalization ข้อมูลระดับโลก แนวโน้มระดับสากลเป็นข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการแข่งขันของธุรกิจ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของการพยากรณ์/การคาดการณ์

ถึงแม้ว่าระบบสารสนเทศจะมีหลายประเภท แต่องค์ประกอบที่จำเป็นของระบบสารสนเทศทุกประเภท ก็คือต้องประกอบด้วยกิจกรรม 3 อย่างตามที่ Laudon & Laudon (2001) ได้กล่าวไว้ คือ ระบบต้องมีการนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลลัพธ์ของข้อมูล

สุชาดา กิระนันท์ (2541) สรุปไว้ว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรนั้นเป็นสิ่งท้าทายผู้บริหารเป็นอย่างมาก การที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นในหน่วยงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบการพัฒนา ระบบ ต้องร่วมกันตัดสินใจอย่างรอบคอบ เพราะการนำระบบสารสนเทศมาใช้อาจจะกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานและการบริหารที่เป็นอยู่ หรืออาจจะมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

เทคโนโลยี หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ ความจริงเกี่ยวกับธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อม มาทำให้เกิดประโยชน์ต่อมวลมนุษย์ เทคโนโลยีจึงเป็นวิธีการในการสร้างมูลค่าเพิ่มของสิ่งต่างๆ ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ข้อมูลดังกล่าวต้องผ่านการ เก็บรวบรวม จัดเก็บ ตรวจสอบความถูกต้อง แบ่งกลุ่มจัดประเภทของข้อมูล และสรุปออกมาเป็นสารสนเทศ และมนุษย์นำเอาสารสนเทศนั้นไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ เช่น รายงาน ผลงานการวิจัย ข่าวสารต่าง ๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์ และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศรวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ที่จะรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องโดยตรงกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์รอบข้าง ขั้นตอน วิธีการดำเนินการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ เกี่ยวข้องกับตัวข้อมูล เกี่ยวข้องกับบุคลากร เกี่ยวข้องกับกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้แล้วยังรวมไปถึง โทรศัพท์ วิทยุ โทรศัพท โทรสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่าง ๆ ฯลฯ

ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถอธิบายความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านที่มีผลกระทบต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ของผู้คนไว้หลายประการดังต่อไปนี้

ประการที่หนึ่ง เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ

ประการที่สอง เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลกที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกผูกพันกับทุกประเทศ ความเชื่อมโยงของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์

ประการที่สาม เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพัน มีการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น หน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กลง และเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันในด้านความเร็ว โดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นตัวสนับสนุนเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

ประการที่สี่ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีแบบสุนทรียสัมผัส และสามารถตอบสนองตามความต้องการการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ที่เลือกได้เอง

ประการที่ห้า เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดสภาพทางการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา

ประการที่หก เทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขึ้น อีกทั้งยังทำให้วิถีการตัดสินใจ หรือเลือกทางเลือกได้ละเอียดขึ้น

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทที่สำคัญในทุกวงการ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกด้านความเป็นอยู่ สังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การแพทย์ เกษตรกรรม อุตสาหกรรม การเมือง ตลอดจนการวิจัยและการพัฒนาต่าง ๆ (http://a.1asphost.com/chalin623/drinking48/information1/techno1_1.htm)

ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ตัวอย่างเช่น

1. การศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในด้านการค้นคว้าศึกษาแหล่งข้อมูล ทำให้การศึกษาง่ายขึ้น และไร้ขีดจำกัด ผู้เรียนมีความสะดวกในการค้นคว้าวิจัย
2. การดำรงชีวิตประจำวัน ทำให้มีความสะดวกคล่องตัวและรวดเร็วในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน สามารถทำงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกันได้หรือทำงานใช้เวลาน้อยลง
3. การดำเนินธุรกิจทำให้มีการแข่งขันระหว่างธุรกิจมากขึ้นทำให้ต้องมีการพัฒนาองค์กรเพื่อให้ทันกับข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลกระทบต่อพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง
4. อัตราการขยายตัวทุก ๆ ด้านที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเพราะมีการติดต่อสื่อสารที่เจริญก้าวหน้าทันสมัยรวดเร็วถูกต้องและทำให้เป็นโลกที่ไร้พรมแดน

5. ระบบการทำงานมีคอมพิวเตอร์มาใช้ชื่อสามารถทำงานได้มากขึ้นงานบางอย่างมนุษย์ทำไม่ได้ก็ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยทำงานแทนซึ่งได้ผลถูกต้องรวดเร็ว
(<http://web.ku.ac.th/schoolnet/snet1/network/it/index.html#sect1>)

บทบาทความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้มีการพัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำชีวิตเป็นอันมาก เทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี เทคโนโลยีทำให้การสร้างที่พักอาศัยมีคุณภาพมาตรฐาน สามารถผลิตสินค้าและบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์มากขึ้น เทคโนโลยีทำให้ระบบการผลิตสามารถผลิตสินค้าได้เป็นจำนวนมากมีราคาถูกลง สินค้าได้คุณภาพ เทคโนโลยีทำให้มีการติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก การเดินทางเชื่อมโยงถึงกันทำให้ประชากรในโลกติดต่อรับฟังข่าวสารกันได้ตลอดเวลา

พัฒนาการของเทคโนโลยีทำให้ชีวิตความเป็นอยู่เปลี่ยนไปมาก ลองย้อนไปในอดีตโลกมีกำเนิดมาประมาณ 4600 ล้านปี เชื่อกันว่าพัฒนาการตามธรรมชาติทำให้เกิดสิ่งมีชีวิตถือกำเนิดบนโลกประมาณ 500 ล้านปีที่แล้ว ยุคไดโนเสาร์มีอายุอยู่ในช่วง 200 ล้านปี สิ่งมีชีวิตที่เป็นเผ่าพันธุ์มนุษย์ ค่อย ๆ พัฒนามา คาดคะเนว่าเมื่อห้าแสนปีที่แล้วมนุษย์สามารถส่งสัญญาณท่าทางสื่อสารระหว่างกันและพัฒนามาเป็นภาษา มนุษย์สามารถสร้างตัวหนังสือ และจารึกไว้ตามผนังถ้ำ เมื่อประมาณ 5000 ปีที่แล้ว กล่าวได้ว่ามนุษย์ต้องใช้เวลาในพัฒนาตัวหนังสือที่ใช้แทนภาษาพูด และจากหลักฐานทางประวัติศาสตร์พบว่า มนุษย์สามารถจัดพิมพ์หนังสือได้เมื่อประมาณ 5000 ปีที่แล้ว กล่าวได้ว่าฐานทางประวัติศาสตร์พบว่า มนุษย์สามารถจัดพิมพ์หนังสือได้เมื่อประมาณ 500 ถึง 800 ปีที่แล้ว เทคโนโลยีเริ่มเข้ามาช่วยในการพิมพ์ ทำให้การสื่อสารด้วยข้อความและภาษาเพิ่มขึ้นมาก เทคโนโลยีพัฒนามาจนถึงการสื่อสารกัน โดยส่งข้อความเป็นเสียงทางสายโทรศัพท์ที่ได้ประมาณร้อยกว่าปีที่แล้ว และเมื่อประมาณห้าสิบปีที่แล้ว ก็มีการส่งภาพโทรทัศน์และคอมพิวเตอร์ทำให้มีการใช้สารสนเทศในรูปแบบข่าวสารมากขึ้น ในปัจจุบันมีสถานที่วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการกระจายข่าวสาร มีการแพร่ภาพทางโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมเพื่อรายงานเหตุการณ์สด เห็นได้ชัดว่าเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทอย่างมาก บทบาทของการพัฒนาเทคโนโลยีรวดเร็วขึ้นเมื่อมีการพัฒนาอุปกรณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์และส่วนประกอบ จะเห็นได้ว่าในช่วงสี่ห้าปีที่ผ่านมาจะมีผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งมีคอมพิวเตอร์เข้าไปเกี่ยวข้องให้เห็นอยู่ตลอดเวลา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมุ่งศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีรายละเอียด ขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

วิธีดำเนินการสำรวจ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ (<http://regis.nsruc.ac.th/> และ <http://www.nsruc.ac.th/apr/>) ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการสำรวจในครั้งนี้ คือ นักศึกษา ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนของประชากรสูง และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างไว้ ร้อยละ 5 ของสถิติจำนวนผู้เข้ารับบริการในรอบปีการศึกษา 2553 ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

2. ตัวแปรตาม คือ

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้แก่

2.1.1 ด้านด้านการให้บริการฐานข้อมูล

2.1.2 ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของฐานข้อมูล

2.2 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้งานสารสนเทศบนเว็บไซต์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสอบถามผู้ใช้งานบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยการวัดความพึงพอใจ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยวิธีของลิเคิร์ต (Likert scales) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้ระดับคะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน 4
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน 2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1

โดยนำผลคะแนนความพึงพอใจที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และได้ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง จำนวน 20 ชุด กับกลุ่ม ประชากรที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะศึกษาแล้ว

การประมวลผลข้อมูล

แบบสอบถามทุกชุดจะผ่านการลงรหัสตามคู่มือลงรหัส (Code book) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เสร็จแล้วจึงรวบรวมเพื่อดำเนินการบันทึกข้อมูล โดยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS/FW version 16.0) และข้อมูลที่ได้ทำการบันทึก จะผ่านการตรวจสอบค่าที่เป็นไปได้ (Possible Code) ไม่ให้มีค่าใดออกนอกช่วงก่อนทำการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล

1. วิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้สารสนเทศ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ

2. วิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การแปลผลข้อมูล

การแปลผลการสำรวจความพึงพอใจของคณาจารย์ นักศึกษาและบุคคลทั่วไป ระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของคณาจารย์ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปรากฏความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ภาพรวมของคณาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของคณาจารย์ผู้ให้บริการจำนวน 331 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ผู้ให้บริการสารสนเทศ (ร้อยละ 97.00) ศึกษาอยู่ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 24.80) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 23.90) และคณะครุศาสตร์ (ร้อยละ 22.40) โดยการใช้บริการส่วนใหญ่เป็นการใช้งานเพื่อการสืบค้นข้อมูล มีความถี่ในการเข้าใช้งาน 1 – 5 ครั้ง / สัปดาห์ ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. สถานะภาพ		
คณาจารย์ (บุคลากรสายวิชาการ)	8	2.40
นักศึกษา	321	97.00
เจ้าหน้าที่ / พนักงาน	2	0.60
รวม	331	100.00
2. คณะ / หน่วยงาน		
คณะครุศาสตร์	74	22.40
คณะวิทยาการจัดการ	58	17.50
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	79	23.90
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	38	11.50
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	82	24.80
รวม	331	100.00

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(ต่อ)

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3.วัตถุประสงค์ในการใช้งาน		
สืบค้นข้อมูล	312	94.30
กรอก / บันทึกข้อมูล	10	3.0
ใช้ในการวางแผนประกอบการตัดสินใจ	9	2.7
รวม	331	100.00
4.ความถี่ในการใช้งาน		
1 – 5 ครั้ง / สัปดาห์	232	70.10
6 – 10 ครั้ง / สัปดาห์	95	28.70
มากกว่า 10 ครั้ง / สัปดาห์	4	1.20
รวม	331	100.00

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

4.2 ภาพรวมความพึงพอใจของคณาจารย์ นักศึกษาและบุคคลทั่วไป

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในประเด็นหลักของการประเมิน พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ มีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของฐานข้อมูล (3.83 คะแนน) รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามประเด็นการประเมิน

ประเด็นการสำรวจ	คะแนนจากการสำรวจ	Std.	แปลผล
ด้านการให้บริการระบบฐานข้อมูล	3.78	.740	มาก
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของฐานข้อมูล	3.83	.745	มาก
รวม	3.81	.742	มาก

4.3 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

4.3.1 ความพึงพอใจด้านการให้บริการฐานข้อมูล

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามประเด็นการประเมินด้านการให้บริการฐานข้อมูล พบว่า ผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์มีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกได้แก่ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (3.89 คะแนน) รองลงมาคือ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (3.85 คะแนน) และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบฐานข้อมูล (3.82 คะแนน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศจำแนกตามประเด็นการประเมิน ด้านการให้บริการระบบฐานข้อมูล

รายการ	X	Std.	Sig.	แปลผล
1) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบ	3.85	.811	.153	มาก
2) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบฐานข้อมูล	3.82	.689	.409	มาก
3) ความเหมาะสมของรูปแบบที่ใช้ในระบบฐานข้อมูล	3.75	.680	.968	มาก
4) ความน่าเชื่อถือของข้อมูลในระบบฐานข้อมูล	3.89	.777	.089	มาก
5) ความสะดวกในการใช้งานในระบบฐานข้อมูล	3.69	.779	.238	มาก
6) ความน่าสนใจของฐานข้อมูลในระบบ	3.73	.725	.009	มาก
7) ความหลากหลายของข้อมูล	3.75	.724	.265	มาก
8) การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล	3.79	.740	.079	มาก

4.3.2 ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของฐานข้อมูล

ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตามประเด็นการประเมินด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของฐานข้อมูล พบว่า ผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์มีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกได้แก่ มีการจัดการความปลอดภัยหรือกำหนดคสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล (3.96 คะแนน) รองลงมาเป็นเรื่องลักษณะของข้อมูลที่เผยแพร่ (3.87 คะแนน) และข้อมูลมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน (3.84 คะแนน) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของคณาจารย์จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งผลการเรียนทางอินเทอร์เน็ตของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

รายการ	X	Std.	Sig.	แปลผล
1) ระบบใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน	3.82	.770	.471	มาก
2) ความสามารถในการค้นหาและเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ	3.80	.718	.385	มาก
3) ประสิทธิภาพ/ความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบ	3.73	.782	.076	มาก
4) ข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน	3.81	.753	.526	มาก
5) ข้อมูลมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน	3.84	.712	.257	มาก
6) ลักษณะของข้อมูลที่เผยแพร่ไปยังภายนอก	3.87	.729	.095	มาก
7) มีระดับการจัดการความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล	3.96	.751	.809	มาก

4.4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 รายได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน โดยให้ข้อเสนอแนะว่า อยากให้มีการเพิ่มข้อมูลด้านแผนการเรียนและโครงสร้างหลักสูตรให้มากขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดการสับสนในแผนการเรียนของตัวเอง รวมทั้งให้สามารถดาวน์โหลดแผนการเรียนได้ผ่านหน้าเว็บไซต์ด้วย