

บทนำ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีเป้าประสงค์ในการเป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพด้านการบริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป ด้วยจรรยาบรรณในการทำงาน มีความเสมอภาค และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ และมีช่องทางการให้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน (<http://regis.nsr.u.ac.th/> และ <http://apr.nsr.u.ac.th/>) ตามภารกิจของกลุ่มงานภายในสำนักทั้ง 3 กลุ่มงานได้แก่ กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ และกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล

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

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

เดือนกันยายน 2562

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการสำรวจ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ	3
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานระบบสารสนเทศ	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการสำรวจ	23
วิธีการดำเนินการสำรวจ	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	23
การประมวลผลข้อมูล	24
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ	34
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	39

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้สารสนเทศ	29
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านข้อมูล)	29
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านการออกแบบ)	30
ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูล)	31
ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล (ด้านข้อมูล)	31
ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล (ด้านการออกแบบ)	32
ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล (ด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูล)	32
ตารางที่ 9 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะสารสนเทศเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล	33

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นิยามของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา คือ การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันแห่งนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ คุณภาพของการให้บริการถือเป็นดัชนี หรือตัวชี้วัดหนึ่งที่สามารถวัดผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานย่อยภายในได้ ดังนั้นกระบวนการในการสร้างคุณภาพของการให้บริการได้มาตรฐาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุดนั้น สถาบันและหน่วยงานภายในจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการตรวจวัดระดับคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบัน เครื่องมือที่นิยมนามาใช้ในการตรวจวัดระดับคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการคือ การสอบถามจากผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบัน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีเป้าประสงค์ในการเป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพด้านการบริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป ด้วยจรรยาบรรณในการทำงาน มีความเสมอภาค และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ และมีช่องทางการให้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน (<http://regis.nsruc.ac.th/> และ <http://apr.nsruc.ac.th/>) ตามภารกิจของกลุ่มงานภายในสำนักทั้ง 4 กลุ่มงานได้แก่ กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล และสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย โดยข้อมูลสารสนเทศ และข่าวสารต่าง ๆ ที่ทำการเผยแพร่ให้แก่ นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป ผ่านหน้าเว็บไซต์ <http://regis.nsruc.ac.th/> และ <http://apr.nsruc.ac.th/> นั้น ต้องมีความถูกต้อง นำเสนอข้อมูลด้วยความรวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีการปรับปรุงพัฒนาฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเสนอข้อมูลเป็นสารสนเทศผ่านหน้าเว็บไซต์ดังกล่าวของหน่วยงาน ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน รวมถึงการรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานต่าง ๆ จึงได้จัดทำ “การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน” เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการรับข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศผ่านหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน พร้อมทั้งนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล
2. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการรูปแบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย

และมีคุณภาพ ตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้งาน

3. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำและพัฒนาฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ

ขอบเขตการสำรวจ

1. การสำรวจครั้งนี้มีมุ่งศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ของนักศึกษา คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

2. การสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา คณาจารย์ หรือบุคลากร จำนวน 1,892 คน

4. วิธีการแจกแบบสอบถาม ทำโดยการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง ครอบคลุมทุกคณะ

5. ระยะเวลาในการสำรวจ เดือนกันยายน 2562

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน หมายถึง หน่วยงานที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของ มหาวิทยาลัยทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

เว็บไซต์ Website หรือ Site หมายถึง หน้าเว็บเพจหลายหน้า ซึ่งเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ (Hyperlink) หรือที่เรียกว่า “ลิงก์” เป็นการเชื่อมโยงเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เว็บไซต์ส่วนใหญ่จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ ซึ่งหน้าเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คือ <http://regis.nsruc.ac.th/> และ <http://apr.nsruc.ac.th/>

เทคโนโลยี หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ ความจริงเกี่ยวกับธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม มาทำให้เกิดประโยชน์ต่อมวลมนุษยชาติ เทคโนโลยีจึงเป็นวิธีการในการสร้างมูลค่าเพิ่มของสิ่งต่างๆ ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ข้อมูลดังกล่าวต้องผ่านการเก็บรวบรวม จัดเก็บ ตรวจสอบความถูกต้อง แบ่งกลุ่มจัดประเภทของข้อมูล และสรุปออกมาเป็น

สารสนเทศ และมนุษย์นำเอาสารสนเทศนั้นไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ เช่น รายงาน ผลงานการวิจัย ข่าวสารต่าง ๆ

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

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. ทราบผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน และเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล
2. ระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการพัฒนารูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ สนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งาน
3. ทราบแนวทางในการจัดทำและพัฒนาฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีความเหมาะสมสอดคล้องกับหลักวิชาการต่าง ๆ จึงขอเสนอทฤษฎีและงานวิจัยที่ใช้ ประกอบในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานระบบสารสนเทศ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้ทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลหรือผู้มาใช้บริการเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มตามความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำทั้งสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามต้องการ

พจนานุกรมของเวบสเตอร์ (1985, อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง 2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาของความพึงพอใจหรือระดับของความพึงพอใจในการได้รับความสำเร็จ ความปรารถนา การตอบสนองหรือความร้องการ การทำให้พอใจหรือสภาพการณ์ ความยินดีที่ได้รับความสำเร็จ การได้รับคำตอบแทน การปลดปล่อยหนี้สินหรือข้อผูกมัด การได้รับการผ่อนผันหรือได้รับโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขการกระทำผิด หรือหลุดพ้นจากข้อสงสัยต่างๆ หรือการที่ผู้ป่วยได้รับความสุขจากการปฏิบัติทางศานกิจในภาวะที่มีความเจ็บป่วย

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfactory) ไว้ดังนี้

Morse (1958) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

Good (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

Benjamin B. Wolman (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ทั่วๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

ธงชัย สันติวงษ์ (2539:166-167, อ้างใน สุนทรื ตรีการสุข 2550) ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติ ก่อตัว เกิดขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัย หลายประการด้วยกัน คือ

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลัง ดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติ ที่ดีต่อบุคคล หรือสิ่งของ ที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับ รวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสาร ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่างๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็น ทัศนคติ ขึ้นมาได้

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติ บางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่างๆ ที่บุคคล เกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่างๆ โดย กลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่างๆ แต่ยังมี การถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้ สามารถสร้าง ทัศนคติ ขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะ เป็นแหล่งสร้าง ทัศนคติ ให้แก่บุคคลได้

ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของ ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่างๆ ตีค่าสิ่งที่เข้าได้มี ประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติ ได้

4. ลักษณะท่าทาง (Personality) เป็นลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญใน การสร้างทัศนคติ ให้กับตัวบุคคล

ประเภทของทัศนคติ บุคคลสามารถแสดงออก ทัศนคติ ออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก เป็น ทัศนคติ ที่ชักนำไปสู่บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรืออารมณ์จากสภาพ จิตใจโต้ตอบ ในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการ ดำเนินกิจการขององค์กรอื่นๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมีทัศนคติทางบวก หรือ มีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์ การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วย การเข้าเป็นสมาชิก และร่วมในกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2. ทัศนคติทางเชิงลบ หรือไม่ดี คือ ทัศนคติ ที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ รับ ความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กร และอื่นๆ

เช่น พนักงานบางคนอาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขา จนพยายามประพฤติ และปฏิบัติต่อต้าน กฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่นๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคติ หนึ่งเฉยอย่างไม่มีความคิดเห็น ต่อปัญหาใดเรื่องหนึ่ง เรื่องกฎระเบียบว่าด้วยเครื่องแบบของนักศึกษา

ทัศนคติ ทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ ขึ้นอยู่กับความ มั่นคงในความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ หรือค่านิยมอื่นๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์

วิลลิสท์ ทรียงกูร (2526) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การ ให้ค่าความรู้สึกและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

กิติมา ปรีดีลภ (2529) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา ได้

พิณ ทองพูน (2529) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการ ตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ

ดารา ทีปะปาล (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ใช้ บริการได้รับความพึงพอใจจากการบริการทำให้เกิดผลตามที่คาดหวังไว้

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง องค์ประกอบด้านความรู้สึก ด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็น เพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มี ปฏิกริยาต่อสิ่งเร้า นั้น

อนงก สุวรรณจิต (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็น ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจาก การรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการ

หุลย์ จำปาเทศ (2533) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความ ต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการ แสดงออก

ชริณี เดชจินดา (2536, อ่างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ธनिया ปัญญาแก้ว (2541, อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ จะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้ นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานใช้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้วพวกเขาจะพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากปฏิกิริยาของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองจากสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจ ตามความคาดหวัง ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกสบายใจ ความสุข ความชอบใจ ปฏิกิริยาที่แสดงออกมาก็จะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ถ้าการตอบสนองไม่ตรงกับความคาดหวัง ก็จะก่อให้เกิดความไม่พอใจ ไม่ชอบใจ ปฏิกิริยาที่แสดงออกมาก็จะเป็นไปในทิศทางลบ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายเกี่ยวกับแนวคิดของความพึงพอใจไว้ดังนี้

Hinshaw and Atwood (1982, อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง

Mullins (1985, อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง 2548) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

Thomas and Earl (1995, อ้างใน กมลมาศ อุเทนสุด พันโทหญิง 2548) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีที่สุดที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

Millet (1954) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า การบริการจะเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่นั้นสามารถวัดได้จากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความเสมอภาค
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการจะต้องตรงต่อเวลาและทันต่อความต้องการของผู้ใช้
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การติดตามผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2538, อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการหมายถึง สภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, อ้างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ได้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้นได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยดังนี้

1. ความพึงพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

Shelly (1975, อ้างใน สุนทรื ตระการสุข 2550) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า มนุษย์มีความพึงพอใจในรูปแบบความรู้สึกเป็นสองแบบ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ซึ่งความรู้สึกในทางบวกคือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบคือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้ว ทำให้ไม่มีความสุข เราจะเห็นได้ว่าความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบและมีความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการในการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน แต่เนื่องจากทรัพยากรในโลกนี้มีอยู่จำกัด ดังนั้น ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีการจัดการทรัพยากรอย่างถูกต้องเหมาะสม จะเห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมกายภาพเป็นทรัพยากรของระบบความพอใจอันหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อมเพื่อจัดสรรทรัพยากรทางกายภาพที่มีอยู่สร้างให้เกิดความพึงพอใจ

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีผลต่อสิ่งเร้า เป็นปฏิกิริยาของบุคคลที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองไปในทางที่ดี ก็จะทำให้ความพึงพอใจอยู่ในลักษณะทิศทางบวก แต่เมื่อมีการตอบสนองไปในทิศทางที่ไม่ดีความพึงพอใจก็อาจเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วยดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปด้วยความเต็มใจ

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีพื้นที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยในการตัดสินใจในการมาใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความถึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งการแสดงพฤติกรรมกรให้บริการ และนำเสนอบริการ การเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสม ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516, อ้างใน กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี 2555) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจให้บริการคัมกับมาให้บริการ มีดังนี้

1. ผู้ใช้บริการได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการคัมกับมาให้บริการ

2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม

3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ

4. ผู้ให้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการให้บริการ

5. ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือผู้ใช้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

6. ความมีระเบียบในการบริการ

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะผู้ขอรับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถสร้างเสริมความพึงพอใจในการบริการให้เกิดขึ้นได้ โดยสามารถกระทำดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้
2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทาง และจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้
3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ
5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติ ตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานระบบสารสนเทศ

ความหมายของระบบสารสนเทศ

ในปัจจุบันระบบสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำงาน ดำเนินการต่างๆ ของหน่วยงานต่างๆ มากขึ้น ทำให้หน่วยงานทั้งหลายจำเป็นต้องมีการจัดการกับข้อมูลสารสนเทศโดยเฉพาะ องค์กรในเชิงธุรกิจต่างๆ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อหาความได้เปรียบในเชิงคู่แข่งกับองค์กรอื่นๆ โดยระบบสารสนเทศจะมีอิทธิพลมากต่อวิธีการจัดการองค์กรและกระบวนการดำเนินการในหน้าที่ต่างๆ ทางธุรกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและการวางแผนระบบสารสนเทศ เพื่อนำการจัดการกลายเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในลำดับสูง และค่อยๆ กลายเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ เพราะว่า

- องค์กรต่างๆ ได้พบว่าสามารถใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เพื่อให้ได้ความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน
- องค์กรต่างๆ สามารถใช้ระบบสารสนเทศในการจัดการเพื่อเพิ่มผลผลิต
- ผู้บริหารองค์กรได้ตระหนักถึงความสำคัญเชิงกลยุทธ์ของการบูรณาการฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์และทำการเผยแพร่สารสนเทศขององค์กรมากขึ้น

เนื่องเทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นเครื่องมือสำคัญของการทำงานทุกด้าน นับตั้งแต่ทางด้านการศึกษาพาณิชยกรรม เกษตรกรรม อุตสาหกรรม สาธารณสุข การวิจัยและพัฒนา ตลอดจนด้านการเมืองและงานบริหารราชการ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนเข้าไปช่วยให้การทำงานนั้นๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น ระบบสารสนเทศจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานรัฐบาลหรือหน่วยงานเอกชนก็ตาม เพื่อช่วยให้องค์กรได้รับข่าวสารข้อมูลที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

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

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อช่วยการตัดสินใจ และการควบคุมในองค์กร ในการทำงานของระบบสารสนเทศประกอบไปด้วยกิจกรรม 3 อย่าง คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Processing) และการนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ระบบสารสนเทศอาจจะมีกลไกย้อนกลับ (Feedback) เพื่อการประเมินและปรับปรุงข้อมูลนำเข้า ระบบสารสนเทศอาจจะเป็นระบบที่ประมวลผลด้วยมือ (Manual) หรือระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ก็ได้ (Computer-based information system –CBIS) (Laudon & Laudon, 2001)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบที่ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบสามารถนำไปประกอบการทำงาน หรือสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ทำให้ผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหาหรือมีทางเลือกในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล, 2545 อังโน ศิริรัตน์ ไกรสุริยวงศ์, 2551)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ผ่านกระบวนการกลั่นกรองหรือ ประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการใช้งานตามเป้าหมาย ในกระบวนการทำงานนี้ข้อมูลนำเข้าจะถูกกลั่นกรองหรือประมวลผลให้ได้ผลลัพธ์ คือ สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ได้ เช่น ข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา จะถูกกระบวนการการเรียนการสอนเปลี่ยนเป็นผลการศึกษา เป็นต้น ดังนั้นระบบสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือที่จะจำเป็นในการดำเนินงานขององค์กร จึงมีการนำคอมพิวเตอร์มาจัดทำ

ระบบสารสนเทศหรือใช้คอมพิวเตอร์ในการรวบรวมจัดเก็บประมวลผลและออกรายงานเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ (ศิโรรัตน์ ไกรสุริยวงศ์, 2551)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบทรัพยากรสารสนเทศ ที่ได้บันทึก ข้อเท็จจริง ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ และความคิดเอาไว้ ซึ่งบุคคลสามารถรับรู้สารสนเทศได้จากวัสดุนั้นได้ (สุนทรี ตระการสุข 2550)

ความสำคัญของสารสนเทศ

1. ช่วยในการพัฒนาบุคคลและสังคม
2. ช่วยในการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ

สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ประกอบขึ้นมาเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูล และมวลผลข้อมูล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสม อีกทั้งยังสามารถให้คำนิยามเชิงเทคนิค คือ กลุ่มขององค์ประกอบที่สัมพันธ์กัน ซึ่งสามารถรวบรวมหรือสามารถดึงมาใช้งาน ประมวลผล จัดเก็บ และกระจายสารสนเทศ เพื่อนำไปสนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุมการทำงานภายในองค์กร

ธรรมชาติของสารสนเทศ เป็นสถานะที่เป็นอยู่โดยปกติของสารสนเทศ หากเรารู้ความจริง (ธรรมชาติ) เกี่ยวกับสารสนเทศมากเท่าใด ก็จะช่วยให้เราเข้าใจสารสนเทศมากขึ้นเท่านั้น ธรรมชาติของสารสนเทศเป็นดังนี้ (นฤมล ประชาญโยธินและคณะ, 2536)

1. สารสนเทศ มีการเกิดขึ้น ดำรงอยู่ชั่วระยะเวลาหนึ่งแล้วสูญสลายไป
2. สารสนเทศมีทั้งที่ถูกต้อง – ไม่ถูกต้อง คลาดเคลื่อน – ไม่คลาดเคลื่อน มีคุณค่า – ไม่มีคุณค่า ซึ่งผู้ใช้จะต้องคำนึงถึงความจริงนี้อยู่ตลอดเวลา
3. สารสนเทศย่อมมีความ “ไม่เป็นกลาง” ไม่มากก็น้อย เพราะจะอยู่ภายใต้อิทธิพลของความคิดด้านใดด้านหนึ่งของมนุษย์ผู้สร้างผู้บันทึกสารสนเทศนั้น ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความไม่เป็นกลางได้โดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ได้
4. สารสนเทศไม่ได้มีความสมบูรณ์รอบด้านในตัวเอง การจะได้สารสนเทศที่สมบูรณ์จึงจำเป็นต้องมีการเสาะหาจากหลายแหล่ง

แหล่งสารสนเทศ หมายถึง สถานที่ที่มีข้อมูล ข่าวสารต่างๆ สะสมอยู่รวมกันเป็นสารสนเทศ และเปิดโอกาสให้บุคคลสามารถเข้าใช้สารสนเทศเหล่านั้นได้ (รัถพร ชังธาดา, 2539 อ่างใน สุนทรี ตระการสุข, 2550) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบัน จำแนกได้ดังนี้
 - 1.1 ห้องสมุด คือ สถานที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ทั้งในรูปแบบวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ รวมทั้งฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้บริหารงานและดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด
 - 1.2 ศูนย์สารสนเทศ (Information Center) แหล่งสารสนเทศประเภทนี้แต่ละแห่งมีชื่อต่างกััน อย่างไรก็ตามล้วนมีจุดมุ่งหมายเพื่อบริการสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ

2. แหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต เป็นแหล่งสารสนเทศที่สามารถเข้าใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ เพียงแต่ผู้ใช้ต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์และสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้เป็น จะสามารถทำให้ค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้ตามเว็บไซต์ที่ปรากฏ

3. แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้รอบรู้ในด้านต่างๆ ผู้ที่ต้องการสารสนเทศจากบุคคลต้องไปพบปะ สันทนาการหรือสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญนั้นโดยตรงจึงจะได้สารสนเทศที่ต้องการ

4. แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน เป็นแหล่งที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ที่เป็นปัจจุบัน ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่จึงล้าสมัยเร็ว เช่น ราคาทองคำ อาจมีการเปลี่ยนแปลงตัวเลขทุกวัน ดังนั้น หากบุคคลต้องการสารสนเทศจากสื่อมวลชนจำเป็นต้องพิจารณา วัน เดือน ปี ของการผลิตหรือเผยแพร่ข้อมูลของ แหล่งสื่อมวลชนด้วย

การใช้สารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ จำเป็นต้องมีสิ่งที่ควรรู้ในการค้นหาสารสนเทศ ได้แก่

1. แหล่งที่อยู่ของสารสนเทศ กล่าวคือ หากต้องการรู้สารสนเทศอย่างหนึ่ง ควรทราบว่าสารสนเทศ นั้นอยู่ที่ใด หรือน่าจะมีอยู่ในที่ใด

2. วิธีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศแต่ละแห่งย่อมมีข้อจำกัดในการเปิดโอกาสให้ บุคคลเข้าไปใช้ เราจึงจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับการเข้าถึงสารสนเทศเหล่านี้ เพื่อป้องกันอุปสรรคหรือความไม่ สะดวกที่อาจจะเกิดขึ้น

3. ขอบข่ายเนื้อหาสาระของสารสนเทศ ผู้ใช้สารสนเทศนั้นจะต้องรู้ว่าสารสนเทศที่มีอยู่นั้นมีเนื้อหา เกี่ยวกับอะไร ให้รายละเอียดในลักษณะใด

4. วิธีการค้นหาหรือสืบค้น (Retrieval) ผู้ใช้จะต้องรู้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศที่จะเข้าใช้ เช่น การ ค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้จะต้องทราบเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศดังกล่าว เป็นต้น

ความแตกต่างระหว่างข้อมูลกับสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) หมายถึง ค่าความจริง ซึ่งแสดงถึงความเป็นจริงที่ปรากฏขึ้น เช่น ชื่อพนักงานและ จำนวนชั่วโมงการทำงานในหนึ่งสัปดาห์, จำนวนสินค้าที่อยู่ในคลังสินค้า เป็นต้น ข้อมูลมีหลายประเภท เช่น ข้อมูลตัวเลข ข้อมูลตัวอักษร ข้อมูลรูปภาพ ข้อมูลเสียงและข้อมูลภาพเคลื่อนไหว ซึ่งข้อมูลชนิดต่างๆ เหล่านี้ ใช้ในการนำเสนอค่าความจริงต่างๆ โดยค่าความจริงที่ถูกนำมาจัดการและปรับแต่งเพื่อให้มีความหมายแล้ว จะเปลี่ยนเป็นสารสนเทศ

สารสนเทศ (Information) หมายถึง กลุ่มข้อมูลที่ถูกจัดการตามกฎหมายหรือถูกกำหนดความสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลเหล่านั้นเกิดประโยชน์หรือมีความหมายเพิ่มมากขึ้น ประเภทของสารสนเทศขึ้นอยู่กับ ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่มีอยู่ ตัวอย่างเช่น จำนวนยอดขายของตัวแทนจำหน่ายแต่ละคนในเดือนมกราคม จัดเป็นข้อมูล เมื่อนำมาประมวลผลรวมกันทำให้ได้ยอดขายรายเดือนของเดือนมกราคม ทำให้สามารถนำ ยอดขายรายเดือนมาพิจารณาว่ายอดขายเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ ยอดขายรายเดือนนี้จึง จัดเป็นสารสนเทศ

ความสำคัญของระบบสารสนเทศ

ความสำคัญของระบบสารสนเทศต่อบุคคล ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลในด้านการศึกษาค้นคว้า วิจัย ผู้ใช้สารสนเทศมีความต้องการใช้สารสนเทศหลากหลายรูปแบบ เพื่อการค้นคว้าในระดับหรือลักษณะต่างๆ หรือเพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนางานหรือสร้างงานใหม่ๆ ต่อไปในการศึกษาและวิจัยจึงมีความจำเป็นต้องแสวงหาสารสนเทศจากระบบสารสนเทศต่างๆ ในหัวข้อที่น่าสนใจ เพื่อกำหนดหัวข้อการศึกษาและรวบรวมความรู้ แนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถิติ รายงานการวิจัย ตำรา เป็นต้น

ความสำคัญของระบบสารสนเทศต่อหน่วยงานหรือองค์กร ข้อมูลสารสนเทศเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อทุกองค์กร องค์กรใดที่มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้องค์กรนั้น สามารถนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ ตลอดจนการวางแผนในระดับต่างๆ ขององค์กรนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การให้บริการสารสนเทศของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน การจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการศึกษา การจัดทำทะเบียนนักศึกษา เป็นต้น ระบบสารสนเทศที่ดีจึงกลายเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยในการนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจและสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารในระดับต่างๆ ในองค์กร

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. Hardware(H/W) หมายถึง ชิ้นส่วนหรือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการจัดกระทำกับข้อมูล ทั้งที่เป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคิดเลข ฯ
2. Software(S/W) หมายถึง ชุดคำสั่ง หรือเรียกให้เข้าใจง่าย ๆ ว่า โปรแกรม ที่สามารถสั่งการให้คอมพิวเตอร์ทำงานในลักษณะที่ต้องการ ภายใต้ขอบเขตความสามารถที่เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือโปรแกรม นั้น ๆ สามารถทำได้ ซอฟต์แวร์ แบ่งออกเป็น ซอฟต์แวร์ระบบและ ซอฟต์แวร์ประยุกต์
3. User หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ที่ทำงานหรือเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ
4. Data หมายถึง ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ตัวหนังสือข้อความ เสียง ภาพ วัตถุ สัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ หรือข้อมูลหลาย ๆ อย่างผสมผสานกัน ซึ่งข้อมูลที่ดีจะต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้
5. Procedure หมายถึง ขั้นตอน กระบวนการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานในระบบสารสนเทศ เช่น ขั้นตอนการถอนเงินตู้ เอทีเอ็ม (ATM) , คู่มือปฏิบัติงานการใช้โปรแกรม เป็นต้น
6. Network(NW) หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

เมื่อทั้ง 6 องค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ทำงานประสานกัน (collaborate) ส่งผลให้ข้อมูลเกิดการประมวลผลและนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ภายในองค์กรได้ นั่นคือ สารสนเทศที่มีคุณค่าหรือมูลค่าสำหรับองค์กรนั่นเอง

ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยี หมายถึง วิทยาการที่นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ และสารสนเทศ หมายถึง ข่าวสาร การแสดง หรือการชี้แจงข่าวสารข้อมูลต่างๆ รวมความแล้วจึงหมายถึง วิทยาการที่นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการนำเสนอหรือแสดงข้อมูลข่าวสารต่างๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือ ไอที (IT) จากการศึกษาได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

กิตติ ภัคตีวัฒน์กุล (2546) ให้ความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้ เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการใช้ชีวิตของมนุษย์ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ซึ่งเทคโนโลยีในอดีตเป็นเทคโนโลยีพื้นฐานที่ไม่มีความซับซ้อนมากนัก แต่ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความซับซ้อนมากขึ้นและสรุปว่า เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง การนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ หรือความรู้ด้านอื่น ๆ ที่ได้จัดระเบียบดีแล้วมาประยุกต์ใช้งานในด้านใดด้านหนึ่งเพื่อให้งานนั้นมีความสามารถและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่วนคำว่าสารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการเก็บรวบรวมและเรียบเรียงใช้เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ เมื่อนำคำว่า “สารสนเทศ” และ “เทคโนโลยี” มารวมกันจึงมีความหมายดังนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศ ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้เป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์กับเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อช่วยในการติดต่อสื่อสารและการส่งผ่านข้อมูลและสารสนเทศให้สะดวกรวดเร็วมมากขึ้น

ชุตินา สังข์เดช (2543 อ้างใน คะนิงนิจ พรหมเนตร, 2554) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในกระบวนการใด ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคม ในการจัดทำระบบสารสนเทศไว้ใช้งาน ความหมายอาจได้แก่ การประยุกต์เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่นคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลาย โดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเตรียมข้อมูลและประมวลผลเพื่อให้เกิดสารสนเทศ สำหรับส่งต่อไปให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ โดยการจัดส่งจะพึงระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรสาร ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม หรือระบบประเภทอื่น ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศที่พบในปัจจุบันมีอยู่มากมาย เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) การออกแบบโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วย (Computer Aided Design หรือ CAD) การฝึกอบรมโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วย (Computer Based Training หรือ CBT) การแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange หรือ EDI) ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System หรือ GIS) ทางด่วนสารสนเทศ (Information Superhighway) ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) สื่อผสม (Multimedia) ระบบประชุมทางไกล (Video Conference)

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2540 : 3) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการใด ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีคมนาคม ในการจัดทำระบบสารสนเทศ (Information System) ไว้ใช้งาน กล่าวได้ว่าเป็นการประยุกต์เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์

เครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์โทรคมนาคมเข้าด้วยกันโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเตรียมข้อมูลและประมวลผลเพื่อให้เกิดสารสนเทศ (Information) สำหรับส่งต่อไปให้ผู้ใช้บริการ (User) อีกทีหนึ่ง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเอาความรู้ หรือข้อมูลข่าวสารต่างๆ มาเผยแพร่ หรือดำเนินการต่างๆ โดยมีการอาศัยเทคโนโลยีต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ การสื่อสารคมนาคม เป็นต้น มาใช้ในการประมวลผลข้อมูลเป็นสารสนเทศ เพื่อส่งต่อไปยังผู้บริหาร ผู้ใช้บริการต่อไป

คุณลักษณะสารสนเทศที่ดี

ศิริรัตน์ ไกรสุริยวงศ์ (2551) กล่าวว่า สารสนเทศที่มีคุณภาพจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศนั้นๆ ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ถูกต้องแม่นยำ (Accurate) สารสนเทศที่มีความถูกต้องจะต้องปราศจากข้อผิดพลาด (Error) ใดๆ อย่างไรก็ตามถ้าข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการประมวลผลไม่ถูกต้อง ก็อาจก่อให้เกิดสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องได้ ซึ่งมักเรียกทั่ว ๆ ไปว่า GIGO (Garbage Out)
2. สมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์จะต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริง (Fact) ที่สำคัญอย่างครบถ้วน
3. เข้าใจง่าย (Simple) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนต่อการทำความเข้าใจ กล่าวคือ ต้องไม่แสดงรายละเอียดที่ลึกมากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ใช้ในการตัดสินใจสับสนและไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าข้อมูลหรือสารสนเทศใดมีความจำเป็นจริง ๆ
4. ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศที่ทันนอกจากจะมีความถูกต้องแล้ว ข้อมูลต้องทันสมัยและรวดเร็วทันต่อเวลาและความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจ
5. เชื่อถือได้ (Reliable) สารสนเทศที่เชื่อถือได้ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของวิธีการรวบรวมข้อมูลที่นำเข้าระบบ
6. คุ่มราคา (Economical) สารสนเทศที่ผลิตควรจะต้องมีความประหยัดเหมาะสมคุ้มค่ากับราคา ผู้บริหารมักจะพิจารณาถึงคุณค่าของสารสนเทศกับราคาที่จะต้องจ่ายเพื่อการได้มาซึ่งสารสนเทศนั้น ๆ
7. ตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้องได้ กล่าวคือ ผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อความมั่นใจว่ามีความถูกต้องต่อการนำไปตัดสินใจได้ ซึ่งอาจมีการตรวจสอบข้อมูลโดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลลักษณะเดียวกันจากแหล่งข้อมูลหลาย ๆ แห่ง
8. ยืดหยุ่น (Flexible) สารสนเทศที่มีคุณภาพนั้นควรจะสามารถนำไปใช้ได้ในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันหลาย ๆ ด้าน
9. สอดคล้องกับความต้องการ (Relevant) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และสนองความต้องการของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ

10. สะดวกในการเข้าถึง (Accessible) สารสนเทศจะต้องง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลตามระดับสิทธิของผู้ใช้ เพื่อจะได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ถูกต้องตามรูปแบบและทันต่อความต้องการของผู้ใช้

11. ปลอดภัย (Security) สารสนเทศจะต้องถูกออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มีความสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น

ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

เชิงประสิทธิภาพ (Efficiency)

1. ระบบสารสนเทศ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการ
2. ประมวลผลข้อมูลซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวม ประมวลผลและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว ลดเวลาการทำงานให้สั้นลง
3. ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมากและช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูล (access) ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
4. ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็วและกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ และการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความ ภาพเสียง และภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที
5. ระบบสารสนเทศช่วยลดต้นทุนและเพิ่มผลผลิต การที่ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลซึ่งมีปริมาณมากมีความสลับซับซ้อนให้ดำเนินการได้โดยเร็ว หรือการช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการอย่างมาก หรือนำมาวางแผนการผลิตก็จะช่วยเพิ่มผลผลิตได้
6. ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นไปได้อย่างดี โดยเฉพาะหากระบบสารสนเทศนั้นออกแบบมา เพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบของซัพพลายทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงาน หรือการทำความเข้าใจเป็นไปได้อย่างดียิ่งขึ้น

เชิงประสิทธิผล (Effectiveness)

1. ระบบสารสนเทศช่วยในสนับสนุนการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ออกแบบสำหรับผู้บริหาร เช่น ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision support systems) หรือระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive support systems) จะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น อันจะส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางแผนไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ระบบสารสนเทศช่วยในการเลือกผลิตสินค้า/บริการที่เหมาะสมได้ ระบบสารสนเทศจะช่วยให้องค์กรทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน ราคาในตลาด รูปแบบของสินค้า/บริการที่มีอยู่ หรือช่วยทำให้หน่วยงานสามารถเลือกผลิตสินค้า/บริการที่มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญ หรือทรัพยากรที่มีอยู่

3. ระบบสารสนเทศช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดีขึ้น ระบบสารสนเทศทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานและลูกค้า สามารถทำได้โดยถูกต้องและรวดเร็ว ตรงตามข้อกำหนดหรือเป้าหมายที่วางไว้ จึงช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงคุณภาพของสินค้าบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ระบบสารสนเทศช่วยทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ปัจจุบัน ระบบสารสนเทศได้มีการนำมาใช้ตลอดทั้งระบบซัพพลายเชน (Supply Chain) เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร ทำให้องค์กรบรรลุผลตามแผนได้

5. ระบบสารสนเทศช่วยให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น ระบบสารสนเทศที่ได้รับการออกแบบออกมาอย่างดี จะช่วยให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของมนุษย์และการใช้เทคโนโลยีได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถแบ่งเป็นด้านได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ การติดต่อประสานงานกับกองแผนได้รับความสะดวกและเป็นไปด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมา คือ มีระบบการให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของบุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ให้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับกองแผนงานที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือ มีการนำระบบสารสนเทศมาให้บริการเผยแพร่ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีสถานที่ให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 สามารถเรียงลำดับจากมาก

ไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาคือการได้รับบริการข้อมูลที่ตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และการได้รับบริการข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .69 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสามอันดับแรกได้แก่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการทำการสำรวจครั้งต่อไป สำหรับในประจวบประมาณ พ.ศ.2555 กองแผนงานมีแนวทางในการบูรณาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือจะนำข้อมูลการสำรวจที่ได้ของแต่ละปีมาเปรียบเทียบกัน เพื่อพิจารณาว่ากองแผนงาน ได้มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างไร และควรพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต เพื่อให้ผลการสำรวจสามารถสะท้อนผลการดำเนินงาน การปฏิบัติงาน ตลอดจนผลงานของกองแผนงาน ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการ และผลงานที่ให้บริการให้มีคุณภาพ และมีคุณภาพมากขึ้น และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

ศิริรัตน์ ไกรสุริยวงศ์ (2551, บทคัดย่อ) จากการศึกษาความต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดปทุมธานี และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดปทุมธานี พบว่า

1. ความต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านการตรวจสอบข้อมูล ด้านการจัดเก็บ และการบริการข้อมูล ด้านการนำข้อมูลไปใช้ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล และด้านการประมวลผลข้อมูล

2. การเปรียบเทียบ ความต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดปทุมธานีจำแนกตาม ระดับคุณวุฒิ ประสบการณ์ทำงาน และประเภทของโรงเรียนเอกชนที่ครูปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านจำแนกตามระดับคุณวุฒิ พบว่าครูโรงเรียนเอกชนที่มีคุณวุฒิสองกว่าปริญญาตรีมีความต้องการพัฒนาด้านการตรวจสอบข้อมูล ด้านการประมวลผลข้อมูล และด้านการนำข้อมูลไปใช้สูงกว่าครูโรงเรียนเอกชนที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่าครูโรงเรียนเอกชนที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10-11 ปี มีความต้องการพัฒนาด้านการตรวจสอบข้อมูล ด้านการประมวลผลข้อมูล และด้านการนำข้อมูลไปใช้สูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ทำงาน

ระหว่าง 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามประเภทของโรงเรียนเอกชนที่ครูปฏิบัติงาน พบว่า ครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนที่เปิดสอนระดับก่อนประถมศึกษา ถึงมัธยมศึกษา มีความต้องการพัฒนาด้านการประมวลผลข้อมูลสูงกว่าครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนเอกชนที่เปิดสอนระดับก่อนประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นางคณิงนิจ พรหมเนตร (2554, บทคัดย่อ) จากการศึกษาวิจัยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารสถานศึกษา วิทยาลัยการอาชีพเชียงราย พบว่า

1. ผลการศึกษาสภาพปัญหาของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบสำนักงานไร้กระดาษ

2. ผลการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการพัฒนาประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1) กำหนดคุณลักษณะของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) เครื่องมือในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3) ขั้นตอนในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์และด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ต

3. ผลการทดลองใช้และหาประสิทธิภาพการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารสถานศึกษา พบว่าผู้บริหารสถานศึกษามีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก ส่วนครู เจ้าหน้าที่ นักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง และกรรมการสถานศึกษา มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี

4. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารสถานศึกษา พบว่าทุกกลุ่มคือกลุ่มผู้บริหารสถานศึกษา ครู เจ้าหน้าที่ นักเรียนนักศึกษา ผู้ปกครอง และกรรมการสถานศึกษา มีความพึงพอใจในระดับดีทุกกลุ่ม

สุนทรี ตรีการสุข (2550, บทคัดย่อ) ผู้ใช้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารการพัฒนา (ห้องสมุด) เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 60 และเป็นเพศชายร้อยละ 40 ส่วนผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารการพัฒนา (ห้องสมุด) อยู่ในเกณฑ์ระดับที่ดี ร้อยละ 95.5 โดยแสดงให้เห็นจากการระบุคะแนนความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารการพัฒนา (ห้องสมุด) แต่ยังมีส่วนที่ควรปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะต่อไปนี้

1. การให้บริการแก่ผู้ให้บริการสารสนเทศนั้น จากที่ได้ทำการศึกษาพบว่า ปัจจัยในด้านต่างๆ ล้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น แต่สำหรับผู้ใช้บริการสิ่งที่สำคัญที่สุดในการให้บริการก็คือ การมีจิตในการบริการ (Service Mind) โดยดูแลผู้ให้บริการด้วยมารยาทที่ดี กิริยาที่อ่อนหวานและสุภาพ ให้มีความสำคัญกับผู้ใช้บริการเสมอ

2. ผลการศึกษาในส่วนในระดับความพึงพอใจที่อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ดีที่สุดซึ่งแสดงให้เห็นว่า ยังมีความบกพร่องอยู่ ทางหน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการในส่วนงานนั้นๆ ได้ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการให้ดีที่สุด

สุเทพ ทองมา (2555, สรุปลผล) ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.79 ซึ่งจำแนกในแต่ละส่วนได้ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์มีความพึงพอใจด้านเนื้อหาของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00

2. ด้านการออกแบบ

ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์มีความพึงพอใจด้านการออกแบบของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00

3. ด้านการใช้บริการ

ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์มีความพึงพอใจด้านการใช้บริการของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 72.93

4. ด้านการนำไปใช้งาน

ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์มีความพึงพอใจด้านการนำไปใช้งานของระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.72

บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมุ่งศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีรายละเอียด ขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

วิธีการดำเนินการสำรวจ

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการสำรวจในครั้งนี้ คือ นักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่ใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (<http://apr.nsruc.ac.th/> และ <http://regis.nsruc.ac.th/>) ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนของประชากรสูง และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างไว้ ร้อยละ 5 ของสถิติจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการคำร้องออนไลน์ในปี 2561 (ทั้งหมด 12,832 คน ร้อยละ 5 โดยประมาณ 642 คน) ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยทำการศึกษารูปแบบ วิธีการจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ตรงกับความต้องการศึกษาของผู้วิจัย ที่จะทำการศึกษา แบบสอบถามที่ได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประเภทนักศึกษา หน่วยงาน/คณะที่สังกัด จำนวนการเข้าใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามที่ให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเว็บไซต์งานทะเบียนและประมวลผล จำนวนเว็บไซต์ละ 11 ข้อ แบ่งออกเป็นเว็บไซต์ละ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูล ด้านการออกแบบ และด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูล

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำอื่นๆ แบ่งออกเป็นข้อเสนอแนะสำหรับเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (<https://apr.nsr.u.ac.th>) และเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล (<https://regis.nsr.u.ac.th>)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการเข้าใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

2. ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์งานทะเบียนและประมวลผล

3. ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้งานสารสนเทศบนเว็บไซต์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยการวัดความพึงพอใจ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยวิธีของไลเคิร์ต (Likert scales) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้ระดับคะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
0.00 – 1.50	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนกันยายน 2562 โดยทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ไปยังระบบงานที่ผู้ใช้งานเข้าใช้บริการ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ รวมทั้งแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

การประมวลผลข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมผลการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ และนำข้อมูลมาดำเนินการต่อไป

1. ผลการตอบแบบสอบถามทุกชุดจะผ่านการแปลงเป็นรหัสที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเสร็จแล้วจึงรวบรวมเพื่อดำเนินการบันทึกข้อมูล
2. นำข้อมูลที่ได้จากการแปลงเป็นรหัส มาทำการประมวลผลทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ตามความเหมาะสมของข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายค่าของข้อมูลที่เป็นร้อยละและความถี่

1.1 ร้อยละ (Percentage)

สูตร

$$\% = \frac{n \times 100}{N}$$

$$\% = \frac{\text{จำนวนที่มี}}{\text{จำนวนทั้งหมด}} \times 100$$

% = ค่าร้อยละ

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. สถิติเชิงอนุมานใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร และพิสูจน์สมมติฐานของการวิจัย สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าเฉลี่ย (Mean)

2.1 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สูตร

$$SD = \frac{\sqrt{n \sum fx^2 - (\sum fx)^2}}{n(N-1)}$$

SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx$ = ผลรวมของความถี่ค่าเฉลี่ย

N = จำนวนข้อมูล

x = ค่าเฉลี่ย

f = ความถี่

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

\bar{x} = ค่าเฉลี่ย

f = ความถี่

$\sum fx$ = ผลรวมของความถี่ค่าเฉลี่ย

N = ผลรวมทั้งหมดของความถี่ คือ ข้อมูลทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,892 ชุด และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้ระบบสารสนเทศของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเกี่ยวกับเพศ สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัด และจำนวนการใช้บริการเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยเฉลี่ย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนแบ่งออกเป็น

2.1 การใช้บริการเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

2.2 การใช้บริการเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล

แต่ละเว็บไซต์แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านข้อมูล
- ด้านการออกแบบ
- ด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูล

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำอื่นๆ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้ระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เกี่ยวกับประเภทนักศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และจำนวนการใช้บริการเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	679	35.9
หญิง	1,213	64.1
รวม	1,892	100.0
2. ประเภทนักศึกษา		
ภาคปกติ	1,578	83.4
ภาค กศ.บป.	218	11.5

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บัณฑิตศึกษา	96	5.1
รวม	1,892	100.0
3. คณะ/หน่วยงาน		
คณะครุศาสตร์	450	23.8
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	519	27.4
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	203	10.7
คณะวิทยาการจัดการ	488	25.8
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	232	12.3
รวม	1,892	100.0
4. จำนวนการใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยเฉลี่ย		
น้อยกว่า 3 วัน/สัปดาห์	86	4.5
3-4 วัน/สัปดาห์	1,798	95.0
5-7 วัน/สัปดาห์	8	0.4
รวม	1,892	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สารสนเทศของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนทั้งหมด 1,892 คน เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์พบว่า

ผู้ใช้สารสนเทศสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นผู้ใช้สารสนเทศเพศหญิง จำนวน 1,213 คน คิดเป็นร้อยละ 64.1 และเพศชายจำนวน 679 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 แบ่งออกเป็น นักศึกษาประเภทภาคปกติ จำนวน 1,578 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 ภาค กศ.บป. จำนวน 218 คิดเป็นร้อยละ 11.5 และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 แบ่งเป็นสังกัดคณะต่าง ๆ คือ สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 519 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 488 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ซึ่งผู้ใช้บริการสารสนเทศมีจำนวนการใช้บริการสารสนเทศของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนน้อยกว่า 3 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 จำนวนการใช้ 3-4 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 1,798 คน คิดเป็นร้อยละ 95.0 และจำนวน 5-7 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์งานทะเบียนและประมวลผล แสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้สารสนเทศ

ประเด็น	คะแนน (\bar{x})	Std.	แปรผล
ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (http://apr.nsr.u.ac.th/)	4.88	0.468	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการเว็บไซต์ห้องทะเบียนและประมวลผล (http://regis.nsr.u.ac.th/)	4.88	0.468	มากที่สุด
รวม	4.88	0.468	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ มีความพึงพอใจในภาพรวมในด้านการใช้บริการเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนอยู่ที่ 4.88 คะแนน และมีความพึงพอใจในภาพรวมในด้านการใช้บริการเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลอยู่ที่ 4.88 คะแนน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูล (แสดงดังตารางที่ 3) ด้านการออกแบบ (แสดงดังตารางที่ 4) และด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูล (แสดงดังตารางที่ 5)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านข้อมูล)

ประเด็น	คะแนน (\bar{x})	Std.	แปรผล
1) ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัยและมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	4.85	0.516	มากที่สุด
2) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารมีความเหมาะสม น่าสนใจ	4.85	0.531	มากที่สุด
3) ข้อมูลสารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.88	0.474	มากที่สุด
รวม	4.86	0.507	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์มีความพึงพอใจในด้านการใช้บริการสารสนเทศเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านข้อมูล) ทั้งหมด 1,892 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัยและมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารมีความเหมาะสม น่าสนใจ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
(ด้านการออกแบบ)

ประเด็น	คะแนน (\bar{X})	Std.	แปรผล
4) เว็บไซต์ใช้งานง่าย และจัดรูปแบบเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.87	0.495	มากที่สุด
5) การออกแบบเว็บไซต์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.87	0.489	มากที่สุด
6) มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.87	0.504	มากที่สุด
7) มีช่องทางติดต่อสอบถาม การให้บริการช่วยเหลือ/คำแนะนำ	4.87	0.507	มากที่สุด
รวม	4.87	0.499	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการสารสนเทศเว็บไซต์มีความพึงพอใจในด้านการใช้บริการสารสนเทศเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านการออกแบบ) ทั้งหมด 1,892 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) ในทุกข้อประเด็น ได้แก่ เว็บไซต์ใช้งานง่าย และจัดรูปแบบเหมาะสมต่อการใช้งาน การออกแบบเว็บไซต์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีช่องทางติดต่อสอบถาม การให้บริการช่วยเหลือ/คำแนะนำ

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
(ด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูล)

ประเด็น	คะแนน (\bar{x})	Std.	แปรผล
8) มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.88	0.465	มากที่สุด
9) การจัดลำดับเนื้อหา มีความต่อเนื่องและเข้าใจง่าย	4.87	0.472	มากที่สุด
10) มีการจัดลำดับหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการค้นหา	4.87	0.486	มากที่สุด
รวม	4.87	0.474	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการสารสนเทศเว็บไซต์มีความพึงพอใจในด้านการใช้บริการสารสนเทศเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูล) ทั้งหมด 1,892 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล อยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาการจัดลำดับเนื้อหา มีความต่อเนื่องและเข้าใจง่าย และมีการจัดลำดับหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการค้นหา อยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูล (แสดงดังตารางที่ 6) ด้านการออกแบบ (แสดงดังตารางที่ 7) และด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูล (แสดงดังตารางที่ 8)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล
(ด้านข้อมูล)

ประเด็น	คะแนน (\bar{x})	Std.	แปรผล
1) ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัยและมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	4.88	0.481	มากที่สุด
2) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารมีความเหมาะสม น่าสนใจ	4.87	0.485	มากที่สุด
3) ข้อมูลสารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.88	0.452	มากที่สุด
รวม	4.88	0.473	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการสารสนเทศเว็บไซต์มีความพึงพอใจในด้านการใช้บริการสารสนเทศเว็บไซต์ของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล (ด้านข้อมูล) ทั้งหมด 1,892 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย และมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และข้อมูลสารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาการประชาสัมพันธ์ข่าวสารมีความเหมาะสม น่าสนใจ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล
(ด้านการออกแบบ)

ประเด็น	คะแนน (\bar{x})	Std.	แปรผล
4) เว็บไซต์ใช้งานง่าย และจัดรูปแบบเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.88	0.474	มากที่สุด
5) การออกแบบเว็บไซต์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.88	0.456	มากที่สุด
6) มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.88	0.466	มากที่สุด
7) มีช่องทางติดต่อสอบถาม การให้บริการช่วยเหลือ/คำแนะนำ	4.88	0.461	มากที่สุด
รวม	4.88	0.464	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการสารสนเทศเว็บไซต์มีความพึงพอใจในด้านการใช้บริการสารสนเทศเว็บไซต์ของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล (ด้านการออกแบบ) ทั้งหมด 1,892 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) ในทุกข้อประเด็น ได้แก่ เว็บไซต์ใช้งานง่าย และจัดรูปแบบเหมาะสมต่อการใช้งาน การออกแบบเว็บไซต์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีช่องทางติดต่อสอบถาม การให้บริการช่วยเหลือ/คำแนะนำ

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล
(ด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูล)

ประเด็น	คะแนน (\bar{x})	Std.	แปรผล
8) มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.89	0.444	มากที่สุด
9) การจัดลำดับเนื้อหา มีความต่อเนื่องและเข้าใจง่าย	4.88	0.468	มากที่สุด
10) มีการจัดลำดับหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการค้นหา	4.88	0.475	มากที่สุด
รวม	4.88	0.462	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการสารสนเทศเว็บไซต์มีความพึงพอใจในด้านการใช้บริการสารสนเทศเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูล) ทั้งหมด 1,892 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือการจัดลำดับเนื้อหา มีความต่อเนื่องและเข้าใจง่าย และมีการจัดลำดับหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการค้นหา อยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 คำแนะนำ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 9 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะสารสนเทศเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
- ข้อมูลบางอย่างค้นหายาก	1
- อยากให้กรณีติด E รายวิชาที่มีตัวต่อ ให้สามารถลงทะเบียนเรียนได้เร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากจะไม่สามารถลงทะเบียนที่ต้องเรียนถัดไปได้	1
- อยากให้ดำเนินการเรื่องจบการศึกษาให้ไวยิ่งขึ้น	1
- เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีใจบริการมากกว่านี้ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ควรทำกริยาไม่ดีต่อผู้รับบริการคำพูดคำจาควรให้เหมาะสม	1
รวม	4

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในของผู้ใช้สารสนเทศสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้แก่ ข้อมูลบางอย่างค้นหายาก และอยากให้กรณีติด E รายวิชาที่มีตัวต่อ ให้สามารถลงทะเบียนเรียนได้เร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากจะไม่สามารถลงทะเบียนที่ต้องเรียนถัดไปได้ ส่วนข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือสารสนเทศ ได้แก่ อยากให้ดำเนินการเรื่องจบการศึกษาให้ไวยิ่งขึ้น และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีใจบริการมากกว่านี้ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ควรทำกริยาไม่ดีต่อผู้รับบริการคำพูดคำจาควรให้เหมาะสม

บทที่ 5

สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียนและสารสนเทศบนเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,892 ชุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้สารสนเทศของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้มีความทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็ว และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ผลการสำรวจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้สารสนเทศสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นผู้ใช้สารสนเทศเพศหญิง จำนวน 1,213 คน คิดเป็นร้อยละ 64.1 และเพศชายจำนวน 679 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 แบ่งออกเป็น ประเภทนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 1,578 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 นักศึกษาภาค กศ.บป. จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 โดยผู้ใช้สารสนเทศดังกล่าว สังกัดคณะต่าง ๆ คือ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 519 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 488 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ซึ่งผู้ใช้สารสนเทศกลุ่มดังกล่าวมีจำนวนการใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 3-4 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 1,798 คน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ใช้งานน้อยกว่า 3 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และใช้งาน 5-7 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้ระบบสารสนเทศเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเว็บไซต์งานทะเบียนและประมวลผล

ด้านการใช้บริการเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (<http://apr.nsr.u.ac.th>)

ด้านข้อมูล

ผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัยและมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารมีความเหมาะสม น่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.8$) ตามลำดับ

ด้านการออกแบบ

ผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) ในทุกข้อประเด็น ได้แก่ เว็บไซต์ใช้งานง่าย และจัดรูปแบบเหมาะสมต่อการใช้งาน การออกแบบเว็บไซต์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีช่องทางติดต่อสอบถาม การให้บริการช่วยเหลือ/คำแนะนำ

ด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูล

ผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาการจัดลำดับเนื้อหา มีความต่อเนื่องและเข้าใจง่าย และมีการจัดลำดับหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการค้นหา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) ตามลำดับ

ด้านการใช้บริการเว็บไซต์งานทะเบียนและประมวลผล (<http://regis.nsr.u.ac.th>)

ด้านข้อมูล

ผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัยและมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และข้อมูลสารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาการประชาสัมพันธ์ข่าวสารมีความเหมาะสม น่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) ตามลำดับ

ด้านการออกแบบ

ผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) ในทุกข้อประเด็น ได้แก่ เว็บไซต์ใช้งานง่าย และจัดรูปแบบเหมาะสมต่อการใช้งาน การออกแบบเว็บไซต์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีช่องทางติดต่อสอบถาม การให้บริการช่วยเหลือ/คำแนะนำ

ด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูล

ผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือการจัดลำดับเนื้อหา มีความต่อเนื่องและเข้าใจง่าย และมีการจัดลำดับหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการค้นหา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้แก่

1. ข้อมูลบางอย่างค้นหายาก
2. อยากให้กรณีติด E รายวิชาที่มีตัวต่อ ให้สามารถลงทะเบียนเรียนได้เร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากจะไม่สามารถลงทะเบียนที่ต้องเรียนถัดไปได้
3. อื่น ๆ
 - อยากให้ดำเนินการเรื่องจบการศึกษาให้ไวยิ่งขึ้น
 - เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีใจบริการมากกว่านี้ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ควรทำกริยาไม่ดีต่อผู้รับบริการคำพูดคำจาควรให้เหมาะสม

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้แก่ เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (<http://apr.nsr.u.ac.th/>) และเว็บไซต์งานทะเบียนและประมวลผล (<http://regis.nsr.u.ac.th/>) พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของระบบสารสนเทศสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นผลมาจากการบริหารจัดการแก้ไข ปรับปรุงระบบสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการสารสนเทศมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ว่า “สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นองค์กรที่ทันสมัยให้บริการถูกต้องรวดเร็ว” แต่จากผลการศึกษาความพึงพอใจยังมีบางด้านที่ควรต้องปรับปรุงแก้ไขโดยเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การปรับปรุงสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้งาน และช่องทางการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงสารสนเทศเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนต่อไป

บรรณานุกรม

- กิตติ ภัคดีวัฒนกุล. (2545). **PHP ฉบับโปรแกรมเมอร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพฯ : เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์ จำกัด.
- กิติมา ปรีดีลภ. (2529). **ทฤษฎีบริหารองค์การ.** กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กมลมาศ อุเทนสุด. (2548). **การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในโรงพยาบาลค่ายกฤษณสีวะรา.** สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- กองแผนงาน. (2555). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.** พิษณุโลก: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- คะนึ่งนิจ พรหมเนตร. (2554). **การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารสถานศึกษา วิทยาลัยการอาชีพเชียงราย.** เชียงราย : วิทยาลัยการอาชีพเชียงราย
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2538). **ก้าวไกลไปกับคอมพิวเตอร์ สารคอมพิวเตอร์ที่ข้าราชการต้องรู้.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด(มหาชน).
- จุมพล สัตยาภรณ์. (2542). **ทัศนะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม).**
- ดารา ทีปะปาล . (2542). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- นฤมล ปราชญ์โยธินและคณะ. (2536). **อิซอร์สกับระบบสารสนเทศ.** กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- พิณ ทองพูน. (2529). **ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ประถมศึกษา จังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้.** สงขลา : ม.ป.ป.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). **การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น. (2556). **โครงการบทบาทของพระสงฆ์ในสังคมเทคโนโลยีสารสนเทศ.** ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542.** กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นจำกัด.
- วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร. (2526). **พฤติกรรมของมนุษย์กับสภาพแวดล้อม.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิโรรัตน์ ไกรสุริยวงศ์ (2551). **ความต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดปทุมธานี.**
ปทุมธานี : สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- สุนทรี ตระการสุข. (2550). **ความพึงพอใจในการให้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารการพัฒนา**

(ห้องสมุด). กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
 สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา. (2554). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ/เว็บไซต์ของสำนักงานประกันคุณภาพ
 การศึกษา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.

สมคิด ฤทธิเนติกุลและคณะ. (2551). โครงการการพัฒนาระบบสารสนเทศสำเร็จรูปสำหรับอาจารย์ผู้สอน
 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. เพชรบูรณ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.

เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). จิตวิทยาบริการ = Service psychology. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของ
 ฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. 3rd ed . New York : McGraw-Hill.

Millet, John D. (1954). Management in Public Service. New York : McGraw-Hill.

Morse, Nancy C. (1958). Satisfaction in the White Collar Job. Michigan : University of
 Michigan.

Wolman Benjamin B. (1973). Dictionary of Behavioral Science. New York : Van Nostrand
 Reinhold.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสนเทศและเว็บไซต์

ด้วยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นงานบริการแก่นักศึกษาคณาจารย์และบุคคลทั่วไป ในปีงบประมาณ 2562 กลุ่มงานบริหารสำนักฯ มีความประสงค์ที่จะพัฒนาคุณภาพงานระบบสารสนเทศให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้งานระบบสารสนเทศมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีคุณภาพ จึงขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบสารสนเทศ (<http://regis.nsruc.ac.th/> และ <http://apr.nsruc.ac.th/>) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นจริง และเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) และให้ข้อมูลตามข้อเท็จจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ประเภทนักศึกษา

ภาคปกติ

ภาค กศ.บป.

ระดับบัณฑิตศึกษา

3. คณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คณะวิทยาการจัดการ

คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักงานอธิการบดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา

บัณฑิตวิทยาลัย

อื่นๆ

4. ท่านใช้บริการเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยเฉลี่ย

น้อยกว่า 3 วัน/สัปดาห์

3-4 วัน/สัปดาห์

5-7 วัน/สัปดาห์

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้งานสารสนเทศด้านต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	พอใจมากที่สุด 5	พอใจมาก 4	ปานกลาง 3	พอใจน้อย 2	พอใจน้อยที่สุด 1
ด้านการให้บริการเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (https://apr.nsrु.ac.th)					
ก. ด้านข้อมูล					
1) ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัยและมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ					
2) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารมีความเหมาะสม น่าสนใจ					
3) ข้อมูลสารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
ข. ด้านการออกแบบ					
4) เว็บไซต์ใช้งานง่าย และจัดรูปแบบเหมาะสมต่อการใช้งาน					
5) การออกแบบเว็บไซต์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
6) มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
7) มีช่องทางติดต่อสอบถาม การให้บริการช่วยเหลือ/คำแนะนำ					
ค. ด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูล					
8) มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
9) การจัดลำดับเนื้อหา มีความต่อเนื่องและเข้าใจง่าย					
10) มีการจัดลำดับหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการค้นหา					
ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการให้บริการเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน(http://apr.nsrุ.ac.th/)					
ด้านการให้บริการเว็บไซต์งานทะเบียนและประมวลผล (https://regis.nsrุ.ac.th)					
ก. ด้านข้อมูล					
1) ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัยและมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ					
2) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารมีความเหมาะสม น่าสนใจ					
3) ข้อมูลสารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
ข. ด้านการออกแบบ					
4) เว็บไซต์ใช้งานง่าย และจัดรูปแบบเหมาะสมต่อการใช้งาน					
5) การออกแบบเว็บไซต์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
6) มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
7) มีช่องทางติดต่อสอบถาม การให้บริการช่วยเหลือ/คำแนะนำ					
ค. ด้านประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูล					
8) มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
9) การจัดลำดับเนื้อหา มีความต่อเนื่องและเข้าใจง่าย					
10) มีการจัดลำดับหมวดหมู่ให้ง่ายต่อการค้นหา					
ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล(http://regis.nsrุ.ac.th/)					

ข้อเสนอแนะเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ([https://apr.nsrุ.ac.th](https://apr.nsrु.ac.th))

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเว็บไซต์งานทะเบียนและประมวลผล (<https://regis.nsrุ.ac.th>)

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน