



สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ใช้สารสนเทศ

ปีการศึกษา 2563

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

## 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 2563

## สารบัญ

	หน้า
บทนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญรูป	ค
สารบัญตาราง	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการสำรวจ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ	3
<b>บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานระบบสารสนเทศ	11
ระบบงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการสำรวจ</b>	<b>28</b>
วิธีการดำเนินการสำรวจ	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	28
การประมวลผลข้อมูล	30
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	30
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>32</b>
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ</b>	<b>43</b>
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	50

## สารบัญรูป

	หน้า
รูปที่ 1 ระบบคำร้องออนไลน์.....	22
รูปที่ 2 ระบบลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา.....	23
รูปที่ 3 ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต .....	24

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ)	33
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านการออกแบบ)	34
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน)	35
<b>ตารางที่ 5</b> จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะระบบคำร้องออนไลน์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	35
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ)	37
ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านการออกแบบ)	37
ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน)	38
<b>ตารางที่ 10</b> จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	38
ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ)	40
ตารางที่ 13 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านการประเมินความง่ายต่อการใช้งานระบบบันทึกผลการเรียน)	41
<b>ตารางที่ 14</b> จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	42

## 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 3 กลุ่มงานได้แก่ กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ และกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล โดยมีการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ ที่ให้บริการแก่นักศึกษาและคณาจารย์ผ่านเว็บไซต์ ได้แก่ ระบบคำร้องออนไลน์ ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต และระบบลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา เป็นต้น โดยระบบงานสารสนเทศดังกล่าวนี้ต้องมีการนำเสนอข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบงานดังกล่าวของหน่วยงานให้มีรูปแบบที่ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน รวมถึงการรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานต่าง ๆ จึงได้จัดทำ “การสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน” เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการรับข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศผ่านหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน พร้อมทั้งนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และเว็บไซต์กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล

2. เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาาระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีคุณภาพ ตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้งาน
3. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำและพัฒนาฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ

### ขอบเขตการสำรวจ

1. การสำรวจครั้งนี้มีผู้ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้บริการระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของนักศึกษา และอาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้แก่ ระบบคำร้องออนไลน์ ระบบลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา และระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต
2. การสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ
  - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
3. กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ
  - ระบบคำร้องออนไลน์
    - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา จำนวน 2,771 คน
  - ระบบลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา
    - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาและอาจารย์ จำนวน 1,844 คน
  - ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต
    - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาจารย์ จำนวน 169 คน
4. วิธีการแจกแบบสอบถาม ทำโดยการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง ครอบคลุมทุกคณะ
5. ระยะเวลาในการสำรวจ เดือนมิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม 2563

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

**สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน** หมายถึง หน่วยงานที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

**เว็บไซต์ Website หรือ Site** หมายถึง หน้าเว็บเพจหลายหน้า ซึ่งเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ (Hyperlink) หรือที่เรียกว่า “ลิงก์” เป็นการเชื่อมโยงเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง

เว็บไซต์ส่วนใหญ่จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ ซึ่งหน้าเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คือ <http://regis.nsr.u.ac.th/> และ <http://apr.nsr.u.ac.th/>

**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 เทคโนโลยีสารสนเทศรวมถึงการใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ที่จะรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องโดยตรงกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์รอบข้าง ขั้นตอน วิธีการดำเนินการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ เกี่ยวข้องกับตัวข้อมูลเกี่ยวข้องกับบุคลากร เกี่ยวข้องกับกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้แล้วยังรวมถึง โทรทัศน์ วิทยุ โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่าง ๆ ฯลฯ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. ทราบผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้แก่ ระบบคำร้องออนไลน์ ระบบลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต
2. ระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ สนองตอบความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งาน
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 โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลหรือผู้ใช้บริการเหล่านั้น 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 ที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก 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 ไม่ได้รับ ความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กร และอื่นๆ

เช่น พนักงานบางคนอาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขา จนพยายามประพฤติและปฏิบัติต่อต้าน กฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคลหน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่นๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคติ นิ่งเฉยอย่างไม่มีความคิดเห็น ต่อปัญหาได้เถียง เรื่องกฎระเบียบว่าด้วยเครื่องแบบของนักศึกษา

ทัศนคติ ทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ หรือค่านิยมอื่นๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์

วิลลิสท์ ทรยางกูร (2526) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การให้ค่าความรู้สึกและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

กิติมา ปรีดีลภ (2529) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

พิณ ทองพูน (2529) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ

ดารา ทีปะปาล (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ใช้บริการได้รับความพึงพอใจจากการบริการทำให้เกิดผลตามที่คาดหวังไว้

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง องค์ประกอบด้านความรู้สึก ด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้า นั้น

อนุก สุวรรณจิต (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการ

หุลย์ จำปาเทศ (2533) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ชริณี เดชจินดา (2536, อ่างใน อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ 2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง 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 เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง

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 อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นๆ

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 ทั้งการแสดงพฤติกรรมในการให้บริการ 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 รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

### 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) ระบบสารสนเทศอาจจะมีป้อนกลับ (Feedback) เพื่อการประเมินและปรับปรุงข้อมูลนำเข้า ระบบสารสนเทศอาจจะเป็นระบบที่ประมวลด้วยมือ (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 ตรีการสุข 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 ปราชญโยธินและคณะ, 2536)

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

แหล่งสารสนเทศ หมายถึง สถานที่ที่มีข้อมูล ข่าวสารต่างๆ สะสมอยู่รวมกันเป็นสารสนเทศ และเปิดโอกาสให้บุคคลสามารถเข้าใช้สารสนเทศเหล่านั้นได้ (รัถพร ชังธาดา, 2539 อ้างใน สุนทรี ตรีการสุข, 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 ของการผลิตหรือเผยแพร่ข้อมูลของแหล่งสื่อมวลชนด้วย

การใช้สารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ จำเป็นต้องมีสิ่งที่ควรรู้ในการค้นหาสารสนเทศ ได้แก่

1. แหล่งที่อยู่ของสารสนเทศ กล่าวคือ หากต้องการรู้สารสนเทศอย่างหนึ่ง ควรทราบว่าสารสนเทศนั้นอยู่ที่ใด หรือน่าจะมีอยู่ในที่ใด

2. วิธีการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศแต่ละแห่งย่อมมีข้อจำกัดในการเปิดโอกาสให้บุคคลเข้าไปใช้ เราจึงจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับการเข้าถึงสารสนเทศเหล่านี้ เพื่อป้องกันอุปสรรคหรือความไม่สะดวกที่อาจจะเกิดขึ้น

3. ขอบข่ายเนื้อหาสาระของสารสนเทศ ผู้ใช้สารสนเทศนั้นจะต้องรู้ว่าสารสนเทศที่มีอยู่นั้นมีเนื้อหาเกี่ยวกับอะไร ให้รายละเอียดในลักษณะใด

4. วิธีการค้นหาหรือสืบค้น (Retrieval) ผู้ใช้จะต้องรู้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศที่จะเข้าใช้ เช่น การค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้จะต้องทราบเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศดังกล่าว เป็นต้น

### ความแตกต่างระหว่างข้อมูลกับสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) หมายถึง ค่าความจริง ซึ่งแสดงถึงความเป็นจริงที่ปรากฏขึ้น เช่น ชื่อพนักงานและจำนวนชั่วโมงการทำงานในหนึ่งสัปดาห์, จำนวนสินค้าที่อยู่ในคลังสินค้า เป็นต้น ข้อมูลมีหลายประเภท เช่น ข้อมูลตัวเลข ข้อมูลตัวอักษร ข้อมูลรูปภาพ ข้อมูลเสียงและข้อมูลภาพเคลื่อนไหว ซึ่งข้อมูลชนิดต่างๆ เหล่านี้ใช้ในการนำเสนอค่าความจริงต่างๆ โดยค่าความจริงที่ถูกนำมาจัดการและปรับแต่งเพื่อให้มีความหมายแล้ว จะเปลี่ยนเป็นสารสนเทศ

สารสนเทศ (Information) หมายถึง กลุ่มข้อมูลที่ถูกจัดการตามกฎหมายหรือถูกกำหนดความสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลเหล่านั้นเกิดประโยชน์หรือมีความหมายเพิ่มมากขึ้น ประเภทของสารสนเทศขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่มีอยู่ ตัวอย่างเช่น จำนวนยอดขายของตัวแทนจำหน่ายแต่ละคนในเดือนมกราคม จัดเป็นข้อมูล เมื่อนำมาประมวลผลรวมกันทำให้ได้ยอดขายรายเดือนของเดือนมกราคม ทำให้สามารถนำยอดขายรายเดือนมาพิจารณาว่ายอดขายเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ ยอดขายรายเดือนนี้จึงจัดเป็นสารสนเทศ

## ความสำคัญของระบบสารสนเทศ

ความสำคัญของระบบสารสนเทศต่อบุคคล ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลในด้านการศึกษา ค้นคว้า 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 หรือโปรแกรมนั้น 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 อ่างใน 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

## ระบบงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### ระบบคำร้องออนไลน์

เป็นบริการสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เนื่องด้วยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีแบบคำร้องอยู่หลากหลาย อาทิเช่น คำร้องขอเปลี่ยนคำนำหน้าชื่อ/ชื่อ/ชื่อสกุล คำร้องขอยืนยันการลงทะเบียน คำร้องขอจองรายวิชาล่าช้า คำร้องขอถอนรายวิชา คำร้องขอยกเลิกรายวิชา คำร้องขอเปลี่ยนรหัสวิชา ฯลฯ โดยนักศึกษาจะต้องกรอกเอกสารเพื่อยืนยันขอดำเนินการตามเรื่องดังกล่าวทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการกรอกเอกสารอยู่เสมอ สำนักส่งเสริมวิชาการฯ ได้เล็งเห็นถึงข้อผิดพลาดดังกล่าว จึงพัฒนาระบบคำร้องออนไลน์ เพื่อลดการกรอกเอกสารและมีข้อมูลที่ต้องการมากขึ้น โดยดึงข้อมูลนักศึกษาที่มีอยู่ในฐานข้อมูลอยู่แล้วมาแสดงในระบบ ให้นักศึกษาเลือกใช้คำร้องที่ต้องการและกรอกคำร้องบนระบบสามารถกรอกคำร้องได้ทุกที่มีอินเทอร์เน็ต ทำให้มีการกรอกที่น้อยลง ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น และยังสามารถติดตามผลการดำเนินการคำร้องว่าอยู่ในขั้นตอนใดได้ตลอดเวลา

คำร้องที่ให้บริการแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้แก่

1. นว.04 คำร้องขอเปลี่ยนคำนำหน้าชื่อ/ชื่อ/ชื่อนามสกุล

ใช้สำหรับให้นักศึกษากรอกคำร้องเพื่อขอยืนยันสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการเปลี่ยนคำนำหน้าชื่อ เปลี่ยนชื่อ เปลี่ยนชื่อนามสกุล เป็นต้น

2. นว.05 คำร้องขอลาป่วย/ลากิจ

ใช้สำหรับให้นักศึกษากรอกคำร้องขอลาป่วยหรือลากิจ เพื่อยืนยันแก่อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ที่ปรึกษา หรือคณะที่สังกัด

3. นว.07 คำร้องขอยืนยันการลงทะเบียนเรียน

ใช้สำหรับให้นักศึกษากรอกคำร้องเพื่อขอยืนยันสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในการขอยืนยันการชำระค่าลงทะเบียนเรียน ในกรณีที่ขอชำระเงินเกินระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยแนบเอกสารคู่กับใบ นว.3 ในภาคการศึกษานั้นๆ



## 4. นว.08 คำร้องขอจองรายวิชาล่าช้า

ใช้สำหรับให้นักศึกษารอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้อนุมัติการจองรายวิชาการณการจองรายวิชาเกินระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้จองรายวิชา เฉพาะในภาคการศึกษาปัจจุบันเท่านั้น

## 5. นว.09 คำร้องขอถอนรายวิชา

ใช้สำหรับให้นักศึกษารอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการถอนรายวิชาที่ได้จองรายวิชาไว้เรียบร้อยแล้ว เนื่องจากไม่ประสงค์ที่จะลงทะเบียนเรียนในรายวิชาดังกล่าว

## 6. นว.10 คำร้องขอยกเลิกรายวิชา

ใช้สำหรับให้นักศึกษารอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการยกเลิกรายวิชาในภาคการศึกษาปัจจุบันที่ได้จองรายวิชาและชำระเงินค่าลงทะเบียนไว้แล้ว ซึ่งรายวิชาดังกล่าวที่ได้รับการอนุมัติแล้วจะมีผลการเรียนเป็น W

## 7. นว.11 คำร้องขอเปลี่ยนรหัสวิชา

ใช้สำหรับให้นักศึกษารอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลรายวิชาที่ไม่อยู่ในโครงสร้างหลักสูตรของนักศึกษาให้ถูกต้อง

## 8. นว.12 คำร้องขอคืนสภาพนักศึกษา

ใช้สำหรับให้นักศึกษารอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการคืนสภาพนักศึกษาในกรณีที่นักศึกษาไม่ได้ลงทะเบียน (จองรายวิชาและชำระเงิน) ในภาคการศึกษาที่ผ่านมา

## 9. นว.13 คำร้องขอลาพักการเรียนตลอดภาคการศึกษา

นักศึกษาระดับปริญญาตรี

ใช้สำหรับให้นักศึกษารอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการให้นักศึกษาลาพักการเรียนในภาคการศึกษาดังกล่าว เช่น รอผลการเรียน รอสำเร็จการศึกษา รอลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาถัดไป เนื่องจากในภาคการศึกษาปัจจุบันไม่มีรายวิชาให้ลงทะเบียน หรือไม่พร้อมเรียนในภาคการศึกษา

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ใช้สำหรับให้นักศึกษารอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการให้นักศึกษาลาพักการศึกษาในภาคการศึกษาดังกล่าว ในกรณีที่มีแผนการเรียนอยู่ แต่ไม่พร้อมเรียนในภาคการศึกษานั้น ๆ

## 10. นว.14 คำร้องขอลาออกจากการเป็นนักศึกษา

ใช้สำหรับให้นักศึกษารอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการให้นักศึกษาลาออกจากการเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

## 11. นว.15 คำร้องขอใบแทนบัตรนักศึกษา/ใบ นว.3/ใบแสดงผลการเรียน(รายภาคเรียน)/คำอธิบายรายวิชา

ใช้สำหรับให้นักศึกษากรอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการจัดทำเอกสารทางการศึกษา ได้แก่ ใบแทนบัตรนักศึกษา (ใช้งานได้ 1 วัน) ใบ นว.3 ใบแสดงผลการเรียนในแต่ละภาคการศึกษา และขอเอกสารคำอธิบายรายวิชา

12. นว.16 คำร้องขอใบรับรอง

ใช้สำหรับให้นักศึกษากรอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการจัดทำเอกสารทางการศึกษา ได้แก่ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา ใบรับรองเรียนครบโครงสร้างหลักสูตร ใบรับรอง 90 วัน ใบรับรอง ค.บ. 5 ปี ใบรับรองหน่วยกิต ใบรับรองค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร และอื่นๆ

13. นว.17 คำร้องขอใบรายงานผลการศึกษา(Transcript)/ใบแทนหลักฐานแสดงผลการศึกษา/ใบรับรองคุณวุฒิ

ใช้สำหรับให้นักศึกษากรอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการจัดทำเอกสารทางการศึกษา ได้แก่ ใบรายงานผลการศึกษา (Transcript) ใบแทนหลักฐานการแสดงผลการศึกษา ใบรับรองคุณวุฒิ

14. นว.18 คำร้องขอสำเร็จการศึกษา

ใช้สำหรับให้นักศึกษากรอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการตรวจสอบการขอสำเร็จการศึกษาในภาคเรียนที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา

15. นว.19 คำร้องขอเลื่อนการเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร

ใช้สำหรับให้นักศึกษากรอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการให้นักศึกษาเลื่อนขอรับพระราชทานปริญญาบัตรในปีถัดไป

16. นว.20 คำร้องขอรับการประเมินผลปลายภาคการศึกษา

ใช้สำหรับให้นักศึกษากรอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการให้นักศึกษาขอสอบย้อนหลังในกรณีที่ไม่ได้เข้าสอบตามระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยต้องยื่นคำร้องในภาคการศึกษาถัดมานับจากเปิดภาคเรียนไม่เกิน 15 วัน

17. นว.21 คำร้องขอเลื่อนการเข้ารับการประเมินผลปลายภาคการศึกษา


ใช้สำหรับให้นักศึกษากรอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการให้นักศึกษาขอเลื่อนสอบในกรณีที่ไม่สามารถมาสอบได้ หรือกรณีที่ตารางสอบของรายวิชาตรงกัน

18. นว.26 คำร้องขอรักษาสถานภาพนักศึกษา

ใช้สำหรับให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษากรอกคำร้องเพื่อขอยื่นสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการรักษาสถานภาพการเป็นนักศึกษา ในกรณีที่ไม่มีความหมายการเรียนแล้ว เช่น อยู่ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เป็นต้น

19. นว.28 คำร้องขอให้จัดส่งเอกสารหลักฐานการศึกษา

ใช้สำหรับให้นักศึกษาที่มีความประสงค์ต้องการที่จะให้มหาวิทยาลัยจัดส่งเอกสารหลักฐานทางไปรษณีย์ โดยจะต้องกำหนดที่อยู่ในการจัดส่งเอกสารในปัจจุบัน



**ระบบคำร้องออนไลน์**  
**สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**  
**มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์**  
 Nakhon Sawan Rajabhat University.

APR
แบบคำร้อง
เกี่ยวกับระบบ
เข้าสู่ระบบ

กข.01 - คำร้องขอถอนคำประกาศนียบัตร  
 กข.02 - คำร้องขอถอนเงินคืน  
 นว.04 - คำร้องขอเปลี่ยนคำนำหน้าชื่อ / ชื่อ / ชื่อสกุล  
 นว.05 - คำร้องขอลาป่วย / ลาภัย  
 นว.07 - คำร้องขอยื่นชั้นกลางลงทะเบียนเรียน  
 นว.08 - คำร้องขอจองรายวิชาซ้ำ  
 นว.09 - คำร้องขอถอนรายวิชา  
 นว.10 - คำร้องขอยกเลิกรายวิชา  
 นว.11 - คำร้องขอเปลี่ยนรหัสวิชา  
 นว.12 - คำร้องขอคืนสภาพนักศึกษา  
 นว.13 - คำร้องขอลาพักการเรียนตลอดภาคการศึกษา  
 นว.14 - คำร้องขอลาออกจากการเป็นนักศึกษา  
 นว.15 - คำร้องขอใบแทนบัตรนักศึกษา / ใบ นว.3 / ใบแสดงผลการเรียน(รายภาคเรียน) / คำอธิบายนรายวิชา  
 นว.16 - คำร้องขอใบรับรอง  
 นว.17 - คำร้องขอใบรายงานผลการ  
ศึกษา(Transcript) / ใบแทนหลักฐานแสดงผลการศึกษา / ใบรับรองคุณวุฒิ  
 นว.18 - คำร้องขอสำเร็จการศึกษา  
 นว.19 - คำร้องขอเลื่อนการเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร

## ยินดีต้อนรับ

### ระบบคำร้องออนไลน์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

---

ระบบคำร้องออนไลน์ เป็นระบบที่จัดทำขึ้นสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อให้นักศึกษาสามารถกรอกคำร้องได้อย่างถูกต้อง สามารถกรอกคำร้องได้ทุกที่มีอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังสามารถติดตามสถานะของคำร้องว่าอยู่ในขั้นตอนใด สะดวกต่อการตรวจสอบ ค้นหาข้อมูลคำร้องได้ง่ายขึ้น

นักศึกษาสามารถใช้งานคำร้องออนไลน์ได้ที่ ระบบงานสำหรับนักศึกษา หรือ เข้าสู่ระบบด้วยรหัสเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย


**รูปที่ 1 ระบบคำร้องออนไลน์**

### ระบบลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา

เป็นบริการลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชาสำหรับนักศึกษา โดยระบบจะเปิดให้บริการเมื่อสิ้นสุดการลงทะเบียนตามแผนการเรียนและระหว่าง 15 วันแรกของการเปิดภาคการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษาสามารถลงทะเบียนเพิ่มรายวิชาที่ต้องการเรียนเพิ่ม ลงเรียนใหม่ ลงทะเบียนนอกแผนการเรียน และถอนรายวิชาที่ไม่ประสงค์จะลงทะเบียนเรียนตามความต้องการของนักศึกษา และช่วยให้อาจารย์ผู้สอนสามารถดูในระบบได้ว่าในรายวิชาที่สอนมีจำนวนนักศึกษาเท่าใดแล้ว ณ เวลานั้น โดยการลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชาแบ่งออกเป็น 4 แบบ ดังนี้

1. การลงทะเบียนเพิ่มรายวิชา (ตามแผนการเรียน) หมายถึง นักศึกษาที่ประสงค์จะลงทะเบียนเพิ่มรายวิชาเพิ่มเติม ในขณะที่นักศึกษายังมีแผนการเรียนอยู่ โดยรายวิชาในแผนการเรียนและรายวิชาที่ลงทะเบียนเพิ่มเติมในภาคการศึกษาดังกล่าวมีจำนวนหน่วยกิตไม่เกินกว่าที่มหาวิทยาลัยกำหนด
2. การลงทะเบียนเพิ่มรายวิชา (นอกแผนการเรียน) หมายถึง นักศึกษาที่ประสงค์จะลงทะเบียนเพิ่มรายวิชาเพิ่มเติม ในขณะที่นักศึกษาไม่มีแผนการเรียนแล้ว หรือนักศึกษาไม่ประสงค์จะลงทะเบียนตามแผนการเรียน โดยรายวิชาที่ลงทะเบียนเพิ่มเติมในภาคการศึกษาดังกล่าวมีจำนวนหน่วยกิตไม่เกินกว่าที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3. การถอนรายวิชาลงทะเบียน หมายถึง นักศึกษาที่ประสงค์จะถอนรายวิชาตามแผนการเรียนที่ได้ลงทะเบียนไว้แล้ว เนื่องจากไม่ประสงค์จะเข้าศึกษาในรายวิชาดังกล่าวในภาคการศึกษานั้นๆ
4. การขอเปิดหมู่เรียนพิเศษ หมายถึง นักศึกษาที่ประสงค์ขอเปิดหมู่เรียนพิเศษเพื่อลงทะเบียนเพิ่มเติม แต่รายวิชาดังกล่าวไม่เปิดสอนในภาคการศึกษานั้นๆ โดยการขอเปิดหมู่เรียนพิเศษจะต้องได้รับอนุญาตจากอาจารย์ผู้สอน และมหาวิทยาลัยอนุมัติให้เปิดหมู่เรียนพิเศษเท่านั้น



**ระบบลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา**  
**สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์  
 Nakhon Sawan Rajabhat University.

🏠 [หน้าแรก](#)      ⓘ [เกี่ยวกับระบบ](#)      ➡ [เข้าสู่ระบบ](#)

## ระบบขอลงทะเบียนเพิ่ม-ถอน รายวิชา

- **การลงทะเบียนเพิ่มรายวิชา** การลงทะเบียนเพิ่มรายวิชาจะเสร็จสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อ
  1. นักศึกษาได้เข้าสู่ระบบและลงทะเบียนเพิ่มรายวิชาที่ต้องการ
  2. แจ้งต่ออาจารย์ผู้สอนแล้วว่าการเข้าเรียนในรายวิชานั้น ๆ
  3. อาจารย์ผู้สอนอนุมัติรายวิชาที่ลงทะเบียนของนักศึกษาในระบบ
  4. เมื่อครบกำหนดระยะเวลาลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา ข้อมูลรายวิชาที่ได้รับการอนุมัติแล้วจะถูกปรับปรุงในข้อมูลลงทะเบียนของนักศึกษาต่อไป
- **การถอนรายวิชาลงทะเบียน** การถอนรายวิชาลงทะเบียนจะเสร็จสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อ
  1. นักศึกษาได้เข้าสู่ระบบและถอนรายวิชาในระบบเรียบร้อยแล้ว
  2. เมื่อครบกำหนดระยะเวลาลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา ข้อมูลรายวิชาที่ถูกถอนจะถูกปรับปรุงในข้อมูลลงทะเบียนของนักศึกษาต่อไป
- **การขอเปิดหมู่เรียนพิเศษ** การขอเปิดหมู่เรียนพิเศษจะเสร็จสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อ
  1. นักศึกษาได้เข้าสู่ระบบและขอเปิดหมู่เรียนพิเศษรายวิชาที่ต้องการ
  2. แจ้งต่ออาจารย์ผู้สอนแล้วว่าการขอเปิดหมู่เรียนในรายวิชานั้น ๆ
  3. อาจารย์ผู้สอนอนุมัติรายวิชาที่ขอเปิดหมู่เรียนของนักศึกษาในระบบ
  4. เมื่อครบกำหนดระยะเวลาลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา ข้อมูลรายวิชาที่ได้รับการอนุมัติแล้วจะถูกปรับปรุงในข้อมูลลงทะเบียนของนักศึกษาต่อไป

[คู่มือการใช้งานสำหรับนักศึกษา](#)

➡ [เข้าสู่ระบบ](#)

รูปที่ 2 ระบบลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา

### ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

เป็นระบบสำหรับบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตสำหรับอาจารย์ผู้สอน โดยอาจารย์ผู้สอนจะสามารถกรอกคะแนนระหว่างเรียน คะแนนคุณลักษณะ และคะแนนปลายภาค เพื่อกำหนดผลการเรียนให้กับนักศึกษาที่ลงทะเบียนในแต่ละรายวิชาของอาจารย์ผู้สอน และพิมพ์ผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อนำเข้าที่ประชุมอนุมัติผลการเรียนที่คณะต้นสังกัดต่อไป

## ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน - มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

การใช้งานระบบยังคงเหมือนกับเวอร์ชันก่อนหน้า  
หากพบปัญหาการใช้งาน สามารถแจ้งได้ที่ข้อมูลด้านล่างครับ  
ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านมา ณ ที่นี้

สำหรับภาคการศึกษาที่ 2/2558 เป็นต้นไป

**ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต**  
- สำหรับบันทึกผลการเรียนรายภาคเรียนปกติ

คลิกที่นี่

**ระบบบันทึกผลการเรียนไม่สมบูรณ์ (I) ผ่านอินเทอร์เน็ต (แก็เกรด I, 1๒๕.)**  
- สำหรับบันทึกผลการเรียนนักศึกษาที่มีผลการเรียนไม่สมบูรณ์ (I, 1๒๕) (แก็เกรด I, 1๒๕.)

คลิกที่นี่

**การปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลง**

**ระเบียบ ประกาศ และคู่มือการใช้งาน**

- ประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง แนวปฏิบัติการประเมินผลการศึกษา
- บันทึกข้อความขออนุญาตเปลี่ยนแปลงแก้ไขผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตใหม่ (สนส.01)
- บันทึกข้อความขออนุญาตแก้ไขผลการเรียน (สนส.02)
- คู่มือการใช้งานระบบส่งผลการเรียน Version 7.0
- คู่มือการใช้งานระบบส่งผลการเรียนไม่สมบูรณ์ (I, 1๒๕) (จะอัพเดทในภายหลังครับ)

**การปรับปรุง Version 7.2.3**

- เพิ่มดูรายละเอียดหลังจากบันทึกผลการเรียนแล้ว

**การปรับปรุง Version 7.2.2**

- เพิ่มผลการเรียน P, PD, F ในการพิมพ์ใบสรุปส่งผลการเรียน

**การปรับปรุง Version 7.2.1**

- แก้ไขสรุป
- แก้ไข ข้อความ การชำระเงิน เป็น การลงทะเบียน

**ติดต่อ สอบถาม แจ้งปัญหาการใช้งาน หรือแนะนำการใช้งาน**

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์  
☎ 056-219100 ต่อ 1204 หรือ 1206

รูปที่ 3 ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ 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 มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความยุติธรรม มีกฎระเบียบข้อปฏิบัติที่เท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

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

4) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกองแผนงาน ต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาคือ การได้รับบริการข้อมูลที่ตรงต่อความต้องการ 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 สำหรับในประระบบประมาณ 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 ด้านการเก็บ

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

นางคณินิจ พรหมเนตร (2554, บทคัดย่อ) จากการศึกษาวิจัยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษา วิทยาลัยการอาชีพเชียงราย พบว่า

1. ผลการศึกษาสภาพปัญหาของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบสำนักงานไร้กระดาษ

2. ผลการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการพัฒนาประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1) กำหนดคุณลักษณะของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) เครื่องมือในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3) ขั้นตอนในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์และด้าน

ความเร็วของอินเทอร์เน็ต

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

4. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารสถานศึกษา พบว่าทุกกลุ่มคือกลุ่มผู้บริหารสถานศึกษา ครู เจ้าหน้าที่ นักเรียนนักศึกษา ผู้ปกครอง และกรรมการสถานศึกษา มีความพึงพอใจในระดับดีทุกกลุ่ม

สุนทรี ตระการสุข (2550, บทคัดย่อ) ผู้ใช้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารการพัฒนา (ห้องสมุด) เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 60 และเป็นเพศชายร้อยละ 40 ส่วนผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารการพัฒนา (ห้องสมุด) อยู่ในเกณฑ์ระดับที่ดี ร้อยละ 95.5 โดยแสดงให้เห็นจากการระบุคะแนนความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ

สารสนเทศของสำนักบรรณสารการพัฒนา (ห้องสมุด) แต่ยังมีส่วนที่ควรปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะต่อไป

1. การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศนั้น จากที่ได้ทำการศึกษาพบว่า ปัจจัยในด้านต่างๆ ล้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น แต่สำหรับผู้ให้บริการสิ่งที่สำคัญที่สุดในการให้บริการก็คือ การมีจิตในการบริการ (Service Mind) โดยดูแลผู้ใช้บริการด้วยมารยาทที่ดี กิริยาที่อ่อนหวานและสุภาพ ให้มีความสำคัญกับผู้ใช้บริการเสมอ

2. ผลการศึกษาในส่วนของระดับความพึงพอใจที่อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ดีที่สุดซึ่งแสดงให้เห็นว่า ยังมีความบกพร่องอยู่ ทางหน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการในส่วนงานนั้นๆ ได้ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการให้ดีที่สุด

สุเทพ ทองมา (2555, สรุปผล) 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 ได้แก่ ระบบคำร้องออนไลน์ ระบบลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา และระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการสำรวจในครั้งนี้ คือ นักศึกษาและอาจารย์ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่ใช้บริการสารสนเทศบนเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (<http://apr.nsruc.ac.th/> และ <http://regis.nsruc.ac.th/>) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนของประชากรสูง และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างของนักศึกษาไว้ ร้อยละ 5 ของสถิติจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการคำร้องออนไลน์ในปี 2562 (ทั้งหมด 13,230 คน ร้อยละ 5 โดยประมาณ 662 คน) ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และขนาดตัวอย่างอาจารย์ผู้สอนที่เข้ามาตอบแบบสอบถามจำนวน 169 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยทำการศึกษารูปแบบ วิธีการจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ตรงกับความต้องการศึกษาของผู้วิจัย ที่จะทำการศึกษา แบบสอบถามที่ได้แบ่งออกเป็น

##### ระบบคำร้องออนไลน์

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประเภทนักศึกษา หน่วยงาน/คณะที่สังกัด ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 3 ข้อ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามที่ให้ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของในการใช้งานระบบคำร้องออนไลน์ จำนวน 10 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ ด้านการออกแบบ และด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำอื่นๆ

#### ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงาน/คณะที่สังกัด ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 3 ข้อ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามที่ให้ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของในการใช้งานระบบคำร้องออนไลน์ จำนวน 10 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ ด้านการออกแบบ และด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำอื่นๆ

#### ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ หน่วยงาน/คณะที่สังกัด จำนวนการใช้งานระบบ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 3 ข้อ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามที่ให้ผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของในการใช้งานระบบคำร้องออนไลน์ จำนวน 14 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ และด้านการประเมินความง่ายต่อการใช้งานระบบบันทึกผลการเรียน

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำอื่นๆ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

#### 1. ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการเข้าใช้ระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

#### 2. ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบคำร้องออนไลน์
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา
3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

3. ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ ทั้ง 3 ระบบ

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

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนมิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม 2563 โดยทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ไปยังระบบงานที่ผู้ใช้งานเข้าใช้บริการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

### การประมวลผลข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมผลการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ และนำข้อมูลมาดำเนินการต่อไปนี้

1. ผลการตอบแบบสอบถามทุกชุดจะผ่านการแปลงเป็นรหัสที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เสร็จแล้วจึงรวบรวมเพื่อดำเนินการบันทึกข้อมูล
2. นำข้อมูลที่ได้จากการแปลงเป็นรหัส มาทำการประมวลผลทางสถิติ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ตามความเหมาะสมของข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายค่าของข้อมูลที่เป็นร้อยละและความถี่

#### 1.1 ร้อยละ (Percentage)

สูตร

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

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

$$\% = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$n = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}$$

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

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

#### ระบบคำร้องออนไลน์

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา จำนวน 2,771 คน

#### ระบบลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาและอาจารย์ จำนวน 1,844 คน

#### ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาจารย์ จำนวน 169 คน

และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

#### ระบบคำร้องออนไลน์

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้ระบบคำร้องออนไลน์เกี่ยวกับเพศ ประเภทนักศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ

2.2 ด้านการออกแบบ

2.3 ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำอื่นๆ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้ระบบคำร้องออนไลน์ เกี่ยวกับเพศ ประเภทนักศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	974	35.1
หญิง	1796	64.8
รวม	2,771	100.0

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>2. ประเภทนักศึกษา</b>		
ภาคปกติ	2,454	88.6
ภาค กศ.บป.	274	9.9
บัณฑิตศึกษา	43	1.6
<b>รวม</b>	<b>2,771</b>	<b>100.0</b>
<b>3. คณะ/หน่วยงาน</b>		
คณะครุศาสตร์	471	17.0
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	867	31.3
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	425	15.3
คณะวิทยาการจัดการ	746	26.9
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	262	9.5
<b>รวม</b>	<b>2,771</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 แสดงว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบคำร้องออนไลน์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนทั้งหมด 2,771 คน เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์พบว่า

ผู้ใช้สารสนเทศสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นผู้ใช้สารสนเทศเพศหญิง จำนวน 1,796 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 และเพศชายจำนวน 974 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 แบ่งออกเป็น นักศึกษาประเภทภาคปกติ จำนวน 2,454 คน คิดเป็นร้อยละ 88.6 ภาค กศ.บป. จำนวน 274 คิดเป็นร้อยละ 9.9 และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 แบ่งเป็นสังกัดคณะต่าง ๆ คือ สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 471 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 876 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 425 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 746 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 และสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ (แสดงดังตารางที่ 2) ด้านการออกแบบ (แสดงดังตารางที่ 3) และด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน (แสดงดังตารางที่ 4)

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
(ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ)

ประเด็น	คะแนน ( $\bar{x}$ )	Std.	แปรผล
---------	------------------------	------	-------

1) ความง่ายในการใช้งานระบบ (User Friendly)	4.91	0.437	มากที่สุด
2) ความเหมาะสมของเมนูและขั้นตอนการใช้งานของระบบ	4.90	0.435	มากที่สุด
3) ระบบคำร้องออนไลน์ ช่วยทำให้การกรอกข้อมูลคำร้องรวดเร็วขึ้น	4.90	0.454	มากที่สุด
4) ความสะดวกในการตรวจสอบและติดตามคำร้องที่ยื่นเรื่องผ่านระบบ	4.91	0.438	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.91</b>	<b>0.441</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการระบบคำร้องออนไลน์มีความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ ทั้งหมด 2,771 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความง่ายในการใช้งานระบบ (User Friendly) และความสะดวกในการตรวจสอบและติดตามคำร้องที่ยื่นเรื่องผ่านระบบ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) รองลงมาความเหมาะสมของเมนูและขั้นตอนการใช้งานของระบบ และระบบคำร้องออนไลน์ ช่วยทำให้การกรอกข้อมูลคำร้องรวดเร็วขึ้น อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
(ด้านการออกแบบ)

ประเด็น	คะแนน ( $\bar{x}$ )	Std.	แปรผล
5) ความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจของหน้าระบบ	4.90	0.446	มากที่สุด
6) การจัดวางรูปแบบในเว็บไซด์ต่อการอ่านและการใช้งาน	4.91	0.420	มากที่สุด
7) ขนาดตัวอักษรและรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่ายและสวยงาม	4.91	0.425	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.91</b>	<b>0.430</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ที่มาใช้ระบบคำร้องออนไลน์มีความพึงพอใจในด้านการออกแบบ ทั้งหมด 2,771 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ การจัดวางรูปแบบในเว็บไซด์ต่อการอ่านและการใช้งาน และขนาดตัวอักษรและรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่ายและสวยงาม อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) รองลงมาความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจของหน้าระบบ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
(ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน)

ประเด็น	คะแนน ( $\bar{x}$ )	Std.	แปรผล
8) ความรวดเร็วในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา	4.89	0.465	มากที่สุด
9) เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.90	0.438	มากที่สุด
10) มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ	4.90	0.440	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.90</b>	<b>0.448</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ที่มาใช้ระบบคำร้องออนไลน์มีความพึงพอใจในด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน ทั้งหมด 2,771 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย และมีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) รองลงมาความรวดเร็วในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 คำแนะนำ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

**ตารางที่ 5** จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะระบบคำร้องออนไลน์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อเสนอแนะ
- เจ้าหน้าที่พนักงานควรพูดจาให้ไพเราะกว่านี้
- หากจะทำเป็นระบบออนไลน์ ไม่ควรมีการยื่นที่มหาวิทยาลัย
- เรียกหลักฐานประกอบคำร้องมากเกินไป

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ได้แก่ พนักงานพูดให้ไพเราะกว่านี้หน่อยค่ะ หากจะทำเป็นระบบออนไลน์ ไม่ควรมีการยื่นที่มหาวิทยาลัย และเรียกหลักฐานประกอบคำร้องมากเกินไป

### ระบบลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชาเกี่ยวกับเพศ สถานภาพ และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชาแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้



2.1 ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ

2.2 ด้านการออกแบบ

2.3 ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำอื่นๆ

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้ระบบเพิ่มถอนรายวิชา เกี่ยวกับเพศ สถานภาพ และหน่วยงานที่สังกัด แสดงไว้ในตารางที่ 1

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	751	40.7
หญิง	1,093	59.3
<b>รวม</b>	<b>1,844</b>	<b>100.0</b>
<b>2. สถานภาพ</b>		
นักศึกษา	1,838	99.7
อาจารย์	6	0.3
<b>รวม</b>	<b>1,844</b>	<b>100.0</b>
<b>3. คณะ/หน่วยงาน</b>		
คณะครุศาสตร์	189	10.2
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	378	20.5
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	108	5.9
คณะวิทยาการจัดการ	745	40.4
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	424	23.0
<b>รวม</b>	<b>1,844</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 แสดงว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนทั้งหมด 1,844 คน เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์พบว่า

ผู้ใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นผู้ใช้สารสนเทศเพศหญิงจำนวน 1,093 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และเพศชายจำนวน 751 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 แบ่งออกเป็นนักศึกษา จำนวน 1,838 คน คิดเป็นร้อยละ 99.7 และอาจารย์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 แบ่งเป็นสังกัดคณะต่าง ๆ คือ สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และ

เทคโนโลยี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 745 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 และสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 424 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ (แสดงดังตารางที่ 7) ด้านการออกแบบ (แสดงดังตารางที่ 8) และด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน (แสดงดังตารางที่ 9)

**ตารางที่ 7** ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
(ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ)

ประเด็น	คะแนน ( $\bar{x}$ )	Std.	แปรผล
1) ความง่ายในการใช้งานระบบ (User Friendly)	4.87	0.457	มากที่สุด
2) ความเหมาะสมของเมนูการใช้งาน	4.86	0.461	มากที่สุด
3) ขั้นตอนการลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา/อนุมัติรายวิชา มีความเหมาะสม	4.86	0.478	มากที่สุด
4) มีความสะดวกในการตรวจสอบและติดตามรายวิชาที่ขอลงทะเบียนเพิ่ม	4.86	0.514	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.478</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา มีความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ ทั้งหมด 1,844 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความง่ายในการใช้งานระบบ (User Friendly) อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) รองลงมาความเหมาะสมของเมนูการใช้งาน ขั้นตอนการลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา/อนุมัติรายวิชา มีความเหมาะสม และมีความสะดวกในการตรวจสอบและติดตามรายวิชาที่ขอลงทะเบียนเพิ่ม อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
(ด้านการออกแบบ)

ประเด็น	คะแนน ( $\bar{x}$ )	Std.	แปรผล
5) ความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจของหน้าระบบ	4.86	0.484	มากที่สุด
6) การจัดวางรูปแบบในเว็บไซท์ต่อการอ่านและการใช้งาน	4.87	0.455	มากที่สุด
7) ขนาดตัวอักษรและรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่ายและสวยงาม	4.87	0.447	มากที่สุด

รวม	4.87	0.462	มากที่สุด
-----	------	-------	-----------

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ที่มาใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชามีความพึงพอใจในด้านการออกแบบ ทั้งหมด 1,844 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ การจัดวางรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน และขนาดตัวอักษรและรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่ายและสวยงาม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) รองลงมาความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจของหน้าระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน)

ประเด็น	คะแนน ( $\bar{X}$ )	Std.	แปรผล
8) ความรวดเร็วในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา	4.87	0.467	มากที่สุด
9) เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.86	0.489	มากที่สุด
10) มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ	4.86	0.500	มากที่สุด
รวม	4.86	0.485	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ที่มาใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชามีความพึงพอใจในด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน ทั้งหมด 1,844 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) รองลงมาเอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย และมีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** คำแนะนำ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

**ตารางที่ 10** จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อเสนอแนะ
- หน้าเว็บไซต์และเมนูมีขนาดตัวหนังสือที่เล็กจนเกินไปในการใช้งานบนโทรศัพท์ Smartphone
- การดูในหน้าจอมือถือค่อนข้างดูยาก

ข้อเสนอแนะ
- อยากให้เพิ่มระยะเวลาในการลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชาอีก
- อยากให้มีแอปพลิเคชันสำหรับ Smartphone

### ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับเพศ หน่วยงานที่สังกัด และจำนวนการใช้งานระบบ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ

2.2 การประเมินความง่ายต่อการใช้งานระบบบันทึกผลการเรียน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำอื่นๆ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับเพศ หน่วยงานที่สังกัด และจำนวนการใช้งานระบบ แสดงไว้ในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	79	46.7
หญิง	90	53.3
<b>รวม</b>	<b>169</b>	<b>100.0</b>
<b>2. คณะ/หน่วยงาน</b>		
คณะครุศาสตร์	25	14.8
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	53	31.4
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	34	20.1
คณะวิทยาการจัดการ	23	13.6
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	34	20.1
<b>รวม</b>	<b>169</b>	<b>100.0</b>
<b>3. จำนวนการใช้งานระบบ</b>		
ทุกวัน	32	18.9
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	48	28.4
1-2 ครั้ง/เดือน	36	21.3

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	53	31.4
<b>รวม</b>	<b>169</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 11 แสดงว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนทั้งหมด 169 คน เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์พบว่า

ผู้ใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นผู้ใช้สารสนเทศเพศหญิงจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และเพศชายจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 แบ่งเป็นสังกัดคณะต่าง ๆ คือ สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และ สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 และแบ่งเป็นจำนวนการใช้งานระบบ ได้แก่ เข้าใช้งานทุกวัน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ใช้งาน 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ใช้งาน 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และใช้นานน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ (แสดงดังตารางที่ 12) และด้านการประเมินความง่ายต่อการใช้งานระบบบันทึกผลการเรียน (แสดงดังตารางที่ 13)

**ตารางที่ 12** ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

(ด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ)

ประเด็น	คะแนน ( $\bar{x}$ )	Std.	แปรผล
1) การเข้าสู่ระบบโดยใช้งานเดียวกับบัญชีผู้ใช้งาน NSRU Account	4.21	0.803	มาก
2) การนำเข้าข้อมูลคะแนนด้วยวิธีนำเข้าจากไฟล์ Excel	4.04	0.928	มาก
3) ความถูกต้องของคะแนนที่กรอก การสรุปคะแนน และการสรุปผลการเรียน	4.24	0.766	มาก
4) ความสามารถในการออกรายงานเพื่อนำส่งต่อไปยังคณะและสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	4.25	0.748	มาก
5) ประสิทธิภาพ/ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	4.20	0.766	มาก
6) ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ	4.14	0.755	มาก

7) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ฐานข้อมูล	4.09	0.837	มาก
8) ความสามารถในการแจ้งเตือนในระบบบันทึกผลการเรียน	4.03	0.820	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.803</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตมีความพึงพอใจในด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ ทั้งหมด 169 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการออกรายงานเพื่อนำส่งต่อไปยังคณะและสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$ ) รองลงมา ความถูกต้องของคะแนนที่กรอก การสรุปคะแนน และการสรุปผลการเรียน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) และการเข้าสู่ระบบโดยใช้งานเดียวกับบัญชีผู้ใช้งาน NSRU Account อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 13** ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
(ด้านการประเมินความง่ายต่อการใช้งานระบบบันทึกผลการเรียน)

ประเด็น	คะแนน ( $\bar{x}$ )	Std.	แปรผล
1) การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการใช้งาน	4.11	0.798	มาก
2) ความง่ายในการใช้งานระบบ	4.12	0.818	มาก
3) ความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดอักษรและความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ	4.12	0.770	มาก
4) ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย	4.07	0.760	มาก
5) ความเหมาะสมของปริมาณข้อมูลที่น่าเสนอในแต่ละหน้าจอ	4.06	0.836	มาก
6) การนำเสนอเนื้อหา ข้อมูลเป็นระบบและเรียงตามลำดับขั้นตอน	4.14	0.801	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.797</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ที่มาใช้ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตมีความพึงพอใจในด้านการประเมินความง่ายต่อการใช้งานระบบบันทึกผลการเรียน ทั้งหมด 169 คน เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ การนำเสนอเนื้อหา ข้อมูลเป็นระบบและเรียงตามลำดับขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมาความง่ายในการใช้งานระบบ และความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดอักษรและความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) และการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 คำแนะนำ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 14 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา สำนักส่งเสริมวิชาการ  
และงานทะเบียน

ข้อเสนอแนะ
- อยากรู้ให้นำข้อมูลผลการเรียน ส่งออกไปใช้ในรูปแบบของ มคอ.5 ได้ เพื่อสะดวกในการนำไปใช้งานต่อ
- ควรแสดงคะแนนรวมในการกรอกคะแนนแต่ละช่อง
- การกรอกผลการเรียน   ควรแสดงผลการเรียนเดิมให้เห็นด้วย ก่อนการแก้ไขคะแนน
- ช่องคะแนนคุณลักษณะควรทำเป็น Dropdown ให้เลือก
- กรณีนักศึกษายังไม่ได้จองรายวิชา อยากรู้ให้มีรายชื่อขึ้นในระบบเพื่อบันทึกเป็นคะแนนในฐานข้อมูล

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ระบบคำร้องออนไลน์

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษา จำนวน 2,771 คน

ระบบลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาและอาจารย์ จำนวน 1,844 คน

ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอาจารย์ จำนวน 169 คน

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้ระบบสารสนเทศของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้มีความทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็ว และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

#### ผลการสำรวจ

##### ระบบคำร้องออนไลน์

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นผู้ใช้สารสนเทศหญิง จำนวน 1,796 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 และเพศชายจำนวน 974 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 แบ่งออกเป็นประเภทนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 2,454 คน คิดเป็นร้อยละ 88.6 นักศึกษาภาค กศ.บป. จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 โดยผู้ใช้สารสนเทศดังกล่าว สังกัดคณะต่าง ๆ คือ สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 471 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 567 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 425 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 746 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 และสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้ระบบคำร้องออนไลน์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ



ผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความง่ายในการใช้งานระบบ (User Friendly) และความสะดวกในการตรวจสอบและติดตามคำร้องที่ยื่นเรื่องผ่านระบบ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) รองลงมาความเหมาะสมของเมนูและขั้นตอนการใช้งานของระบบ และระบบคำร้องออนไลน์ ช่วยทำให้การกรอกข้อมูลคำร้องรวดเร็วขึ้น อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) ตามลำดับ

#### ด้านการออกแบบ

ผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ การจัดวางรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน และขนาดตัวอักษรและรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่ายและสวยงาม อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) และรองลงมาความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจของหน้าระบบ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) ตามลำดับ

#### ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน

ผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย และมีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) และรองลงมาความรวดเร็วในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบคำร้องออนไลน์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้แก่

1. เจ้าหน้าที่พนักงานควรพูดจาให้ไพเราะกว่านี้
2. หากจะทำเป็นระบบออนไลน์ ไม่ควรมีการยื่นที่มหาวิทยาลัย
3. เรียกหลักฐานประกอบคำร้องมากเกินไป

### ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้ระบบคำร้องออนไลน์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นผู้ใช้สารสนเทศเพศหญิง จำนวน 1,093 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และเพศชายจำนวน 751 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 แบ่งออกเป็นนักศึกษา จำนวน 1,838 คน คิดเป็นร้อยละ 99.7 และอาจารย์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 โดยผู้ใช้สารสนเทศดังกล่าว สังกัดคณะต่าง ๆ คือ สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 745 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 และสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 424 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ

ผู้ใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชาจากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความง่ายในการใช้งานระบบ (User Friendly) อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) รองลงมา ความเหมาะสมของเมนูการใช้งาน ขั้นตอนการลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา/อนุมัติรายวิชา มีความเหมาะสม และมีความสะดวกในการตรวจสอบและติดตามรายวิชาที่ขอลงทะเบียนเพิ่ม อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) ตามลำดับ

ด้านการออกแบบ

ผู้ใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชาจากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ การจัดวางรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน และขนาดตัวอักษรและรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่ายและสวยงาม อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) และรองลงมาความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจของหน้าระบบ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) ตามลำดับ

ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน

ผู้ใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชาจากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) รองลงมาเอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย และมีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) ตามลำดับ

## ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้แก่

1. หน้าเว็บไซต์และเมนูมีขนาดตัวหนังสือที่เล็กจนเกินไปในการใช้งานบนโทรศัพท์ Smartphone
2. การดูในหน้าจอมีถ้อยคำค่อนข้างดูยาก
3. อยากให้เพิ่มระยะเวลาในการลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชาอีก
4. อยากให้มีแอปพลิเคชันสำหรับ Smartphone

## ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 100 เป็นผู้ใช้สารสนเทศเพศหญิง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และเพศชายจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 โดยผู้ใช้สารสนเทศดังกล่าว สังกัดคณะต่าง ๆ คือ สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 25 คน คิด

เป็นร้อยละ 14.8 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 และจำนวนการใช้งานระบบ ได้แก่ ใช้งานทุกวัน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ใช้งาน 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ใช้งาน 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และใช้งานน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ

ผู้ใช้ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตจากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการออกรายงานเพื่อนำส่งต่อไปยังคณะและสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$ ) รองลงมาความถูกต้องของคะแนนที่กรอก การสรุปคะแนน และการสรุปผลการเรียน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) และการเข้าสู่ระบบโดยใช้งานเดียวกับบัญชีผู้ใช้งาน NSRU Account อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ) ตามลำดับ

ด้านการประเมินความง่ายต่อการใช้งานระบบบันทึกผลการเรียน

ผู้ใช้ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตจากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจสูงสุดใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ การนำเสนอเนื้อหา ข้อมูลเป็นระบบและเรียงตามลำดับขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมาความง่ายในการใช้งานระบบ และความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดอักษรและความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) และการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.11$ ) ตามลำดับ

## ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้แก่

1. อยากรู้จักสามารถนำข้อมูลผลการเรียน ส่งออกไปใช้ในรูปแบบของ มคอ.5 ได้ เพื่อสะดวกในการนำไปใช้งานต่อ
2. ควรแสดงคะแนนรวมในการกรอกคะแนนแต่ละช่อง
3. การกรอกผลการเรียน | ควรแสดงผลการเรียนเดิมให้เห็นด้วย ก่อนการแก้ไขคะแนน
4. ช่องคะแนนคุณลักษณะควรทำเป็น Dropdown ให้เลือก
5. กรณีนักศึกษายังไม่ได้จอร์รายวิชา อยากรู้จักให้มีรายชื่อขึ้นในระบบเพื่อบันทึกเป็นคะแนนในฐานข้อมูล

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศเว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้แก่ ระบบคำร้องออนไลน์ ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา และระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของระบบสารสนเทศสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ทั้งนี้เป็นผลมาจากการบริหารจัดการ แก้ไข ปรับปรุงระบบสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการสารสนเทศมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ว่า “สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นองค์กรที่ทันสมัย ให้บริการถูกต้องรวดเร็ว” 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

### แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการระบบคำร้องออนไลน์

ด้วยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นงานบริการแก่นักศึกษาคณาจารย์และบุคคลทั่วไป ในปีงบประมาณ 2563 กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล มีความประสงค์ที่จะพัฒนาคุณภาพงานระบบสารสนเทศให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้งานระบบสารสนเทศมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีคุณภาพ จึงขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบคำร้องออนไลน์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นจริง และเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่อไป

#### กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) และให้ข้อมูลตามข้อเท็จจริง

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ประเภทนักศึกษา

ภาคปกติ

ภาค กศ.บป.

ระดับบัณฑิตศึกษา

3. คณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  คณะวิทยาการจัดการ

คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบคำร้องออนไลน์ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
<b>ก. ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ</b>						
1.	ความง่ายในการใช้งานระบบ (User Friendly)					
2.	ความเหมาะสมของเมนูและขั้นตอนการใช้งานของระบบ					
3.	ระบบคำร้องออนไลน์ ช่วยทำให้การกรอกข้อมูลคำร้องรวดเร็วขึ้น					
4.	ความสะดวกในการตรวจสอบและติดตามคำร้องที่ยื่นเรื่องผ่านระบบ					
<b>ข. ด้านการออกแบบ</b>						



1.	ความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจของหน้าระบบ					
2.	การจัดวางรูปแบบในเว็บไซต์ต่อการอ่านและการใช้งาน					
3.	ขนาดตัวอักษรและรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่ายและสวยงาม					
<b>ค. ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน</b>						
1.	ความรวดเร็วในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา					
2.	เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
3.	มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ					

### ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา

ด้วยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นงานบริการแก่นักศึกษาคณาจารย์และบุคคลทั่วไป ในปีงบประมาณ 2563 กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล มีความประสงค์ที่จะพัฒนาคุณภาพงานระบบสารสนเทศให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้งานระบบสารสนเทศมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีคุณภาพ จึงขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นจริง และเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

#### กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) และให้ข้อมูลตามข้อเท็จจริง

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ประเภทนักศึกษา

ภาคปกติ

ภาค กศ.บป.

ระดับบัณฑิตศึกษา

3. คณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คณะวิทยาการจัดการ

คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
<b>ก. ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ</b>						
1.	การใช้งานระบบง่าย ไม่ซับซ้อน (User friendly)					
2.	ความเหมาะสมของเมนูการใช้งาน					
3.	ขั้นตอนการลงทะเบียนเพิ่ม-ถอนรายวิชา/อนุมัติรายวิชา มีความเหมาะสม					
4.	มีความสะดวกในการตรวจสอบและติดตามรายวิชาที่ขอลงทะเบียนเพิ่ม					
<b>ข. ด้านการออกแบบ</b>						
1.	มีความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจ					

2.	การจัดวางรูปแบบในเว็บไซต์ต่อการอ่านและ การใช้งาน					
3.	ขนาดตัวอักษรและรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่าย					
<b>ค. ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน</b>						
1.	ความรวดเร็วในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา					
2.	เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.	มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่าง เพียงพอ					

### ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

### แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต

ด้วยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นงานบริการแก่นักศึกษาคณาจารย์และบุคคลทั่วไป ในปีงบประมาณ 2563 กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล มีความประสงค์ที่จะพัฒนาคุณภาพงานระบบสารสนเทศให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้งานระบบสารสนเทศมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีคุณภาพ จึงขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นจริง และเป็นประโยชน์ในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

#### กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) และให้ข้อมูลตามข้อเท็จจริง

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. คณะ/หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คณะวิทยาการจัดการ

คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

3. ท่านเข้าระบบบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตบ่อยเพียงใด

ทุกวัน

1-2 ครั้งต่อสัปดาห์

1-2 ครั้งต่อเดือน

น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน

ไม่เคยใช้งาน

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบลงทะเบียนเพิ่มถอนรายวิชา ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการ	พอใจมากที่สุด 5	พอใจมาก 4	ปานกลาง 3	พอใจน้อย 2	พอใจน้อยที่สุด 1
ก. ด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ					
1) การเข้าสู่ระบบโดยใช้งานเดียวกับบัญชีผู้ใช้งาน NSRU Account					
2) การนำเข้าข้อมูลคะแนนด้วยวิธีนำเข้าจากไฟล์ Excel					
3) ความถูกต้องของคะแนนที่กรอก การสรุปคะแนน และการสรุปผลการเรียน					
4) ความสามารถในการออกรายงานเพื่อนำส่งต่อไปยังคณะและสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน					
5) ประสิทธิภาพ/ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูล					
6) ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ					

รายการ	พอใจมากที่สุด 5	พอใจมาก 4	ปานกลาง 3	พอใจน้อย 2	พอใจน้อยที่สุด 1
7) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ฐานข้อมูล					
8) ความสามารถในการแจ้งเตือนในระบบบันทึกผลการเรียน					
<b>ข. การประเมินความง่ายต่อการใช้งานระบบบันทึกผลการเรียน</b>					
1) การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการใช้งาน					
2) ความง่ายในการใช้งานระบบ					
3) ความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดอักษรและความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ					
4) ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย					
5) ความเหมาะสมของปริมาณข้อมูลที่นำเสนอในแต่ละหน้าจอ					
6) การนำเสนอเนื้อหา ข้อมูลเป็นระบบและเรียงตามลำดับขั้นตอน					

### ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน