

ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1)

ธนกฤต วงศ์รังสิมา

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

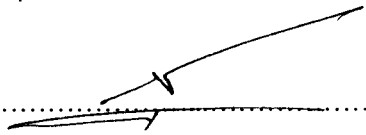
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2558

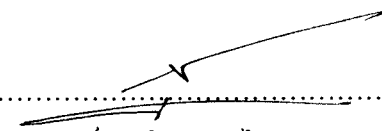
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

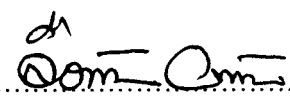
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ ชนกฤต วงศ์รังสิมา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา  
ได้

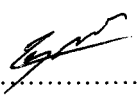
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(อาจารย์ ดร.กิจฐเขต ไกรवास)

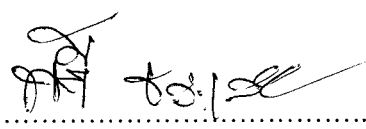
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

  
.....ประธาน  
(อาจารย์ ดร.กิจฐเขต ไกรवास)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ยุทธกิจ เจียรสุวรรณภาส)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ีย์ ธารเสนา)

วันที่...25...เดือน.....พฤษภาคม.....พ.ศ....2558.....

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา มีจุดประสงค์เพื่อการศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ความเอาใจใส่ และช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษา ดร. กิจฐเขต ไกรवास ที่ได้ให้คำปรึกษา และชี้แนวทางที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณเจ้าของข้อมูลทุกท่าน และทุกแหล่งข้อมูลที่คุณศึกษาได้นำมาใช้ในงานนิพนธ์นี้ ตลอดจนประชาชนในพื้นที่ตำบลพระนอนผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระนี้

คุณประโยชน์จากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องสักการะคุณแต่คุณบิดามารดา ครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ในการศึกษาและการทำวิจัยครั้งนี้ และเพื่อน ๆ พี่ ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจให้ด้วยดีเสมอมา จนสามารถทำผลงานการวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ธนกฤต วงศ์รังสิมา

54930028: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1

ชนักฤต วงศ์รังสิมา: ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในหน่วยงาน  
ภาครัฐ กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (SATISFACTION  
WITH THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN PUBLIC SECTOR: A CASE  
STUDY OF PITSANULOK PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 1)

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กิจฐเขต ไกรवास, ปร.ด. 90 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยี  
สารสนเทศ ในหน่วยงานภาครัฐ ของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก  
เขต 1 และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลกเขต 1 จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และ  
กลุ่มงาน โดยทำการศึกษาจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
พิษณุโลก เขต 1 จำนวน 82 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ  
ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1  
(สพป.พล.1) มีความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขต  
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้าน  
ที่บุคลากรมีความพึงพอใจที่สุดคือ ด้านความแม่นยำถูกต้อง ส่วนด้านที่บุคลากรมีความพึงพอใจ  
น้อยที่สุดคือ ด้านใช้ได้ทันเวลา ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยี  
สารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1)  
จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และกลุ่มงาน พบว่าบุคลากรกลุ่มที่เป็นเพศชาย, กลุ่มที่อายุ  
น้อยกว่า 30 ปี, กลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี, และกลุ่มงานส่งเสริมการจัดการ  
มีความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ

54930028: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ USE OF INFORMATION TECHNOLOGY/ PITSANULOK  
THANAKRIT WONGRUNGSIMA: SATISFACTION WITH THE USE OF  
INFORMATION TECHNOLOGY IN PUBLIC SECTOR: A CASE STUDY OF PITSANULOK  
PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 1. ADVISORY: KITTACHET  
KRIVART, Ph.D. 90 P. 2015

The purposes of this study were to examine the level of satisfaction toward the use of information technology among personnel working for Pitsanulok Primary Educational Service Area Office 1 and to compare their level of satisfaction as classified by gender, age, educational level, and group of work. The data were collected from 82 working staff at Pitsanulok Primary Educational Service Area Office 1. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, and a comparison of means.

The results of the study revealed that the subjects in general were satisfied at a high level with the use of information technology provided by Pitsanulok Primary Educational Service Area Office 1. Specifically, while they were satisfied with the aspect of accuracy the most, they were satisfied with the aspect of timeliness the least. Based on the results from the comparison, it was shown that male subjects, aged less than 30 years, holding an educational level lower than a bachelor's degree, and working for promotional management group had a higher level of satisfaction toward the use of information technology than their counterparts.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	14
ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
ประชากร.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4 ผลการวิจัย.....	54
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา พิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1).....	54

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1).....	56
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1).....	61
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
สรุปผลการวิจัย.....	71
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	85
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	90

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกข้อมูลทั่วไป..... 54
2	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านความแม่นยำถูกต้อง..... 56
3	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านความสมบูรณ์..... 57
4	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านใช้ได้ทันเวลา..... 58
5	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านสะดวกต่อการใช้งาน..... 59
6	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านตรวจสอบได้..... 60
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ในรายด้านและภาพรวมทั้ง 5 ด้าน..... 61
8	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จำแนก ตามเพศ..... 62
9	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จำแนก ตามอายุ..... 64



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	66
11	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จำแนก ตามกลุ่มงาน.....	68

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 ขอบเขตและภารกิจของกลุ่มงานสารสนเทศ.....	38

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อหลายปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน สังคมในประเทศส่วนใหญ่เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ แม้แต่ในองค์กรเองก็ได้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมภายในให้กลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องอาศัยเทคโนโลยีเป็นสำคัญ การได้รับข่าวสารสารสนเทศและการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารก่อนใคร ย่อมเกิดความได้เปรียบในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะงานด้านองค์กร องค์กรความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศได้กลายเป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าขององค์กรไปแล้ว ปัจจุบันบุคลากรส่วนใหญ่จึงเป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้และคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี และบุคลากรบางองค์กรกำลังปรับตัวให้เข้าหับเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน องค์กรที่ดีจะต้องก้าวทันเทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่เสมอ จึงเป็นการหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องทำความรู้จักกับสารสนเทศ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 หมวด 9 ว่าด้วยเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา กำหนดให้รัฐต้องจัดโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่องทางและสื่อโทรคมนาคมเพื่อการศึกษา และต้องจัดให้มีโครงสร้างและหน่วยงานเฉพาะเพื่อรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา นอกจากนี้ยังต้องส่งเสริมบุคลากรทางการศึกษา ตลอดทั้งประชาชนให้มีความสามารถในการผลิตการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ในยุคสังคมข่าวสารเพื่อการแสวงหาความรู้และการศึกษาตลอดชีวิต ลักษณะของการศึกษาตามเจตนารมณ์ดังกล่าว จะเป็นการศึกษาตลอดชีวิตที่มีความยืดหยุ่นสูง สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความจำเป็น และความสนใจของปัจเจกบุคคล โดยเป็นการศึกษาแบบไม่เผชิญหน้าผ่านทางเครือข่ายโทรคมนาคม ซึ่งเชื่อมโยงทั่วถึงทุกมุมโลก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เป็นหน่วยงานตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หากพิจารณาการดำเนินการตามสภาพความเป็นจริงในหน่วยงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 พบว่าในแต่ละวันมีการใช้อีเมลเป็นจำนวนมาก และส่วนหนึ่งของเอกสารมาจากภายนอกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เอกสารที่มาจากภายนอกจะได้รับการลงรับเอกสารจากนั้นจะจำแนกและส่งต่อ เอกสารบางเรื่องต้องได้รับการคัดลอกสำเนา ก่อนส่งต่อ โดยเฉพาะการส่งแจ้งเพื่อทราบ และเมื่อหน่วยงานนั้นได้รับเอกสารจะต้องส่งต่อเอกสารนั้น ๆ ไปยัง

หน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะ โรงเรียนในสังกัดที่อยู่ห่างไกล นั้นย่อมหมายความว่า ต้องใช้ระยะเวลามาก ในการนำส่งเอกสาร ขณะเดียวกันเอกสารจำนวนมากมีลักษณะการเดินทางแบบทางเดียว โดยมีลักษณะ แข็งเพื่อทราบ นอกจากนี้ยังมีเอกสารที่กระจายแบบหนึ่งต่อหนึ่งหรือหนึ่งไปหลาย ๆ โรงเรียน ทุกโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 นั้น จะทำงาน ลักษณะเป็นผู้รับสารและผู้สร้างข่าวสารเพื่อทำการกระจายต่อไป การดำเนินการเป็นการกระทำ ที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ดังนั้น การใช้เอกสารในสำนักงานสามารถนำระบบเครือข่ายมาใช้ ประโยชน์ได้ โดยทำเป็นกระดาดอิเล็กทรอนิกส์แทน นั่นคือ การจัดทำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1

ปัจจุบันสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ได้จัดทำระบบ สารสนเทศและการบริการ ซึ่งเป็นระบบสื่อสารที่สามารถรับส่งหนังสือราชการในรูปแบบเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการส่วนร่วม เช่น เงินเดือน เงินค่าจ้าง สวัสดิการออมทรัพย์ กบข. การเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร เงินค่ารักษา พยาบาล ฯลฯ และข่าวกิจกรรมต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ซึ่งมีบุคลากรใช้งานในระบบ ฯ เป็นจำนวนมาก (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิษณุโลก เขต 1, 2556 ข) ปัญหาที่พบจากการนำระบบ ฯ มาใช้งาน คือ ความไม่ยืดหยุ่นของ โปรแกรม เช่น รูปแบบของโปรแกรมเข้าใจยาก ทำให้บุคลากรไม่มาใช้งาน เนื่องจากบุคลากรมีความแตกต่างกัน ทั้งวัยวุฒิและคุณวุฒิ อีกทั้งประโยชน์ของเนื้อหาที่ได้รับบางอย่างไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานขาดความรู้ เมื่อไม่มีความรู้ก็ไม่เข้ามางาน ผู้ใช้งานไม่เข้าใจประโยชน์ที่จะได้รับ ผู้ใช้งาน ไม่เชื่อถือข้อมูลที่ได้รับ และผู้ใช้งานไม่มีความมั่นใจในวิธีการจัดเก็บข้อมูล ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม ความพึงพอใจของผู้ใช้งานในระบบ ฯ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ยังจะช่วยให้งานนั้นประสบความสำเร็จ ถ้าผู้ใช้งานไม่มีความพึงพอใจในระบบ ฯ ไม่ว่าจะป็นในด้านใดก็ตาม ระบบ ฯ จะไม่สามารถพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพสูงสุดได้ การพัฒนาระบบสามารถ พัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุดได้ ดังนั้น ในการพัฒนาระบบ ฯ จะต้องอาศัยการดำเนินงานควบคู่กันไป ทั้งระบบปฏิบัติการและผู้ใช้งาน (เจษฎา ภูสำเภา, 2552, หน้า 4)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น จึงมีความเหมาะสมที่จะทำการศึกษา ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ในประเด็นปัญหาด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ความแม่นยำ ถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ ด้านการใช้ได้ทันเวลา ด้านสะดวกต่อการใช้งาน ด้านการที่จะสามารถ ตรวจสอบได้ เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ให้สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการ

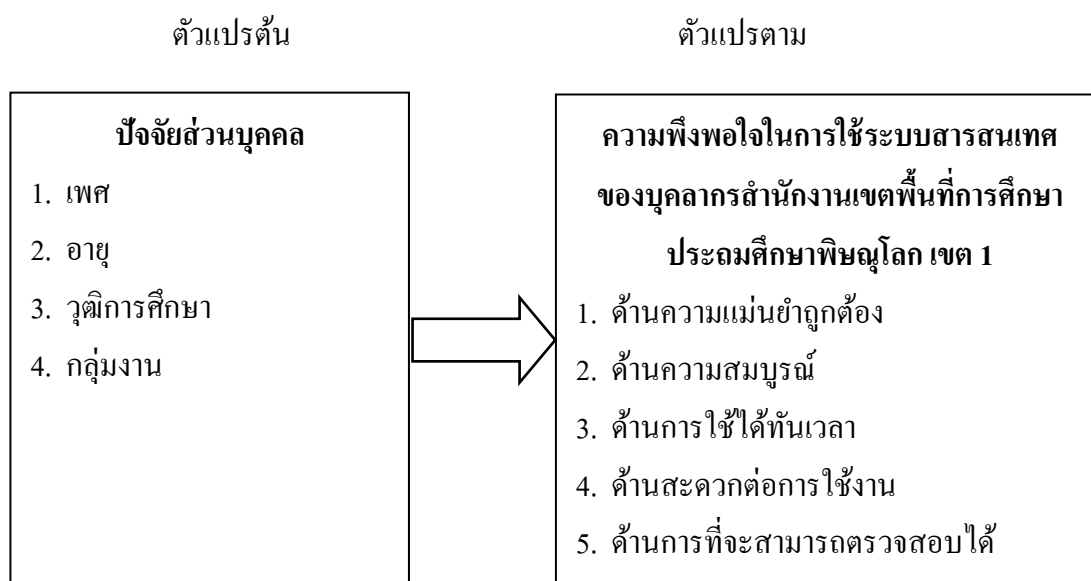
ของบุคลากรที่เข้ามาใช้งาน อันจะส่งผลให้ระบบบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของแผนแม่บทกระทรวงศึกษาธิการ อีกทั้งยังช่วยให้บุคลากรที่เข้ามาใช้งานมีความสะดวกในการค้นหาข้อมูลและนำส่งเอกสาร โดยสามารถบริหารจัดการเอกสารและประหยัดงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และกลุ่มงาน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐกรณีศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพของสุภานี อวยพร (2546 อ้างถึงใน เจษฎา ภูสำเภา, 2552, หน้า 36-43) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในส่วนของตัวแปรตามดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ทราบถึงความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1
3. ทราบถึงสภาพปัญหาปัจจุบันในการให้บริการระบบสารสนเทศของบุคลากรและสามารถนำงานวิจัยชิ้นนี้มาใช้อ้างอิงในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในแง่การให้บริการและรับบริการมากที่สุด

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และกลุ่มงาน

### ตัวแปรในการศึกษา ประกอบด้วย

- 1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และกลุ่มงาน
- 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ตามกรอบของระบบสารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพ (สุภาณี อวยพร อ้างถึงใน เจษฎา ภูคำภา, 2552, หน้า 8) จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านความแม่นยำถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ ด้านการใช้ได้ทันเวลา ด้านสะดวกต่อการใช้งาน และด้านการที่จะสามารถตรวจสอบได้

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 รวมทั้งสิ้น 82 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1, 2556 ก)

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดระยะเวลาการดำเนินการศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2557 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 14 เดือน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อสร้างความเข้าใจและครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนด คำจำกัดความที่ใช้เฉพาะในการวิจัยครั้งนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศในด้านความแม่นยำถูกต้อง ความสมบูรณ์ ใช้ได้ทันเวลา สะดวกต่อการใช้งาน และสามารถตรวจสอบได้

ความแม่นยำถูกต้อง หมายถึง ระบบสารสนเทศที่มีความถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาดใด ๆ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงโดยการขยายความหรือตัดในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ปราศจากความรู้สึกส่วนตัว และตรงตามหลักวิชาการหลักปฏิบัติ

ความสมบูรณ์ หมายถึง มีข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน มีรายละเอียดและปริมาณเพียงพอ กับการใช้งานโดยไม่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม ข้อมูลที่นำเสนอต้องไม่มีความสูญหายหรือถูกเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะส่วนที่เป็นสาระสำคัญ และต้องครอบคลุมกับความต้องการของผู้ใช้งานในระบบ ซึ่งความสมบูรณ์ไม่ได้หมายถึงปริมาณของสารสนเทศเพียงอย่างเดียว แต่หมายถึงคุณภาพของระบบสารสนเทศด้วย

ใช้ได้ทันเวลา หมายถึง ระบบสารสนเทศต้องใช้เวลาในการประมวลผลด้วยความรวดเร็ว เพราะความรวดเร็วเป็นตัวชี้วัดความทันสมัยต่อเหตุการณ์และความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูล ข่าวสารใด ๆ จะไม่มีคุณค่าเลย หากนำเสนอล่าช้า ไม่ทันต่อการใช้งาน และยังหมายถึงสารสนเทศที่ได้รับต้องทันต่อความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจ

สะดวกต่อการใช้งาน หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ให้บริการนั้น จะต้องสามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยากเกินไป เข้าถึงระบบได้ในเวลาที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ระบบง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล รวมถึงต้องมีอุปกรณ์ สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกที่พอเพียง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานในระบบ

สามารถตรวจสอบได้ หมายถึง ความรับผิดชอบในผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงาน ซึ่งมีวิธีให้ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบการทำงานได้ รวมถึงโปรแกรมที่ใช้ในระบบต้องสามารถตรวจสอบการทำงานให้มีความถูกต้อง โปร่งใส เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจว่า ข้อมูลที่ได้รับจะมีความถูกต้อง

เทคโนโลยี หมายถึง การนำความสามารถในการทำงานร่วมกันของเทคโนโลยีหลายกลุ่ม คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีคมนาคม รวมถึงการศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอน สื่อประสม สารนิเทศ ฐานข้อมูล และอินเทอร์เน็ต

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่มีการนำเอาสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง เช่น การนำเสนอด้านข้อมูลข่าวสาร การตัดสินใจ การทำรายงาน และการวางแผนทำให้การทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ยุคดิจิทัล หมายถึง ยุคที่มีการนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้อย่างแพร่หลาย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานใด ๆ ล้วนแต่นำเทคโนโลยีมาใช้เกี่ยวข้องกันในทุก ๆ ด้าน

ระบบเครือข่ายภายใน (Intranet) หมายถึง ระบบที่ใช้หลักการและมาตรฐานเดียวกันกับการทำงานของระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) มาใช้เป็นเครือข่ายภายในองค์กร โดยใช้งานจำกัดเฉพาะบุคลากรภายในองค์กรเท่านั้น

ความสมบูรณ์ หมายถึง ข้อมูลต้องมีความละเอียดครบถ้วน ข้อความไม่สูญหาย หรือถูกแก้ไข สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้

การใช้ได้ทันเวลา หมายถึง สารสนเทศที่ได้มาต้องรวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน ทันเวลาทันเหตุการณ์ ข้อมูลมีความทันสมัย และเป็นปัจจุบันทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

การใช้ได้ทันเวลา หมายถึง การใช้เวลาในการประมวลผลข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลด้วยความรวดเร็ว ข้อมูลต้องทันสมัย เป็นปัจจุบัน และทันต่อความต้องการของผู้ที่ใช้งาน

ความสะดวกต่อการใช้งาน หมายถึง ความสะดวกต่อการใช้ การเรียกใช้งานจากระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว ปราศจากอุปสรรคในด้านวิธีการใช้งาน ระยะทาง เวลา และค่าใช้จ่าย โปรแกรมในระบบจะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลที่ง่ายต่อการสืบค้น รวมถึงอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ต้องมีความพร้อม เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการใช้งาน การเข้าถึงบริการง่าย ไม่มีขั้นตอนยุ่งยากในการปฏิบัติ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วน และใช้เวลาน้อยในการให้บริการ

การตรวจสอบได้ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติอย่างชัดเจน กำหนดผู้รับผิดชอบ มีคณะกรรมการตรวจสอบการทำงาน เปิดเผยข้อมูลตามความจำเป็นแต่ละกรณี

การตรวจสอบ หมายถึง ระบบที่ใช้ภายในหน่วยงานและผู้รับบริการต้องมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบที่ใช้ในหน่วยงานต้องมีความสามารถในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน การกระทำหรือผลลัพธ์ของการดำเนินงานของตนเองได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พ.ล.1)” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบ และแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความสมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

สมชัย เลิศทิววงศ์ (2544, หน้า 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกที่รัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึงทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจ ต่อสิ่งใดแล้วก็จะส่งผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจเป็นไปในเชิงประมาณค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือลบ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 793) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ พอใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549, หน้า 45-48) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อ หรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้า

หรือต่ำกว่าคาดหวังลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งผู้ขายจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง

กชกร เป้าสุวรรณ, ชนภัทร บัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา (2550, หน้า 13) ความพึงพอใจหมายถึง สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราอาจจะได้มากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550, หน้า 135) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

จากความเห็นของนักวิชาการ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการ ทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

### ลักษณะของความพึงพอใจ

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545, หน้า 43) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับและผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตาม

ความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจ และในทางตรงกันข้าม หากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผลก็คือ ความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มีระหว่างนั้น ทำให้ระความพึงพอใจขึ้น ๆ ลง ๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

กล่าวโดยสรุป ลักษณะสำคัญของความพึงพอใจ คือ การแสดงออกของอารมณ์ในทางบวก ที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง และถ้าสิ่งที่ได้รับสอดคล้องหรือมากกว่าความคาดหวัง ผู้รับจะมีความพึงพอใจ แต่ถ้าน้อยกว่าความคาดหวังความพอใจจะน้อยลงและความพึงพอใจนี้เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

#### **ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ**

การบริหารงานนั้น จะต้องใช้ทรัพยากรทางการบริหารหลายประการด้วยกัน แต่ทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมนุษย์สามารถทำองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือล้มเหลว ดังนั้น การบริหารบุคคลจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญมาก โดยเฉพาะในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญเนื่องจากการจูงใจ โดยที่การจูงใจจะสนใจพฤติกรรมส่วนความพึงพอใจในงานจะสนใจความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่องานนั้น โดยปกติบุคคลจะทำงานที่ตนชอบและจะหลีกเลี่ยงงานที่ตนไม่ชอบ การจูงใจมีวิธีที่มีความสำคัญในเรื่องเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีนักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

Korman (1977 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542, หน้า 161-162)

ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

ส่วน Manford (1972 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542, หน้า 162)

ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, Herzberg และ Likert โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำ มองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake, Mouton และ Fiedler
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester business school)
4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier และ Coulter
5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

#### การวัดความพึงพอใจ

คี อีตันตันพุก (2542, หน้า 70-71) ได้กล่าว ถึงวิธีการที่จะวัดความพึงพอใจว่าสามารถใช้วิธีการสำรวจเป็นเครื่องมือวัดได้ ซึ่งมีวิธีการที่สำคัญ 4 วิธี คือ

1. การสังเกตการณ์ โดยที่ผู้บริหารสังเกตการณ์เปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้รับบริการจากการแสดงออก จากการฟัง จากการพูด สังเกตจากการกระทำ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตมาวิเคราะห์
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยการสัมภาษณ์จะต้องเผชิญหน้ากันเป็นส่วนตัวหรือสนทนากันโดยตรง แลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นต่าง ๆ ด้วยวาจา
3. การออกแบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมาก โดยให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกในแบบสอบถาม การสร้างคำถามต้องพิจารณาอย่างดี เพื่อที่จะตั้งคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ได้ทั้งหมด และลักษณะของคำถามจะต้องให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจสมบูรณ์ครบถ้วน
4. การเก็บบันทึก เป็นการเก็บประวัติที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการของผู้รับบริการแต่ละคน ปริญา จรัสศรี, วิโรจน์ ฤทธิฤกษ์, อานุภาพ เสี่ยงสาย และแพรวพรรณ ชูช่วย (2546, หน้า 3) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่
  1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545, หน้า 145) ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในการทำงาน มีจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจในงานดังนี้ คือ

1. เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงานด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี
3. เพื่อให้ได้เข้าใจถึงหน่วยงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจและไม่พอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการและการบริหารหน่วยงานนั้น
4. เพื่อจะได้เข้าใจถึงผลจากการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน ลางาน และการออกจากงาน รวมทั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาต่อการจัดสวัสดิการ การบริการต่าง ๆ ว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานได้อย่างไร

สรชัย พิศาลบุตร (2549, หน้า 12-13) ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่งเกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้รับบริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลาพอสมควรที่จะประเมินคุณภาพในบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้
2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้น สำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อความเร็วในการให้บริการตรวจรักษาในแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก คือ สอบถามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ผู้รับบริการแต่ละรายได้รับบริการเสร็จ

จากการวัดความพึงพอใจที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจสามารถที่จะวัดได้ โดยการแสดงความคิดเห็น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต และการเก็บบันทึก ซึ่งในแต่ละวิธีนี้ก็ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่า มีความพึงพอใจ

ในทางบวกหรือลบ และในการประเมินความพึงพอใจนั้น จะประเมินได้จากคุณลักษณะที่ดีและมีคุณภาพของระบบบริการ

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ไกรฤทธิ บุญเกียรติ (2539, หน้า 44-46) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นเรื่องของศาสตร์และศิลป์รวมกัน มาตรฐานการบริการหรือสิ่งที่ทำให้ประชาชนพอใจไม่ใช่เรื่องง่าย Millet (1954, p. 38) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการนานาประเภท นานาประการของหน่วยงานของรัฐ (Satisfactory services) คือ ความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้ได้อย่างเพียงพอ โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการบริการนั้น
2. ความสามารถในการจัดบริการให้ได้อย่างยุติธรรมและให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ (Ample service)
3. ความสามารถในการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการใด ๆ
4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่ให้ทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ ให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive service) ตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ เรื่อยไป

สุริยะ วิริยสวัสดิ์ (2530, หน้า 42) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยงานรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ประชาชนได้จากการรับบริการว่า มีส่วนสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

ดังนั้น จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

#### แนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อุทัย หิรัญโต (2520, หน้า 182-184) และสมพงษ์ เกษมสิน (2536, หน้า 231) ได้เสนอแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้หลายประการ กล่าวได้ว่า เจตคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดแรงจูงใจ

เราอาจจะมองเห็นแนวทางว่าการเสริมสร้างความพึงพอใจนั้น ควรเริ่มต้นที่การเปลี่ยนแปลงเจตคติของผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพการต่าง ๆ ในองค์กรเสียก่อน เมื่อผู้ปฏิบัติมีเจตคติที่ดีแล้ว ย่อมจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลมากที่สุดวิธีการหนึ่งที่ทำได้และเป็นที่ยอมรับกัน คือ การจูงใจ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า สิ่งจูงใจจะเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญต่อการเสริมสร้างความพึงพอใจของบุคคลในหน่วยงาน สรุปได้ ดังนี้

1. การที่จะสร้างขวัญหรือความพึงพอใจให้เกิดขึ้นอย่างจริงจัง การสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน โดยการจัดให้มีการสำรวจทัศนคติเป็นครั้งคราว ทั้งนี้เพื่อจะทราบปัญหาว่าลูกน้องมีปฏิกิริยาต่องานหรือหัวหน้างานอย่างไรบ้าง และดำเนินการแก้ไขได้ถูกต้อง
2. กำหนดมาตรฐานและสร้างเครื่องมือวัดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดระบบการประเมินผลงาน เพื่อประโยชน์ในการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน การโยกย้าย แล้วดำเนินการให้เป็นไปตามระบบระเบียบนั้นอย่างเป็นธรรม เพื่อป้องกันความลำเอียงและข้อครหา อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้
3. ควรเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือปรึกษาหารือหรือระบายความอัดอั้นตันใจของเขาได้บ้าง เพราะการทำงานในคนหมู่มากมักจะเกิดปัญหาขึ้นเสมอ จึงควรละเว้นการกระทำในลักษณะเผด็จการ เพราะนอกจากจะไม่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีโอกาสหรือมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาหรือได้รับการปฏิบัติในสิ่งที่มีความคับข้องใจแล้ว ผลงานที่ได้ยังไม่ทรงคุณค่าในทางการบริหารและไม่ก่อประโยชน์อนุเคราะห์แก่ความพึงพอใจของเพื่อนร่วมงานด้วย
4. ผู้บังคับบัญชาควรทำตัวเป็นที่ปรึกษาหารือที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน
5. ควรมีการให้รางวัล แต่ต้องทำด้วยใจจริงและระมัดระวังมิให้เกิดความเหลิง การชมเชยให้รางวัล ทำให้เกิดแรงจูงใจ
6. ให้โอกาสเท่าเทียมกันในอันที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามสัดส่วนแห่งผลการปฏิบัติหน้าที่และความสามารถ
7. สร้างบรรยากาศการทำงานให้ทุกคนมีหวัง มีโอกาสก้าวหน้า รู้อนาคตของตนเอง เปิดโอกาสให้แสวงหาความก้าวหน้าและให้โอกาสเท่าเทียมกัน ในอันที่จะก้าวหน้าในการศึกษาเพิ่มเติมอย่างเต็มที่
8. ผู้บังคับบัญชาต้องวางตัวเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี มีน้ำใจ เมตตากรุณา ให้ความอบอุ่นแก่ผู้ใต้บัญชา มิใช่วางตัวเป็นนาย ให้ความสนใจแก่สภาวะการทำงานด้วยความเห็นอกเห็นใจ

9. พึงส่งเสริมอนามัยของผู้ปฏิบัติงานให้สมบูรณ์อยู่เสมอ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพราะขวัญกำลังใจเป็นสภาพของจิต จิตใจกับร่างกายเป็นของคู่กัน อย่างใดอย่างหนึ่งเสื่อม ย่อมมีผลต่อระบบทั้งสิ้น

10. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ทำขวัญและกำลังใจเกิดขึ้นด้วยความรู้สึกพอใจ ในงานที่จะทำ จะมอบหมายให้คน ๆ หนึ่งทำงานนั้น จึงควรเป็นงานที่เขาพอใจ เพื่อจะให้ผลผลิตที่ดี มีคุณภาพ อันเป็นวิริยอุตสาหกิจที่ได้อีกวิธีการหนึ่ง

11. สัมพันธภาพของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จะเป็นสิ่งจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจดีขึ้นนั้น ควรตั้งอยู่บนความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ไม่เห็นลูกน้องเป็นเครื่องจักร คอยกดขี่ จับผิด บังคับ ลงโทษ หน้าที่ของผู้บังคับบัญชา คือ จะต้องหาทางจูงใจให้เกิดการทำงานด้วยความสมัครใจของผู้ใต้บังคับบัญชาเอง วิธีที่จะช่วยได้มาก คือ เมื่อมอบหมายงานให้ทำแล้ว ควรปล่อยให้ใช้ความคิดในการทำงานนั้นด้วย ไม่มีความภาคภูมิใจในผลงานนั้น หน้าที่ของผู้บังคับบัญชา คือ ให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาที่เขาต้องการ

12. ผู้บังคับบัญชาต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งทำให้มีผลต่อความน่าเชื่อถือ

13. การจัดสวัสดิการ หมายถึง ให้ประโยชน์แก่ลูกนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้าง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการจูงใจอยู่แล้ว การให้สวัสดิการนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

จากแนวคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน องค์กรประกอบที่สำคัญอยู่ที่ผู้บริหาร หากผู้บริหารองค์กรละเลยไม่ใส่ใจต่อการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารและกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรที่ตั้งไว้

## แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ความหมายของระบบสารสนเทศ (Information)

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เจษฎา ภูคำภา, 2552, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ (Information system) คือ ขบวนการประมวลผลที่มีอยู่ เพื่อเป็นข้อสรุปใช้สนับสนุนการตัดสินใจของบุคคลระดับบริหาร ขบวนการที่ทำให้เกิดข่าวสารสารสนเทศนี้ เรียกว่า การประมวลผลสารสนเทศ (Information processing) และเรียกวิธีการประมวลผลสารสนเทศ ด้วยเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology: IT)

กฤษณ์ ภูคำภา (2547 อ้างถึงใน เจษฎา ภูคำภา, 2552, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ (Information system) คือ องค์กรประกอบต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและทำงานประสานกันในการเก็บรวบรวม บันทึก ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อ



สนับสนุนการตัดสินใจและหน้าที่ทางการบริการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การการประสาน การควบคุม และการสื่อสารภายในองค์กร

น้อย จันทรอำไพ (2544 อ้างถึงใน เจษฎา ภูสำเภา, 2552, หน้า 14) ได้สรุปความหมายของระบบสารสนเทศ (Information system) คือ ระบบงานที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศหรือจากข้อมูลดิบที่ไม่มี ความหมายให้อยู่ในรูปที่มีความหมายหรือมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ ซึ่งการประมวลผลข้อมูลดังกล่าวอาจทำด้วยมือหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ก็ได้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2549 อ้างถึงใน เจษฎา ภูสำเภา, 2552, หน้า 14) ได้สรุปความหมายของระบบสารสนเทศ (Information system) คือ ระบบที่ประกอบด้วยคน ฮาร์ดแวร์ ซอร์ฟแวร์ เครือข่ายสื่อสาร และแหล่งข้อมูล องค์ประกอบทั้งหมดนี้ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลของหน่วยงานและประมวลผลเพื่อให้อยู่ในรูปข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งสื่อความหมายได้มากยิ่งขึ้นกว่าข้อมูลในรูปแบบเดิม ตัวอย่าง จากข้อมูลรายงานการขายรถยนต์แต่ละตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศ เมื่อฝ่ายการตลาดรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์และแสดงผลลัพธ์ในลักษณะของกราฟจะสามารถแสดงยอดขายรวมของรถยนต์แต่ละประเภทเปรียบเทียบกับยอดขายในเดือนที่ผ่านมา ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว เรียกว่า สารสนเทศ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม (2549 อ้างถึงใน เจษฎา ภูสำเภา, 2552, หน้า 14) ได้สรุปเกี่ยวกับความหมายของระบบสารสนเทศ (Information system) หมายถึง ระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งแหล่งภายในและภายนอกหน่วยงานแล้วนำมาประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยในการปฏิบัติงาน การจัดการและการบริหารให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

รุจิเรขา อศวิษณุ (2549, หน้า 2 อ้างถึงใน เจษฎา ภูสำเภา, 2552, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ (Information system) คือ การจัดการข้อมูลอย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อนำข้อมูลมาประมวลให้เป็นสารสนเทศ และให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย

สรุปความหมายของคำว่า “ระบบสารสนเทศ” หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความหมายเกี่ยวข้องกันและทำงานประสานกันในการเก็บรวบรวมข้อมูล บันทึก ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทางการบริหาร และสามารถนำสารสนเทศไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจของบุคคลระดับบริหารได้ในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศได้

#### องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

กระทรวงศึกษาธิการ (2537, หน้า 4) ได้สรุปว่า องค์ประกอบสำคัญของระบบสารสนเทศคือ ส่วนของข้อมูล (Data) ซึ่งเป็นตัวป้อนส่วนประกอบของข้อมูล (Processing) นำมาจัดกลุ่ม

แยกแยะตามลักษณะและประเภทของสารสนเทศ และส่วนของสารสนเทศ (Information)

ซึ่งเปรียบเสมือนการนำวัตถุดิบไปใช้

วีระ สุภากิจ (2539, หน้า 10) กล่าวว่า องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ มีด้วยกัน 3 ส่วน คือ ส่วนของข้อมูล ซึ่งเป็นตัวป้อนส่วนของการประมวลผล และส่วนของสารสนเทศ ซึ่งเปรียบเสมือนการนำผลผลิตไปใช้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2359, หน้า 391) กล่าวว่า องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ มีด้วยกัน 6 ส่วน คือ ส่วนข้อมูลนำเข้า การประมวลผลข้อมูล คำสั่งและวิธีการฐานข้อมูล รายงาน และส่วนป้อนกลับ โดยที่ส่วนการประมวลผลข้อมูล ส่วนคำสั่งและวิธีการ และฐานข้อมูล

จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ (2542, หน้า 8-9) สรุปว่า ระบบสารสนเทศมีองค์ประกอบ 4 ส่วน เหมือนกับระบบคอมพิวเตอร์ คือ การรับเข้า (Input) การประมวลผล (Process) การเก็บข้อมูล (Storage) การส่งออก (Output) ดังนี้

1. การรับเข้า ข้อมูลพื้นฐานของระบบสารสนเทศจะต้องเป็นข้อมูลที่แท้จริงที่ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และเชื่อถือได้ การนำเข้าข้อมูลของระบบสารสนเทศสามารถรับสิ่งต่อไปนี้

- 1.1 แหล่งข้อมูล โดยปกติจะบันทึกข้อมูลรายการหรือเหตุการณ์
- 1.2 การสอบถาม เป็นการขอสารสนเทศที่ต้องการ
- 1.3 การตอบโดยทันที เช่น ใช่ หรือ ไม่ใช่
- 1.4 คำสั่ง เช่น สั่งเก็บเป็นแฟ้มข้อมูลหรือสั่งพิมพ์
- 1.5 ส่งข้อมูลข่าวสารยังผู้ใช้อื่น ๆ ในระบบ
- 1.6 การเปลี่ยนแปลง เช่น การแก้ไขเอกสาร

2. การประมวลผลสารสนเทศ ได้แก่

- 2.1 การเรียงลำดับข้อมูล คือ การจัดเรียงข้อมูลตามลำดับ เช่น เรียงตามตัวอักษร
- 2.2 การเรียกค้นคืนข้อมูล เป็นการค้นหาข้อมูลที่ต้องการเพื่อนำไปใช้งาน
- 2.3 การปรับปรุงแก้ไขข้อมูล เป็นกระบวนการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่เก็บไว้

ในฐานข้อมูล

- 2.4 การสรุป
- 2.5 การเลือก คือ การเลือกเรคคอร์ดตามเกณฑ์ที่กำหนด
- 2.6 การคำนวณ คือ การคำนวณทางเลขคณิต เช่น บวก ลบ คูณ หาร และเปรียบเทียบ

ทางตรรกะ

3. การเก็บข้อมูล อาจอยู่ในรูปของตัวเลข ข้อความ ภาพ หรือเสียง เพื่อความสะดวกในการเรียกใช้ข้อมูลในการประมวลผลต่อไป

4. การส่งออก สามารถส่งออกได้หลายรูปแบบ

4.1 การส่งออกทางเครื่องพิมพ์ เช่น พิมพ์รายงาน

4.2 การส่งออกทางจอภาพ เช่น การแสดงผลทางจอภาพตามรูปแบบที่ต้องการ

4.3 การควบคุม เช่น คำสั่งที่ใช้ควบคุมการทำงานของหุ่นยนต์ตามโรงงาน

ดังนั้น ระบบสารสนเทศจึงเป็นระบบที่ประกอบด้วย คน เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทำงานประสานกัน เพื่อจัดทำระบบสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงาน การจัดการและการตัดสินใจในองค์การ

กระทรวงศึกษาธิการ (2545 ก, หน้า 20-21) กล่าวถึง การจัดทำระบบสารสนเทศ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน คือ

1. ข้อมูล เป็นข้อเท็จจริงต่าง ๆ ภายในสถานศึกษาและในบริบทของสถานศึกษาแต่ละแห่ง เป็นปัจจัยนำเข้าของสารระบบ

2. การจัดเก็บข้อมูล เป็นการรวบรวมและจัดเก็บรักษาข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่หรือได้มาอย่างมีระบบ สะดวกต่อการนำมาประมวลผลหรือนำมาใช้ประโยชน์หรือที่ได้มาอย่างมีระบบ สะดวกต่อการนำมาประมวลผลหรือนำมาใช้ประโยชน์ และสามารถแก้ไข ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันได้ง่าย

3. การประมวลผลหรือการวิเคราะห์ เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ของข้อมูล จัดกระทำข้อมูลเพื่อให้เหมาะต่อการนำไปใช้ ซึ่งวิธีการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศมีอยู่มากมาย เช่น การจัดหมวดหมู่ การเรียงลำดับ การแจกแจงนับ ตลอดจนการใช้สูตรทางคณิตศาสตร์ต่าง ๆ

4. สารสนเทศ เป็นข้อมูลที่ผ่านกระบวนการหรือวิเคราะห์ผลแล้ว เป็นผลผลิตของระบบที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อ

ในขณะที่ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547, หน้า 18-19) สรุปว่า องค์ประกอบระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ มีด้วยกัน 6 ส่วน คือ

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) อุปกรณ์ที่ช่วยในการป้อนข้อมูล ประมวลจัดเก็บ และผลิตเอาท์พุทออกมาในระบบสารสนเทศ

2. ซอร์ฟแวร์ (Software) ได้แก่ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ให้ฮาร์ดแวร์ทำงาน

3. ฐานข้อมูล (Database) คือ การจัดกลุ่มของแฟ้มข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อนำไปใช้ในการทำงานเครือข่าย คือ การจัดกลุ่มของแฟ้มข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อไปใช้ในโปรแกรมการทำงาน

4. เครือข่าย (Network) คือ การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันและช่วยติดต่อสื่อสาร

5. กระบวนการ (Process) ได้แก่ นโยบาย กลยุทธ์ วิธีการ และกฎระเบียบต่าง ๆ ในการใช้ระบบสารสนเทศ

6. คน (People) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบสารสนเทศ ซึ่งบุคคลที่เกี่ยวข้องในระบบสารสนเทศ เช่น ผู้ออกแบบ ผู้พัฒนาระบบ ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้ระบบ

ฉัตรยา ฉาบนาค (2548, หน้า 19) ระบุว่า ระบบสารสนเทศมีองค์ประกอบ 4 ส่วน คือ ข้อมูลนำเข้า (Input) เป็นข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำเข้าไปทำการประมวลผลในระบบ ส่วนกระบวนการ (Processing) เป็นส่วนที่ทำการประมวลผลต่าง ๆ โดยการแปรสภาพข้อมูล รายงานที่ได้ (Output) เป็นผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการตัดสินใจของระบบด้วย ส่วนป้อนกลับ (Feedback) เป็นการนำส่วนใดส่วนหนึ่งของผลลัพธ์ย้อนกลับเข้าสู่ระบบอีกครั้งหนึ่ง

จากองค์ประกอบของระบบสารสนเทศดังกล่าว สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศจะประกอบไปด้วย ส่วนที่นำเข้า ส่วนกระบวนการหรือส่วนประมวลผล และส่วนผลลัพธ์ ซึ่งตัวข้อมูลจะเป็นวัตถุดิบของระบบในส่วนนำเข้าข้อมูลในส่วนนำเข้า เพื่อประมวลข้อมูลโดยวิธีการต่าง ๆ และได้สารสนเทศเป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ

#### คุณสมบัติสารสนเทศ

สุมาลี เมืองไพศาล (2531, หน้า 65-67) ได้สรุปว่า คุณสมบัติของสารสนเทศ ดังนี้

1. ความถูกต้อง คือ สามารถวัดปริมาณตัวเลขได้ โดยเป็นอัตราส่วนของสารสนเทศ ที่ถูกต้องกับจำนวนที่ถูกต้องกับจำนวนสารสนเทศที่ผลิตขึ้นทั้งหมดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

2. ความทันต่อการใช้งาน คือ สามารถประมวลผลข้อมูลให้ทันต่อการใช้ได้อย่างรวดเร็วทันท่วงทีทุกขณะ โดยไม่ต้องรอกอยรายงานที่ออกมาตามปกติ ทั้งสารสนเทศที่มีอยู่ในรายงานปกติ หรือไม่มีอยู่ตามรายงานปกติก็ได้

3. ความสมบูรณ์ คือ ได้มาจากการรวบรวมข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่อยู่อย่างกระจัดกระจายในองค์การได้ในปริมาณที่เพียงพอต่อการผลิตสารสนเทศนั้น

4. ความกะทัดรัดของสารสนเทศ คือ มีใจความสมบูรณ์ในตัวเอง แสดงสาระที่สำคัญ ๆ ครบถ้วน ซึ่งอาจจะทำได้โดยการใช้รูปภาพหรือการแสดงกราฟที่สามารถจะให้สารสนเทศได้ชัดเจนกว่าการบรรยายด้วยตัวอักษร

5. ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ คือ เป็นสารสนเทศที่สามารถสื่อความหมายให้เกิดการกระทำ

จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ (2542, หน้า 10-12) กล่าวว่า สารสนเทศที่ดีควรมีคุณสมบัติ คือ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ สามารถตรวจสอบได้ ความสมบูรณ์ ทันต่อการใช้งานหรือทันเวลา ความกะทัดรัด ตรงประเด็นหรือตรงตามความต้องการ ขณะที่ณาดยา ฉาบนาค (2548, หน้า 21) ได้สรุปว่า สารสนเทศที่ดี ต้องมีความถูกต้อง ความทันต่อการใช้งาน ความสมบูรณ์ ความกะทัดรัด ตรงตามความต้องการ ความละเอียดแม่นยำ คุณสมบัติเชิงปริมาณ ความยอมรับได้ ความไม่ลำเอียง ความชัดเจน

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบุรณ์ชัย (2549, หน้า 25-26) ยังได้กล่าวถึง ลักษณะของสารสนเทศ มีลักษณะดังนี้

1. ถูกต้องแม่นยำ สารสนเทศที่มีความถูกต้องจะต้องปราศจากข้อผิดพลาดใด ๆ
2. สมบูรณ์ครบถ้วน สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนจะต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่สำคัญอย่างครบถ้วน
3. เข้าใจง่าย สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนต่อการทำความเข้าใจ ไม่แสดงรายละเอียดที่ลึกมากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ใช้ในการตัดสินใจสับสนและไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าข้อมูลหรือสารสนเทศใดมีความจำเป็นจริง ๆ
4. ทันต่อเวลา สารสนเทศที่ดีนอกจากจะมีความถูกต้องแล้ว ข้อมูลต้องทันสมัยและรวดเร็วทันต่อเวลาและความต้องการของผู้ที่ใช้ในการตัดสินใจ
5. เชื่อถือได้ สารสนเทศที่เชื่อถือได้ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของวิธีการรวบรวมข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบ
6. คุ่มราคา สารสนเทศที่ผลิตควรจะต้องมีความประหยัด เหมาะสม คุ่มค่ากับราคา
7. ตรวจสอบได้ สารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้อง ผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อเพิ่มความมั่นใจว่า มีความถูกต้องต่อการนำไปตัดสินใจ ซึ่งอาจมีการตรวจสอบข้อมูลเปรียบเทียบกับข้อมูลลักษณะเดียวกันจากแหล่งข้อมูลหลาย ๆ แห่ง
8. ยืดหยุ่น สารสนเทศที่มีคุณภาพ ควรจะสามารถนำไปใช้ได้ในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันหลาย ๆ ด้าน
9. สอดคล้องกับความต้องการ สารสนเทศที่ดีมีคุณภาพจะต้องมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และสนองความต้องการของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ
10. สะดวกในการเข้าถึง สารสนเทศจะต้องง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลตามระดับสิทธิของผู้ใช้ เพื่อจะได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ถูกต้องตามรูปแบบและทันต่อความต้องการของผู้ใช้
11. ปลอดภัย สารสนเทศจะต้องถูกออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น

สุภาณี อวยพร (2542) ได้เสนอแนะไว้ว่า คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความแม่นยำถูกต้อง ความสมบูรณ์ ใช้ได้ทันเวลา สะดวกต่อการใช้งาน และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งประมวลได้ ดังนี้

### ความแม่นยำถูกต้อง

ความหมายของความแม่นยำถูกต้อง

ปฐมฤกษ์ มณีเนตร (2540, หน้า 33-34) ได้ให้ความหมายของความแม่นยำถูกต้อง คือ ข้อมูลของระบบสารสนเทศต้องมีความคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริงในระดับต่ำ

สุภาณี อวยพร (2546, หน้า 27-28) ได้ให้ความหมายของความแม่นยำถูกต้อง คือ ความไม่มีข้อผิดพลาดของสารสนเทศ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้งานต้องการและส่งผลกระทบต่อการใช้งานในระบบสารสนเทศ ถ้าข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำ ผู้บริหารรวมทั้งผู้ใช้งานในระบบสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

จากความหมายของความแม่นยำถูกต้อง สรุปได้ความว่า ความไม่มีข้อผิดพลาดหรือมีความคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริงในระดับต่ำ สามารถใช้งานเป็นตัวแทนสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเชื่อมั่นได้

คุณลักษณะของความแม่นยำถูกต้อง

กานดา วัฒนายากุล (2540, หน้า 60-62) ได้สรุปคุณลักษณะของความแม่นยำถูกต้องไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ตรงตามสภาพข้อเท็จจริงเกิดขึ้นและมีความชัดเจนตรงไปตรงมา
2. ปราศจากข้อผิดพลาดและข้อมูลไม่ขัดแย้งกัน
3. ข้อมูลต้องไม่ถูกเปลี่ยนแปลงโดยการขยายความหรือตัดในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ
4. ปราศจากความรู้สึกส่วนตัวของผู้จัดทำสารสนเทศ โดยผู้จัดทำข้อมูลต้องไม่เอนเอียงหรือชี้นำไปทางใดทางหนึ่ง
5. ตรงตามหลักวิชาการหลักปฏิบัติ

จากคุณลักษณะของความแม่นยำถูกต้อง สรุปได้ความว่า ข้อมูลต้องตรงตามข้อเท็จจริง ปราศจากข้อผิดพลาด ไม่มีการเปลี่ยนแปลงโดยการขยายความหรือตัดในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ปราศจากความรู้สึกส่วนตัว และตรงตามหลักวิชาการหลักปฏิบัติ

### ความสมบูรณ์

ความหมายของความสมบูรณ์

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2528, หน้า 58-59) ได้ให้ความหมายของความสมบูรณ์ คือ สารสนเทศที่มีความครบถ้วนในตัวเอง โดยไม่ต้องค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น

สุภานี อวยพร (2546, หน้า 27-28) ได้ให้ความหมายของความสมบูรณ์ คือ ข้อมูลต้องมีรายละเอียดที่ดี มีความครบถ้วน ครอบคลุมในเนื้อหาสารสนเทศ และเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน

จากความหมายของความสมบูรณ์ สรุปได้ความว่า สารสนเทศต้องมีความครบถ้วน มีปริมาณเพียงพอ และครอบคลุมเนื้อหาต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

คุณลักษณะของความสมบูรณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2549) ได้สรุปคุณลักษณะของความสมบูรณ์ ดังนี้

1. ข้อมูลต้องมีความถูกต้องครบถ้วน
2. เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในด้านต่าง ๆ ได้
3. ข้อมูลต้องมีรายละเอียดที่ดี สามารถนำไปใช้ประโยชน์และช่วยในการตัดสินใจ
4. ข้อมูลบางส่วนหรือทั้งหมดต้องไม่ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไข โดยเฉพาะส่วนที่เป็น

สาระสำคัญ

จากคุณลักษณะของความสมบูรณ์ สรุปได้ความว่า ข้อมูลต้องมีความละเอียดครบถ้วน ข้อความไม่สูญหายหรือถูกแก้ไข สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้

ใช้ได้ทันเวลา

ความหมายของการใช้ได้ทันเวลา

กานดา วัฒนาสกุล (2540, หน้า 57) ได้ให้ความหมายของการใช้ได้ทันเวลา หมายถึง ต้องทันต่อการใช้ กล่าวคือ ต้องไม่ช้าจนไม่สามารถบอกถึงสภาพการณ์หรือแนวโน้มการเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งได้ แต่ไม่ได้หมายความว่า จะต้องจัดทำรายงานทุกครั้งที่เก็บข้อมูลมาไว้ ควรที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นงวด ๆ และทำรายงานประจำงวดในช่วงเวลาที่เหมาะสมของการจัดทำสารสนเทศ การจัดทำรายงานสารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาให้มีในแต่ละองค์กร

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2540, หน้า 58-59) ได้ให้ความหมายของการใช้ได้ทันเวลา หมายถึง สารสนเทศที่ได้มาอย่างรวดเร็ว แต่ไม่สามารถบอกได้ว่าควรจะเร็วเท่าใด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้งานในแต่ละสถานการณ์ และยังหมายถึงต้องทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสารสนเทศที่ดีต้องทันต่อเวลาหรือเหตุการณ์

สุภานี อวยพร (2546, หน้า 27-28) ได้ให้ความหมายของการใช้ได้ทันเวลา หมายถึง สารสนเทศต้องใหม่เป็นปัจจุบันหรือทันต่อเหตุการณ์ จึงสามารถสนับสนุนการตัดสินใจที่ทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ได้

จากความหมายของการใช้ได้ทันเวลา สรุปได้ว่า สารสนเทศที่ได้มาต้องรวดเร็วทันต่อการใช้งาน ทันเวลา ทันเหตุการณ์ ข้อมูลมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

องค์ประกอบของการใช้ได้ทันเวลา ในการศึกษาองค์ประกอบของการใช้ได้ทันเวลาสามารถประมวลได้ดังนี้

1. ใช้ระยะเวลาในการประมวลผลอย่างรวดเร็ว
2. ข้อมูลที่ได้ต้องเป็นปัจจุบันหรือมีความทันสมัยอยู่เสมอ
3. ทันต่อความต้องการของผู้ใช้งานหรือสามารถส่งถึงมือผู้รับได้ทันเวลา
4. การนำเสนอข้อมูลต้องทำด้วยความรวดเร็ว ไม่เกิดความล่าช้า

จากความหมายขององค์ประกอบของการใช้ได้ทันเวลา สรุปได้ว่า ควรจะประกอบไปด้วยการใช้เวลาในการประมวลผลข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลด้วยความรวดเร็ว ข้อมูลต้องทันสมัยเป็นปัจจุบัน และทันต่อความต้องการของผู้ที่ใช้งาน

#### สะดวกต่อการใช้งาน

ความหมายของความสะดวกต่อการใช้งาน

ปฐมฤกษ์ มณีเนตร (2540, หน้า 33-34) ได้ให้ความหมายของความสะดวกต่อการใช้งาน หมายถึง ความสามารถในการเรียกใช้งานจากโปรแกรมในระบบทำได้ง่ายและมีความรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

ชวภัทร มากสกุล (2544, หน้า 27) ได้ให้ความหมายของความสะดวกต่อการใช้งาน หมายถึง ความง่ายในการใช้สารสนเทศ สามารถถึงสาระต่าง ๆ ได้ครบตามความต้องการของผู้ใช้งาน และบางครั้งอาจมีการนำเสนอข้อมูลเป็นรูปภาพ เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจ

สุภาณี อวยพร (2546, หน้า 27-28) ได้ให้ความหมายของความสะดวกต่อการใช้งาน หมายถึง อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งต้องมีความพร้อม เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน และจะต้องเป็นสารสนเทศที่มีการรวบรวมข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบโดยมีการจัดเก็บที่ง่ายต่อการสืบค้น

จากความหมายของความสะดวกต่อการใช้งาน สรุปได้ว่า ความสะดวกต่อการใช้งาน หมายถึง การเรียกใช้งานจากระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว ปราศจากอุปสรรคในด้านวิธีการใช้งาน ระยะเวลา และค่าใช้จ่าย โปรแกรมในระบบจะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลที่ง่ายต่อการสืบค้น รวมถึงอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ต้องมีความพร้อม เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการใช้งาน



ประโยชน์ของความสะดวกต่อการใช้งาน

สมโภชน์ นพคุณ (2549, หน้า 4) ได้สรุปประโยชน์ของความสะดวกต่อการใช้งาน ดังนี้

1. ลดเวลาในการค้นหาหรือสืบค้นเอกสาร
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและด้านความปลอดภัย
3. ประหยัดในเรื่องของเวลาและค่าใช้จ่าย

ฉะนั้น จึงกล่าวได้ว่า ประโยชน์ของความสะดวกต่อการใช้งาน คือ ประหยัดเวลา

ค่าใช้จ่าย และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์ประกอบของความสะดวก

จิตตินันท์ เจริญยิ่ง (2549, หน้า 6) ได้สรุปองค์ประกอบของความสะดวก ดังนี้

1. ปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อให้ง่ายต่อการทำงาน
2. จัดให้เป็นระเบียบ แยกให้เป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน
3. มองเห็นง่าย ค้นหาได้เร็ว
4. ระบบ วิธีการ ขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากในการปฏิบัติ
5. ผู้รับบริการได้การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ

เทียนชัย ไชยเศรษฐ์ (2549, หน้า 15) ได้สรุปองค์ประกอบของความสะดวก ดังนี้

1. ผู้ใช้งานเข้าถึงระบบง่าย
2. ในการบริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ยุ่งยากเกินความจำเป็น
3. สิ้นเปลืองเวลาในการรอคอยน้อยระหว่างปฏิบัติงาน
4. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา
5. เป็นบริการที่ครบถ้วนในจุดบริการ

จากองค์ประกอบของความสะดวก สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความสะดวก

ควรประกอบด้วย การเข้าถึงบริการง่าย ไม่มีขั้นตอนยุ่งยากในการปฏิบัติ สามารถตอบสนอง

ความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างครบถ้วน และใช้เวลาน้อยในการให้บริการ

**สามารถตรวจสอบได้**

ความหมายของการตรวจสอบได้

ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2544, หน้า 32) ได้ให้ความหมายของการตรวจสอบได้ หมายถึง การปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีวิธีการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้ และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในขอบเขตของกฎหมายได้

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2545, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของการตรวจสอบได้ หมายถึง ความสามารถในการตอบคำถามได้ หรือสามารถอธิบายได้ต่อพฤติกรรมกระทำของตน

หรือหน่วยงานได้ตามกฎระเบียบข้อบังคับ รวมถึงความรับผิดชอบในผลงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการตอบสนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ

เจริญ เจษฎาวัดย์ (2546, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการตรวจสอบได้ หมายถึง ประสิทธิภาพของระบบตรวจสอบข้อมูลของตนเองที่ดำเนินการได้ เพื่อแสดงถึงความถูกต้อง ชัดเจน และโปร่งใสของการทำงาน

จากความหมายของการตรวจสอบได้ สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบในการกระทำในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ผู้ใช้สามารถตรวจสอบการทำงานของระบบได้ และรวมถึงประสิทธิภาพของระบบ สามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้ เพื่อเป็นการปรับปรุงกลไกการทำงานของตน ให้โปร่งใส

คุณลักษณะของการตรวจสอบได้

ถวิลวดี บุรีกุล (2545, หน้า 78-79) ได้สรุปคุณลักษณะของการตรวจสอบได้ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน แผนการทำงาน และการมอบหมายงานที่ชัดเจน โดยสามารถแจ้งลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาให้ผู้ติดต่อได้ทราบ เพื่อสามารถติดตามความรับผิดชอบได้
2. เก็บหลักฐานหรือทำการบันทึกไว้ เพื่อง่ายต่อการตรวจสอบ
3. มีคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบการทำงาน
4. การให้คำอธิบาย ให้เหตุผลที่เหมาะสม กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติหรืออนุญาตคำขอได้
5. การเปิดเผยหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อข้อมูลการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบตามสมควรในแต่ละกรณี โดยยึดถือว่าการเปิดเผยเป็นหลักการปกปิดหรือข้อยกเว้น

จากลักษณะของการตรวจสอบได้ สรุปได้ว่า ลักษณะของการตรวจสอบได้ ประกอบด้วย ขั้นตอนการปฏิบัติอย่างชัดเจน กำหนดผู้รับผิดชอบ มีคณะกรรมการตรวจสอบ การทำงานเปิดเผย ข้อมูลตามความจำเป็นแต่ละกรณี

องค์ประกอบของการตรวจสอบได้

วันชัย วัฒนศักดิ์ (2549, หน้า 9) ได้สรุปองค์ประกอบของการตรวจสอบได้ ดังนี้

1. สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ ประกอบด้วย ระบบที่ใช้ในหน่วยงานและผู้รับบริการ และบุคคลทั่วไปที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบ
2. สิ่งที่สามารถตรวจสอบ คือ การปฏิบัติงาน การกระทำ หรือผลลัพธ์ของการดำเนินงาน ซึ่งต้องคำนึงถึงผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามกฎหมาย
3. กลไกการตรวจสอบ คือ ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลหรือระบบที่ใช้ในหน่วยงาน ต้องมีประสิทธิภาพ และความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้อย่างถูกต้อง

สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการตรวจสอบ ประกอบด้วย สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ สิ่งที่สามารถตรวจสอบ และกลไกการตรวจสอบ คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ ประกอบด้วย ระบบที่ใช้ภายในหน่วยงานและผู้รับบริการต้องมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบที่ใช้ในหน่วยงานต้องมีความสามารถในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน การกระทำหรือผลลัพธ์ของการดำเนินงานของตนเองได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน

จากคุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพดังกล่าว สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพ จะต้องมีความถูกต้องแม่นยำ ความสมบูรณ์ เชื่อถือได้ ความกะทัดรัดกับความต้องการของผู้นำไปใช้อย่างรวดเร็ว นำไปใช้ได้อย่างสมบูรณ์ ทันเหตุการณ์ และทันต่อเวลา

### ความสำคัญของการดำเนินงานระบบข้อมูลสารสนเทศ

ชัยวุฒิ ชัยพันธ์ (2534, หน้า 7) ได้กล่าวถึงประโยชน์และความสำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ ดังนี้

1. เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ โดยนำเอาการตัดสินใจของคนและคอมพิวเตอร์มารวมกัน ทำให้สามารถแก้ปัญหาที่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อนได้
2. เพื่อสนับสนุนการบริหารหลายระดับ
3. เพื่อสนับสนุน ทั้งในแง่บุคคลและเป็นกลุ่ม
4. เพื่อสนับสนุนทุกระบวนการตัดสินใจ สามารถใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ได้มากมายภายใต้รูปแบบที่หลากหลายอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง
5. วัตถุประสงค์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงข้อมูลนำเข้า สามารถปรับตัวได้ตลอดเวลา โดยผู้บริหารสามารถเปลี่ยนแปลงสถานะและปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจให้เหมาะสมกับสถานการณ์
6. ช่วยให้ผู้สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของการตัดสินใจได้มากกว่าการเพิ่มประสิทธิภาพ
7. ผู้ตัดสินใจสามารถควบคุมขั้นตอนทั้งหมดของกระบวนการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างสมบูรณ์ ระบบนี้มีเป้าหมายพิเศษ คือ สนับสนุนแต่ไม่แทนที่ โดยผู้ตัดสินใจสามารถยอมรับหรือไม่ยอมรับได้ทุกระบวนการ
8. ผู้ใช้สามารถสร้างระบบง่าย ๆ ได้ด้วยตนเอง
9. เป็นระบบที่มีผลในการลดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังสามารถลดความผิดพลาด อันเกิดจากการตัดสินใจ

วีระ สุภากิจ (2539, หน้า 8-9) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ระบบสารสนเทศในการวางแผน การควบคุมการทำงาน และประกอบการตัดสินใจอย่างถูกต้อง นำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงทางแนวความคิดและ

สร้างทางเลือกใหม่ ระบบสารสนเทศที่ีจะช่วยให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้สามารถเป็นผู้นำในการดำเนินการต่าง ๆ ได้ ดังนั้น ทุกหน่วยงานจึงจำเป็นต้องสร้าง จัด และพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศขึ้น ซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความเที่ยงตรงตามเรื่องที่ต้องการใช้ เรียกได้สะดวก รวดเร็ว และทันต่อเวลา ตรงกับวัตถุประสงค์ ดังนั้น ระบบสารสนเทศมีความสำคัญ ดังนี้

1. ประโยชน์ในการบริหารงาน การตัดสินใจ และการวางแผนการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ๆ

2. ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งระดับที่สูงกว่าและที่ต่ำกว่า เพื่อให้ระบบสารสนเทศเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีรายการข้อมูล มีแบบเสนอรายงาน และวันสำรวจเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ทุกระดับ ขจัดความซ้ำซ้อนในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตรงกับความต้องการทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้

3. ใช้ประโยชน์ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หน่วยงาน เช่น การจัดทำเอกสารแนะนำหน่วยงาน รายงานผลการดำเนินงานในรอบปี ตลอดจนบริการข้อมูลต่างวิจัยต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2539, หน้า 47-49) ให้ความสำคัญของระบบข้อมูลสารสนเทศ สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ผู้บริหารระดับสูงสามารถใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการอำนวยความสะดวก รวดเร็วในการบริหาร และสนับสนุนการตัดสินใจ โดยให้ข้อมูลทันสมัยกับความต้องการ เพื่อใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ ตลอดจนถึง การวางแผนกลยุทธ์ นอกจากนี้ยังช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรอีกด้วย ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ผู้บริหารระดับกลางจะช่วยทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารระดับกลางที่รับผิดชอบแต่ละหน่วยภายในองค์กรได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น มีการเชื่อมโยงการใช้สารสนเทศระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรได้อย่างเป็นระบบ อันจะส่งผลให้ทุกหน่วยงานมีการประสานข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจและช่วยตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายในระดับสูงขององค์กรที่ตั้งไว้ ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนต่อการจัดการในระดับต้นขององค์กร ช่วยให้งานในระดับล่างได้เกิดความคล่องตัว โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำแล้ว ยังช่วยทำให้ผู้บริหารระดับต้นสามารถใช้สารสนเทศที่มีอยู่ในการตัดสินใจและวางแผนงานในระยะสั้นได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

ขณะที่ เกรียงศักดิ์ พราวศรี (2544, หน้า 3) กล่าวว่า ปัจจุบันจัดได้ว่า เป็นสังคมแห่งยุค ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ข้อมูลและสารสนเทศ ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้เข้ามา มีบทบาทต่อมนุษย์เป็นอย่างมาก ดังนั้น ระบบสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้

องค์กรสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะนอกจากจะใช้ในการวางแผนการดำเนินงานและประกอบการตัดสินใจแล้ว ยังสามารถเป็นเครื่องชี้นำในการดำเนินงานต่าง ๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ในการบริหารงาน ประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญ 3 กิจกรรม คือ การวางแผนการดำเนินงาน และการประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนจะมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้สารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547, หน้า 23-25) กล่าวถึงระบบสารสนเทศเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ดังนี้

### 1. ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)

1.1 ระบบสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูล ซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวม ประมวลผล และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่หรือมีปริมาณมาก และช่วยให้การเข้าถึงข้อมูล (Access) เหล่านั้น มีความรวดเร็วด้วย

1.2 ช่วยลดต้นทุน การที่ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลซึ่งมีปริมาณมาก มีความสลับซับซ้อนให้ดำเนินการได้โดยเร็ว หรือการช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการอย่างมาก

1.3 ช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน (Machine to machine) หรือคนกับคน (Human to human) หรือคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Human to machine) และการติดต่อสื่อสารดังกล่าว จะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที

1.4 ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปได้ด้วยดี โดยเฉพาะหากระบบสารสนเทศนั้นออกแบบเพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบของซัพพลายทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงานหรือการทำความเข้าใจเป็นไปได้อย่างดียิ่งขึ้น

### 2. ด้านประสิทธิผล (Effectiveness)

2.1 ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ออกแบบสำหรับผู้บริหาร เช่น ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision support systems) หรือระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive support systems) จะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น อันจะส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ไว้ได้

2.2 ระบบสารสนเทศช่วยในการเลือกผลิตสินค้า/ บริการที่เหมาะสมระบบสารสนเทศ จะช่วยทำให้องค์กรทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน ราคาในตลาดรูปแบบของสินค้า/ บริการ ที่มีอยู่ หรือช่วยทำให้หน่วยงานสามารถเลือกผลิตสินค้า/ บริการที่มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญ หรือทรัพยากรที่มีอยู่

2.3 ระบบสารสนเทศช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/ บริการให้ดีขึ้น ระบบสารสนเทศ ทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานและลูกค้า สามารถทำได้โดยถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ดังนั้น จึงช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/ บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น และรวดเร็วขึ้นด้วย

2.4 ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage) ปัจจุบันสารสนเทศได้มีการนำมาใช้ตลอดทั้งระบบซัพพลายเชน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

2.5 คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life) ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการดำเนินงาน และในขณะเดียวกันก็ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือทางการบริหารในการควบคุมผู้ปฏิบัติงานอย่างเข้มงวดด้วย ไม่ว่าจะเป็น การตรวจสอบเวลาการทำงาน การควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ต การใช้อีเมลล์ การติดตั้งเครื่องวิดีโอ เพื่อจับภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

ณัฐพันธุ์ เจริญนันทน์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล (2545, หน้า 40-41) ได้สรุปความสำคัญ และประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ช่วยสร้างประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบที่เหมาะสม และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ

2. ช่วยให้ผู้ใช้ในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยผู้บริหาร จะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศมาช่วยในการวางแผนกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน เนื่องจากระบบสารสนเทศถูกเก็บรวบรวมและจัดอย่างเป็นระบบ ทำให้มีประวัติของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง สามารถที่จะบ่งชี้แนวโน้มของการดำเนินงานที่น่าจะเป็นลักษณะใด

3. ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงาน เมื่อแผนงานถูกนำไปปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ควบคุมจะต้องตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยนำข้อมูลบางส่วนมาประมวลผล เพื่อประกอบการประเมินผล สารสนเทศที่ได้จะแสดงให้เห็นผลการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

4. ช่วยให้ผู้ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุปัญหา ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศมาประกอบการศึกษาและค้นหาสาเหตุหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ถ้าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ โดยอาจเรียกข้อมูลเพิ่มเติมออกมาจากระบบ เพื่อให้ทราบถึงความผิดพลาดในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นจากสาเหตุใด หรือจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ปัญหาใหม่

5. ช่วยให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อหาวิธีควบคุม ปรับปรุง และแก้ไขปัญหา สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลจะช่วยให้ผู้บริหารวิเคราะห์หาว่า การดำเนินงานในแต่ทางเลือกจะช่วยแก้ไขหรือควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร

6. ช่วยลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ธุรกิจลดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่ายในการทำงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก ตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลที่ออกมาอาจเท่าเดิมหรือดีกว่าเดิม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจ

จากแนวคิดต่าง ๆ สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรและการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ นับตั้งแต่การวางแผน การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีขององค์กร ในขณะเดียวกันนั้น ระบบข้อมูลสารสนเทศยังมีความสำคัญต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในการตัดสินใจ การวางแผนเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องแม่นยำและทันต่อเหตุการณ์ ทันเวลา อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์สาเหตุปัญหา หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน สามารถปรับปรุงในการดำเนินงานหรือมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นการศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 และจากความหมายคุณลักษณะและองค์ประกอบของการตรวจสอบดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า สามารถตรวจสอบได้ หมายถึง ความรับผิดชอบของผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงาน ซึ่งมีวิธีให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบการทำงานได้ รวมถึงโปรแกรมที่ใช้ในระบบต้องสามารถตรวจสอบการทำงานให้มีความถูกต้อง โปร่งใส สามารถเปิดเผยข้อมูลตามความจำเป็นในแต่ละกรณี ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลเป็นขั้นตอนสำคัญในการผลิตสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่า ข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลเข้าสู่ระบบของผู้ใช้งาน รวมถึงตรวจสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลโยงมืองค์ประกอบของการตรวจสอบได้ สิ่งเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ สิ่งที่สามารถตรวจสอบ และกลไกในการตรวจสอบ

### สภาพปัญหาการดำเนินงานระบบข้อมูลสารสนเทศ

เทคโนโลยีใหม่ที่จะช่วยให้บริการการใช้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพยังไม่ได้นำมาใช้อย่างเต็มที่ เพราะข้อจำกัดด้านกำลังทรัพยากรที่มีราคาค่อนข้างแพง ความรู้ความเข้าใจและทักษะของบุคลากรที่จะใช้เทคโนโลยีดังกล่าว เช่น คอมพิวเตอร์ การสร้างเครือข่ายข้อมูล การส่งสาร ข้อมูลเชื่อมโยงกันก็ยังไม่เพียงพอ

ฉัตรพันธุ์ เจริญพันธ์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล (2545, หน้า 88) สรุปปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศ ดังนี้

1. ความต้องการ ระบบปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ระบบไม่มีความเพียงพอและไม่อยากที่จะใช้งาน เช่น ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ หรือระบบไม่สามารถทำงานตามที่ต้องการ เป็นต้น

2. กลยุทธ์ ระบบปัจจุบันไม่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานระดับกลยุทธ์ของธุรกิจ ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นอาจเหมาะสมกับการดำเนินงานในขณะนั้น แต่เมื่อเวลาผ่านไประบบดังกล่าวอาจไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และไม่สามารถที่จะถูกพัฒนาให้มีขีดความสามารถในการสนับสนุนการดำเนินงานขั้นสูงของธุรกิจ เนื่องจากมิได้เตรียมการสำหรับสถานการณ์ในอนาคต

3. เทคโนโลยี ระบบปัจจุบันมีองค์ประกอบของเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่ใช้ในปัจจุบันนี้แล้ว อาจล้าสมัยและมีต้นทุนสูง ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษามาก และมีประสิทธิภาพต่ำ เมื่อเทียบกับเทคโนโลยีที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน

4. ความซับซ้อน ระบบปัจจุบันมีขั้นตอนในการใช้งานยุ่งยากซับซ้อน ก่อให้เกิดความไม่สะดวกต่อการใช้งาน การเรียนรู้ การควบคุมกลไกในการดำเนินงาน การตรวจสอบข้อผิดพลาด และรวมไปถึงการบำรุงรักษาข้อมูล ชุดคำสั่ง และอุปกรณ์

5. ความผิดพลาด ระบบปัจจุบันดำเนินงานผิดพลาดบ่อยครั้ง ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่องค์กร โดยเฉพาะระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้บริหารที่ต้องการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของปัญหา มีความถูกต้องและชัดเจน

6. มาตรฐาน ระบบเอกสารในระบบปัจจุบันมีมาตรฐานต่ำ ซึ่งจะก่อให้เกิดความยากลำบากในการปรับปรุงระบบงานและผลลัพธ์ บางครั้งความต้องการหรือข้อบกพร่องเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อยแต่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที เพราะขาดเอกสารสำหรับระบบ ซึ่งเป็นอันตรายมาก ถ้าข้อบกพร่องนั้นเป็นปัญหาใหญ่และซับซ้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันเวลาตามข้อจำกัดของระยะเวลาและสถานการณ์

จากสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการดำเนินงานของข้อมูลสารสนเทศข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นมีอยู่ด้วยกัน 3 ด้าน คือ ด้านข้อมูล บุคลากร และอุปกรณ์เทคโนโลยี



ในด้านข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ ไม่สมบูรณ์ ไม่เป็นปัจจุบัน และไม่เชื่อถือ ในด้านบุคลากรพบว่า ขาดทักษะความรู้ความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศ ไม่มีหน่วยงานหรือบุคคลที่รับผิดชอบที่ชัดเจน สำหรับด้านทรัพยากร ขาดงบประมาณ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่จะใช้ในการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศ

#### แนวทางการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ

กระทรวงศึกษาธิการ (2537, หน้า 14) ได้กล่าวถึงนโยบายและแนวทางการพัฒนาระบบการดำเนินงานระบบข้อมูลสารสนเทศ ดังนี้

1. กำหนดนโยบายและมาตรการให้หน่วยงานทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลอย่างเป็นระบบตามหลักวิชาการ โดยการสนับสนุนอย่างจริงจัง พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลและการใช้สารสนเทศ เพื่อการบริหารและปฏิบัติงานทุกระดับ

2. เร่งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการใช้ข้อมูล เช่น ให้มีคอมพิวเตอร์ถึงระดับอำเภอ การทำเครือข่ายข้อมูลและส่งสารตรงพัฒนาสำนักงานระดับกรม ระดับจังหวัด สำนักงานอัตโนมัติ เป็นต้น

วีระ สุภากิจ (2539, หน้า 202-204) สรุปพื้นฐานในการพัฒนาระบบสารสนเทศ 4 วิธี ได้แก่

1. วิธีเฉพาะกิจ เป็นวิธีที่มุ่งเน้นเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างโดยเฉพาะ ไม่คำนึงถึงปัญหาหรือศักยภาพที่ทำการบูรณาการการประยุกต์ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ในการดำเนินการวิธีนี้ นักวิเคราะห์จะไม่ยุ่งเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศโดยรวมขององค์กรและมุ่งเน้นที่จุดต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาเท่านั้น วิธีนี้อาจจะเป็นวิธีสำคัญในกรณีฉุกเฉินบางกรณีหรือในเวลาที่ต้องการกำลังดำเนินการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม มันไม่สอดคล้องกับส่วนของการวางแผนระบบสารสนเทศ การใช้วิธีนี้อย่างต่อเนื่องเพื่อสนองความต้องการสารสนเทศที่เพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดความซ้ำซ้อนและระบบย่อยๆ ที่ไม่มีประสิทธิภาพและฐานข้อมูลที่ไม่สามารถเชื่อมโยงกัน

2. วิธีทำตัวแบบข้อมูล เป็นวิธีที่พยายามพัฒนาตัวแบบฐานข้อมูลที่ใช้ร่วมกัน ซึ่งฐานข้อมูลดังกล่าว จะมีสารสนเทศที่จำเป็นในการสนับสนุนการปฏิบัติการขององค์กรและขจัดความซ้ำซ้อนของข้อมูลใด ๆ เป็นเรื่องสำคัญ ต้องสังเกตว่าวิธีการทำตัวแบบข้อมูลไม่ได้มีเงื่อนไขว่าต้องเก็บสารสนเทศทั้งหมดนี้ไว้ในฐานข้อมูลกายภาพฐานเดียว สามารถเก็บข้อมูลในเชิงกายภาพไว้ในที่ต่าง ๆ กันได้ แต่ต้องมีการวางแผนเพื่อให้บูรณาการกันได้ จุดเน้นอยู่ที่การสร้างเชื่อมโยงในฐานข้อมูลที่สามารถทำการปรับทันการ การสืบค้น และการคุมแต่งข้อมูลได้ และเป็นวิธีสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์

3. วิจัยจากบนลงล่าง เป็นวิธีที่มุ่งความต้องการด้านการประมวลผลรายการเปลี่ยนแปลง พื้นฐานขององค์กร และดำเนินการระบบเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ ตัวอย่างระบบ การประมวลผลรายการเปลี่ยนแปลง เช่น ระบบเงินเดือน การสั่งซื้อ การประมวลการสั่งซื้อ บัญชี รายรับ-จ่าย เป็นต้น เมื่อฝ่ายบริหารมีความต้องการระบบสารสนเทศซับซ้อนขึ้น จึงมีขั้นตอน บูรณาการระบบประมวลผลรายการเปลี่ยนแปลงที่เดิมเป็นระบบ โคลด ๆ เข้าด้วยกัน ต่อมาอาจมี การสร้างระบบสนับสนุนการตัดสินใจขึ้นเหนือระบบการประมวลผลรายการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ข้อดี คือ ทำให้ระบบพัฒนาไปที่ละขั้นตอน ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงทีละน้อยตามลำดับ

4. วิจัยจากบนลงล่าง เป็นวิธีที่พยายามทำให้ระบบสารสนเทศสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ และให้ฝ่ายบริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์สารสนเทศ วิธีการนี้มุ่งที่ กลยุทธ์และกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่จำเป็นในการดำเนินกลยุทธ์เหล่านั้น ควบคู่กับข้อมูล ที่ ต้องการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่พร้อมสำหรับการดำเนินงานระบบสารสนเทศ การวางแผน จะมุ่งเน้นกิจกรรม ข้อมูล และเทคโนโลยี ในการใช้แผนนี้ นำระบบสารสนเทศที่สนับสนุน กลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กร บางครั้งเรียกแผนนี้ว่า แผนหลักระบบสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539, หน้า 53) สรุปแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศ ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นใช้เองในองค์กร ขึ้นกับความรู้ความเชี่ยวชาญ ของบุคคลในการออกแบบและพัฒนาระบบเป็นสำคัญ การเลือกใช้แนวทางนี้ จะมีข้อดี คือ ได้รับ ระบบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง แต่ก็มีข้อจำกัด คือ อาจจะใช้ ระยะเวลามากในการออกแบบและพัฒนาระบบ และบุคลากรภายในองค์กรจะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญ อย่างแท้จริง

2. แนวทางการจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก เพื่อให้มาช่วยออกแบบและพัฒนาระบบ สารสนเทศต่าง ๆ แนวทางนี้ก็มีข้อจำกัด คือ ความสำเร็จของการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศ ขึ้นอยู่กับความรู้ความชำนาญของผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนความซับซ้อนของงานในองค์กรและ มี การลงทุนสูง ซึ่งในการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกนั้น อาจดำเนินการได้ทั้งในลักษณะที่ว่าจ้าง ให้ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาดำเนินการเองทั้งหมดในลักษณะ โครงการเบ็ดเสร็จที่เริ่มต้นตั้งแต่การออกแบบ การพัฒนา การจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ การจัดฝึกอบรม ตลอดจนการดูแลรักษาระบบหรือว่าจ้างให้ ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเข้ามาดำเนินการบางส่วน และองค์กรเองก็ยังมีพัฒนาระบบเอง ในบางส่วนก็ได้

3. แนวทางการจัดซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ มีข้อดี คือ เกิดความรวดเร็วในการนำมาใช้ ไม่ต้องมีการลงทุนสูง แต่มีข้อจำกัด คือ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปอาจไม่ตรงกับความต้องการขององค์กร

ทั้งนี้เนื่องมาจากซอฟต์แวร์เหล่านี้ถูกพัฒนาขึ้นมาในลักษณะกว้าง ๆ โดยทั่วไป นอกจากนี้องค์การเองอาจต้องปรับกระบวนการของงานและเอกสารรายงานบางอย่าง เพื่อให้สอดคล้องกับซอฟต์แวร์ที่จัดซื้อ

ประทีป เมธาคุณวุฒิ (2544, หน้า 74-80) ได้สรุปแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศ ดังนี้

1. การพัฒนาระบบโดยใช้ต้นแบบ เป็นวิธีที่ผู้ใช้สามารถอธิบายหรือบอกสิ่งที่ต้องการหรือไม่ต้องการ ชอบหรือไม่ชอบ เกี่ยวกับระบบที่กำลังจะใช้ได้ง่ายกว่าจะบอกว่า สิ่งที่ใช้คิดฝันในอนาคตเป็นระบบที่เริ่มต้นจากผู้ซึ่งรู้ปัญหาและโอกาสที่จะแก้ปัญหาโดยใช้สารสนเทศ ผู้ใช้เพียงแต่ต้องการความช่วยเหลือจากนักออกแบบเท่านั้น

2. การพัฒนาระบบโดยใช้วงจรชีวิต กระบวนการศึกษาระบบสารสนเทศที่ต้องการจากระบบงานปัจจุบัน รวมทั้งทำการศึกษาความเป็นไปได้และจำนวนเงินค่าใช้จ่าย เพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพ หลังจากนั้นก็จะแปลความต้องการเป็นระบบทางกายภาพ กระบวนการ และโปรแกรม โดยการออกแบบระบบ โปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบ ระบบที่ได้จะนำมาทดสอบ ทดลองใช้ปฏิบัติงาน และเปลี่ยนแปลงแก้ไข โดยที่จะมีการตรวจสอบระบบเป็นครั้งสุดท้าย เพื่อประเมินว่าสามารถใช้งานได้ดีเพียงใด คู่กับเงินที่ลงทุนและตรงตามความต้องการหรือไม่

3. การพัฒนาระบบโดยวิธีการอื่น การพัฒนาแบบนี้ใช้กับระบบสารสนเทศเฉพาะงานที่ไม่มีความซับซ้อน ใช้เวลาสั้นและไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย แต่ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านนี้ในหน่วยงานที่จะพัฒนาระบบ นอกจากนั้นการพัฒนาระบบอาจจะใช้ชุดโปรแกรมประยุกต์สำเร็จรูป ซึ่งมีหลายบริษัทได้พัฒนาไว้จำหน่ายมากขึ้นในปัจจุบัน เช่น ระบบการจ่ายเงินเดือน ระบบการจัดซื้อ ระบบห้องสมุด ซึ่งผู้จัดทำโปรแกรมสำเร็จรูปอาจสามารถที่จะทำการเปลี่ยนแปลงให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยไม่ทำให้ขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมนั้นเสียหาย

## ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1

### บทบาทหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ตามหลักการกระจายอำนาจในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาจะเป็นหน่วยรองรับการกระจายอำนาจการบริหารการศึกษา ซึ่งการบริหารการศึกษารูปแบบใหม่ที่ไม่เคยดำเนินการในบริบทจัดการศึกษาของคนไทยมาก่อน ดังนั้น แนวทางการบริหารและจัดการศึกษาในพื้นที่การศึกษา จึงเป็นเรื่องใหม่ที่ต้องการกำหนดงานภายใต้หลักการกระจายอำนาจที่จะทำให้การบริหารทางการศึกษามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

สำนักงานปฏิรูปการศึกษา (2545, หน้า 1-2) ได้อธิบายถึงหลักการบริหารและจัดการศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาไว้ ดังนี้

#### 1. บริบทพื้นที่การศึกษา

1.1 เป็นรูปแบบของเขตพื้นที่ตามแนวความคิดปฏิรูปการศึกษา คือ ให้เขตบริการทางการศึกษาที่กำหนดขึ้น โดยคำนึงถึงปริมาณสถานศึกษา จำนวนประชากรเป็นหลัก และความเหมาะสมด้านอื่นด้วย

1.2 ทรัพยากรการศึกษาและทรัพยากรบุคคลระหว่างสถานศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษา ได้รับการเกลี่ยให้อยู่ในสภาพที่ใกล้เคียงกัน

1.3 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นองค์กรเฉพาะทาง ด้านการกำกับ ดูแล สนับสนุน ส่งเสริม ประสานงานในเชิงนโยบาย โดยมีผู้อำนวยการสาขาต่าง ๆ ตามภารกิจงานที่กำหนด ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และตามเป้าหมายของการพัฒนาการศึกษา

1.4 สถานศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษามีศักยภาพเพียงพอที่จะดำเนินการได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพมากพอควร สถานศึกษาใดไม่อยู่ในสภาพที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือคุ้มค่าการลงทุนในการดำเนินการควรยุบ หรือรวม หรือแปรสภาพเป็นแหล่งบริการทางการศึกษาในรูปแบบอื่น

1.5 สถานศึกษาในแต่ละพื้นที่ที่มีความใกล้ชิดและมีความสะดวกที่จะติดต่อสื่อสาร ประสานงานและร่วมมือกันพัฒนาการศึกษาได้อย่างเข้มแข็ง

2. คุณลักษณะของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

2.1 เป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นที่ยอมรับในด้านการวิเคราะห์แผนและนโยบายของหน่วยเหนือและสถานศึกษาที่มีศักยภาพเพียงพอที่จะกำหนดนโยบายและจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่ รวมทั้งเป็นองค์กรที่นำการพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จึงควรเป็นองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการกำหนดลักษณะการพัฒนามากกว่าการปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวทางการปฏิบัติที่หน่วยเหนือกำหนด

2.2 มีศักยภาพและความล่องตัวเพียงพอที่จะกำกับดูแลการปฏิบัติเชิงนโยบาย สนับสนุน ส่งเสริม และประสานงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในเขตสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จึงจำเป็นต้องมีบุคลากร เครื่องมือ และแผนปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีศักยภาพเพียงพอที่จะสนับสนุน ส่งเสริม และประสานงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและสถานศึกษาในเขตการศึกษาได้

2.3 บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตั้งแต่คณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาและบุคลากรในองค์กรควรเป็นที่ยอมรับของสถานศึกษาและผู้มีส่วนร่วมกับแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา ทั้งในด้านความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ และคุณธรรม ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จึงควรเป็นองค์กรเปิด มีอิสระและมีวิธีการสรรหาผู้อำนวยการหรือผู้เชี่ยวชาญและผู้มีคุณสมบัติเหมาะสม โดยการหมุนเวียนมาปฏิบัติงานและใช้วิธีการหลักเกณฑ์ เน้นคุณภาพ ไม่ใช่เกิดจากการแต่งตั้งจากหน่วยเหนือในส่วนกลางเพียงอย่างเดียว

2.4 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นแหล่งบริการข้อมูลข่าวสารควบคู่กับการกำกับดูแลสถานศึกษา ดังนั้น เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ข่าวสาร และศักยภาพของบุคลากร จะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการพัฒนาการทางการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคม ในระดับประเทศและในระดับสากล

#### ภาระงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ปรัชญา เวสารัชช์ (2545, หน้า 17-20) ได้เสนอลักษณะของงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาไว้ว่า เขตการศึกษาเป็นหน่วยกำกับดูแล ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษาปฏิบัติตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามนโยบาย กฎเกณฑ์ มาตรฐาน และเป้าหมายที่กำหนด มิใช่ต้องคอยควบคุมบังคับบัญชา ลักษณะงานของแต่ละกลุ่มงานโดยทั่วไปคือ

1. งานธุรการ จำแนกเป็นงานธุรการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและงานธุรการของสถานศึกษา รวมถึงเชื่อมโยงงานระหว่างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับสถานศึกษาและหรือหน่วยงานอื่นในเขตพื้นที่การศึกษา และงานธุรการระหว่างกลุ่มงานต่าง ๆ ทั้งนี้จะต้องมีการกำหนดภาระงานและขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว สั้น และสามารถดำเนินการให้สิ้นสุดกระบวนการงานได้ ณ จุดเดียว

2. งานระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ จำแนกเป็นระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษา หน่วยงานทางการศึกษา และเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งควรมีระบบเครือข่ายเชื่อมโยงสถานศึกษาและระหว่างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับหน่วยงานส่วนกลาง โดยมีการวางระบบการจัดเก็บข้อมูล ทั้งของสถานศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อมิให้เกิดการซ้ำซ้อนในการเก็บ สามารถใช้ฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ วางแผน ติดตาม และประเมินผล จัดทำนโยบายในการตัดสินใจ

3. การประสานงาน จำแนกเป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในเขตพื้นที่การศึกษา และการประสานงานระหว่างเขตพื้นที่การศึกษากับหน่วยงานภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา

การประสานงานนี้อาจเป็นทั้งแนวดิ่งและหรือในแนวราบ และการประสานงานต้องมีความชัดเจน และมีประสิทธิภาพ

4. งานประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ทั้งของเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และหน่วยงานทางการศึกษา เพื่อให้บุคลากรในองค์กรและสาธารณชนได้รับทราบและเข้าใจร่วมกัน

5. งานส่งเสริมสนับสนุน ประกอบด้วย การส่งเสริมการศึกษาเอกชน การส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการศึกษา การพัฒนาสมรรถนะการบริหารของสถานศึกษา การสนับสนุนพัฒนา

6. งานประกันโอกาสในการศึกษา เขตพื้นที่การศึกษาจะต้องประกันให้ผู้ด้อยโอกาสได้รับการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งรวมไปถึง การรับนักเรียน ระบบทะเบียนผู้เรียน ระบบเทียบโอน เป็นต้น

7. งานนโยบาย แผน การจัดทำงบประมาณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดูแล วิเคราะห์ การจัดทำแผนกลยุทธ์ การส่งเสริมสถานศึกษาให้จัดทำแผนกลยุทธ์ การจัดทำงบประมาณ และแผนการดำเนินงานประจำปี เป็นต้น

8. งานสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการต่าง ๆ

9. งานพัฒนาการบริหาร ได้แก่ การปรับระบบบริหารจัดการ การพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน การประกันคุณภาพ การเสริมสร้างคุณค่า และวัฒนธรรมการทำงานที่ดี เป็นต้น

10. งานพัฒนาโครงการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอาจจัดโครงสร้างที่จำเป็นต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษา เช่น การจัดทำโครงการป้องกันและกำจัดยาเสพติดในโรงเรียน การจัดทำโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ โครงการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น โครงการส่งเสริมศิลปกรรมที่เกี่ยวกับการศึกษา เป็นต้น

11. ด้านงบประมาณ การบริหารงานบุคลากร การพัฒนาบุคลากร หรือการพัฒนาวิชาการ เป็นต้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอาจสนับสนุนการบริหารทางการเงิน การบัญชีของสถานศึกษาขนาดเล็กที่ไม่สามารถจ้างเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีเป็นการเฉพาะได้ งานส่งเสริมสนับสนุนยังรวมไปถึง การป้องกันและแก้ไขปัญหาของสถานศึกษาด้วย เช่น กรณีเกิดภัยธรรมชาติ การขาดแคลนครู ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ หรืออุปกรณ์ที่จำเป็น

**บทบาทและหน้าที่ของเขตพื้นที่การศึกษาเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ**

สำนักงานปฏิรูปการศึกษา (2545, หน้า 59-60) ได้อธิบายถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเขตพื้นที่การศึกษาเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ดังนี้

## 1. การพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ

1.1 จัดทำระบบฐานข้อมูลและพัฒนาโปรแกรม ข้อมูลสารสนเทศที่จะใช้ร่วมกัน  
ในเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับระบบฐานข้อมูลของกระทรวงศึกษาธิการ

1.2 การจัดระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงการศึกษาระหว่างเขตพื้นที่การศึกษา  
หน่วยงานอื่น และส่วนกลาง

1.3 จัดประมวลผลข้อมูลและสารสนเทศจากฐานข้อมูลที่ส่งเข้ามาตามระบบเครือข่าย  
ที่กำหนด

1.4 นำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการบริหาร การบริการ และ  
การประชาสัมพันธ์

## 2. การประสานงานและพัฒนาเครือข่าย

2.1 ประสานงานกับเครือข่ายการศึกษา ในการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และส่งเสริม  
สนับสนุนงานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา

2.2 เผยแพร่ข้อมูลเครือข่ายการศึกษาให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

2.3 กำหนดแผน โครงการหรือกิจกรรม เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเครือข่ายการศึกษา  
ทั้งในและนอกเขตพื้นที่การศึกษา

2.4 ให้ความร่วมมือและสนับสนุนทางวิชาการแก่เครือข่ายการศึกษาของเขตพื้นที่  
การศึกษาและสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

### ขอบเขตภารกิจของกลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ

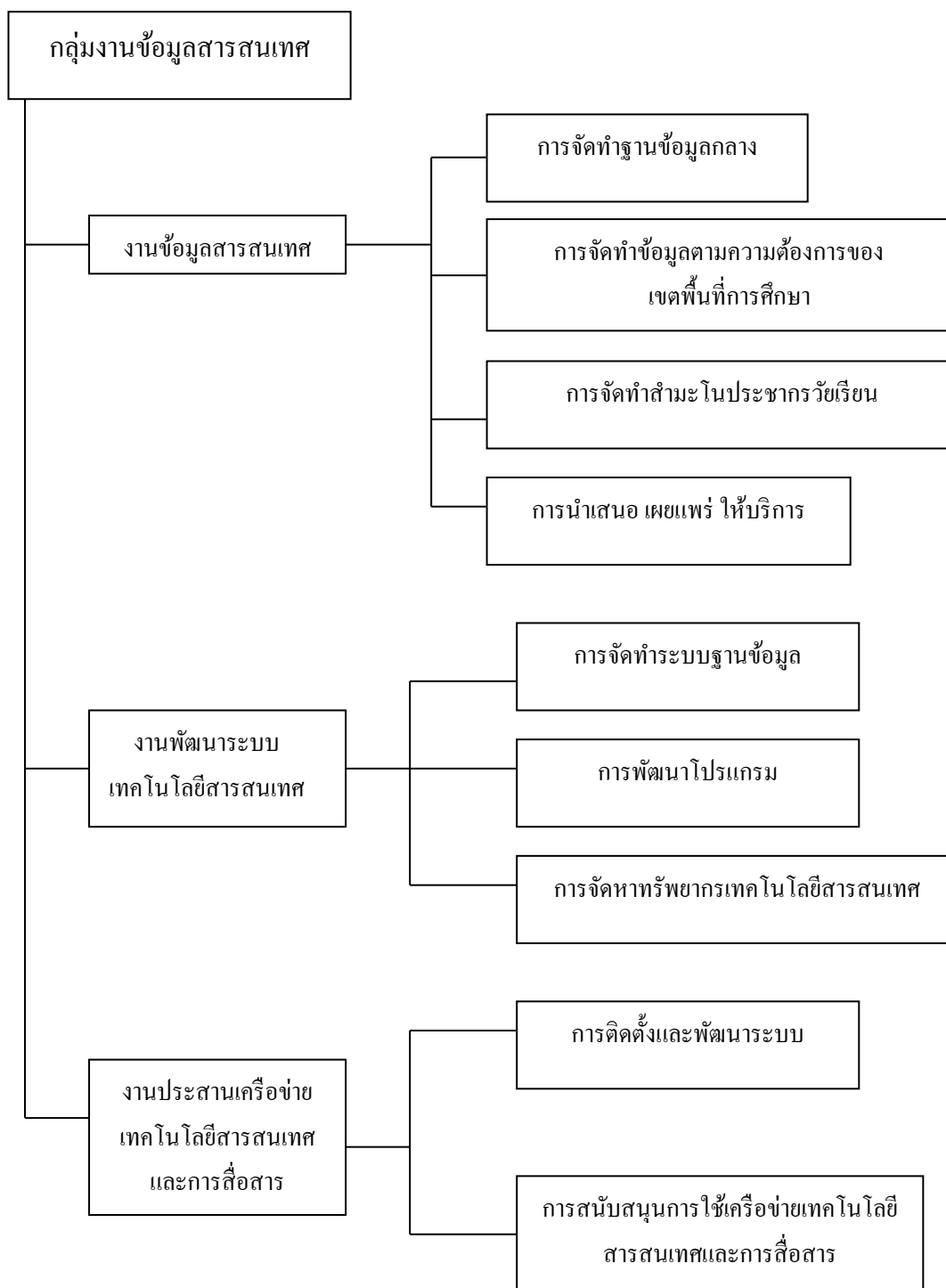
กระทรวงศึกษาธิการ (2545 ข, หน้า 118-120) ได้อธิบายถึงขอบเขตและภารกิจของ  
กลุ่มงานสารสนเทศไว้ ดังนี้

1. งานข้อมูลสารสนเทศ

2. งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. งานประสานเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ขอบเขตและภารกิจของกลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ แสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 2 ขอบเขตและภารกิจของกลุ่มงานสารสนเทศ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2545 ข, หน้า 118)



จากภาพที่ 2 แสดงขอบเขตและภารกิจของกลุ่มงานสารสนเทศ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

## 1. งานข้อมูลสารสนเทศ

1.1 การจัดทำข้อมูลตามฐานข้อมูลกลาง ขั้นตอนและแนวปฏิบัติประสานการดำเนินงานกับสถานศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

1.1.1 การศึกษาทำความเข้าใจโปรแกรมระบบข้อมูลพื้นฐานส่วนกลางให้ชัดเจน เช่น โปรแกรมข้อมูลนักเรียนรายบุคคล โปรแกรมข้อมูลโรงเรียน โปรแกรมข้อมูลบุคลากร โปรแกรมข้อมูลครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้าง

1.1.2 การวางแผนและจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปตามเวลาและเงื่อนไขตรวจทานความถูกต้อง

## 1.2 การจัดทำข้อมูลตามความต้องการของเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา

1.2.1 การวางแผนการเก็บข้อมูล โดยการศึกษาวัตถุประสงค์และนโยบายของรัฐบาล กระทรวงศึกษาธิการ จังหวัด พื้นที่ ตลอดจนการกำหนดรายการข้อมูลสารสนเทศที่จัดเก็บตามความต้องการของพื้นที่การศึกษา

1.2.2 จัดทำและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศให้ครอบคลุมรายการข้อมูลสารสนเทศที่วางแผนไว้

1.2.3 ดำเนินการรวบรวม ตรวจสอบ และประมวลผลจัดทำสารสนเทศ

## 1.3 การทำสำมะโนประชากรวัยเรียน

1.3.1 กำหนดขอบเขตบริการของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา โดยจัดทำแผนการศึกษาร่วมกับสถานศึกษา

1.3.2 กำหนดกลุ่มเป้าหมายประชากร ขั้นตอนวิธีการจัดทำสำมะโนประชากรวัยเรียนในเขตบริการของสถานศึกษา

1.3.3 จัดทำเครื่องมือสำมะโนประชากรวัยเรียน

1.3.4 ส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาสำรวจและจัดทำสำมะโนประชากรวัยเรียนในเขตพื้นที่บริการของสถานศึกษา

1.3.5 จัดทำข้อมูลจากสำมะโนประชากรวัยเรียนของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

## 1.4 การนำเสนอ เผยแพร่ และให้บริการ

1.4.1 กำหนดวัตถุประสงค์การใช้งานตามความต้องการ

1.4.2 ออกแบบวิธีการนำเสนอ ทั้งแบบเอกสารบนเครือข่ายและอื่น ๆ ตามศักยภาพและข้อจำกัดของบุคลากรของเขตพื้นที่การศึกษา

1.4.3 นำเสนอและให้บริการข้อมูลสารสนเทศแก่สถานศึกษาและหน่วยงาน  
ในเขตพื้นที่การศึกษา

1.4.4 ติดตาม ประเมิน เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค สำหรับการปรับปรุงพัฒนา  
รูปแบบการนำเสนอและพัฒนาระบบต่อไป

## 2. งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 2.1 การจัดระบบฐานข้อมูล

2.1.1 ศึกษาความต้องการ ความจำเป็น และประเภทข้อมูลของเขตพื้นที่การศึกษา  
และสถานศึกษา เพื่อตัดสินใจกำหนดรูปแบบแนวทางการจัดทำระบบฐานข้อมูล

2.1.2 ออกแบบระบบฐานข้อมูล เช่น ฐานข้อมูลบุคลากร ฐานข้อมูลนักเรียน  
ฐานข้อมูลสื่อการเรียนการสอน ฐานข้อมูลครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ และฐานข้อมูลชุมชน เป็นต้น

### 2.2 การพัฒนาโปรแกรม

2.2.1 พัฒนาโปรแกรมตามความต้องการของเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา

2.2.2 จัดทำคู่มือการใช้โปรแกรม

2.2.3 ทดลองใช้โปรแกรมและประเมินผลการใช้ เพื่อปรับปรุงพัฒนา

2.2.4 ประสานให้มีการจัดการพัฒนาบุคลากรผู้ใช้โปรแกรม

### 2.3 การจัดทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3.1 วิเคราะห์ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์  
ต่อพ่วง

2.3.2 กำหนดคุณลักษณะเฉพาะของทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3.3 ประสานการจัดหาให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.3.4 จัดให้มีการบำรุงรักษา

## 3. งานประสานเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้

### 3.1 การติดตั้งพัฒนาและดูแลระบบ

3.1.1 การศึกษาสภาพการดำเนินการด้านการจัดระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ  
และการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ของเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา

3.1.2 ออกแบบการพัฒนาเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
เพื่อการเรียนรู้

3.1.3 ติดตั้งระบบและจัดทำคู่มือการใช้ระบบ

3.1.4 ทดสอบ ประเมิน และปรับปรุงระบบ

3.1.5 ประสานให้มีการจัดพัฒนาบุคลากรผู้ใช้ระบบ

3.1.6 ตรวจสอบ กำกับ ติดตาม ดูแล และแก้ไขปัญหา ตลอดจนพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

3.2 การสนับสนุนการใช้เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้

3.2.1 กำหนดกรอบสารสนเทศที่ควรนำเสนอรูปแบบเทคโนโลยี

3.2.2 วิเคราะห์ศักยภาพของวัสดุครุภัณฑ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเขตพื้นที่การศึกษา ในด้านความเพียงพอ คุ่มค่า สมประโยชน์

3.2.3 ออกแบบ นำเสนอตามศักยภาพของเขตพื้นที่การศึกษา เช่น Homepage, Diskettes

3.2.4 ประสานหน่วยศึกษานิเทศก์ กลุ่มส่งเสริม และสถานศึกษา เพื่อร่วมพัฒนาซอฟต์แวร์

3.2.5 สำนักงานสารสนเทศของเขตการศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น Internet LAN โปรแกรมนำเสนอต่าง ๆ

3.2.6 ให้บริการและสนับสนุนให้สถานศึกษามีการใช้เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ บนเครือข่าย

ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 จึงได้จัดให้มีกลุ่มงานสารสนเทศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบงานข้อมูลสารสนเทศ งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการเรียนรู้ เพื่อการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 และโรงเรียนในสังกัด โดยสามารถที่จะเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้สามารถกระจายข้อมูลข่าวสารไปได้อย่างทั่วถึง เพื่อใช้ในการบังคับบัญชาและการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ให้เป็นไปตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารและการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2554-2556 พร้อมได้กำหนดให้มีบุคลากรรับผิดชอบในการดำเนินการดังกล่าว เพื่อจะได้ทำหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูลจากกระดาษให้อยู่ในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อมูลจะเก็บไว้ที่ฐานข้อมูลเครือข่าย และสามารถส่งหรือให้บุคคลอื่นที่ได้รับอนุญาตมาดูหรือเรียกใช้งาน จากแนวความคิดที่จะทำอย่างไรให้ผู้ได้บังคับบัญชารับทราบข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ เช่น ข้อมูลโรงเรียน จำนวนนักเรียน ด้านสวัสดิการ กำหนดการรับนักเรียน การบริหารที่ถูกต้องชัดเจน พร้อมทั้งจะนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการประกอบการตัดสินใจ และรายงานให้กับผู้บังคับบัญชาชั้นสูงกว่าทราบ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ คือ บุคลากรและอุปกรณ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ปัจจุบันระบบสารสนเทศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป พัฒนาประยุกต์ใช้งานด้านธุรการ ซึ่งใช้ในการรับ-ส่งเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงประกาศข่าวสารผ่านทางระบบเครือข่าย โดยใช้บุคลากรในหน่วยงานเป็นผู้จัดทำและดูแลระบบ การดำเนินงานของระบบสารสนเทศเพื่อการบังคับบัญชา และการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบสารสนเทศ จึงได้จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการศึกษาดังกล่าว

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤตยวรรณ ลากะสงฆ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยอคริลิก ไฟเบอร์ จำกัด เครื่องมืออุตสาหกรรมเบอร์ล่า ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน บริษัท ไทยอคริลิก ไฟเบอร์ จำกัด ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ/ การนำ และด้านการควบคุม อยู่ในระดับมาก 2) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยอคริลิก ไฟเบอร์ จำกัด ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านรายได้ค่าตอบแทนสวัสดิการ มีระดับความพึงพอใจมาก และส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง 3) พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัท ไทยอคริลิก ไฟเบอร์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยอคริลิก ไฟเบอร์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยอคริลิก ไฟเบอร์ จำกัด ในระดับปานกลางถึงระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุนทรี ตระการสุข (2550) ความพึงพอใจในการให้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณาสารการพัฒนา (ห้องสมุด) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณาสารการพัฒนา (ห้องสมุด) เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 40 มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณาสารการพัฒนา (ห้องสมุด) อยู่ในเกณฑ์ระดับที่ดี ร้อยละ 95.5 โดยแสดงให้เห็นจากการระบุคะแนนความพึงพอใจ

ในการเข้าใช้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารสนเทศพัฒนา (ห้องสมุด) แต่ยังมีส่วนที่ควรปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะต่อไปนี้

1. การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการสารสนเทศนั้น จากที่ได้ทำการศึกษา พบว่า ปัจจัยในด้านต่าง ๆ ล้วนก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น แต่สำหรับผู้ให้บริการ สิ่งที่สำคัญที่สุดในการให้บริการก็คือ การมีจิตในการบริการ (Service mind) โดยดูแลผู้ใช้บริการด้วยมารยาทที่ดี กิริยาที่อ่อนหวานและสุภาพ ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเสมอ

2. ผลการศึกษาในส่วนในระดับความพึงพอใจที่อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ดีที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ยังมีความบกพร่องอยู่ ทางหน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการในส่วนงานนั้น ๆ ได้ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการให้ดีที่สุด

อภิรา นิลรัตน์ ณ อยุธยา (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชากรส่วนใหญ่เป็นข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร มีอายุ 46 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สำเร็จสาขาที่ไม่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยี ใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับพอใช้ได้ เรียนรู้ด้วยตนเอง มีระยะเวลาการใช้งานสารสนเทศตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป 2) ผลในภาพรวม พบว่าการยอมรับระบบสารสนเทศมาใช้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับยอมรับมาก ในขณะที่ระดับความคิดเห็นต่อผลสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของบัญชาการทหารสูงสุดของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง 3) ผลการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับปัจจัยด้านต่าง ๆ ทางกระบวนการยอมรับ อยู่ในระดับยอมรับมากที่สุด โดยสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน ในด้านชั้นยศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาที่เรียน ระดับความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ ระยะเวลาที่ใช้งาน ส่วนปัจจัยด้านเพศ ส่วนงานที่ปฏิบัติราชการอยู่ ไม่มีความแตกต่าง 4) ผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับปัจจัยด้านต่าง ๆ ทางคุณลักษณะของนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก โดยสภาพภูมิหลังของข้าราชการที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน ในด้านระดับชั้นยศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาที่เรียน ระดับความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ ส่วนปัจจัยด้านเพศ ส่วนงานที่ปฏิบัติราชการอยู่ ไม่มีความแตกต่าง สำหรับข้อเสนอแนะจากการศึกษา ควรมีการศึกษาแนวทางที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของกองบัญชาการทหารสูงสุดให้มากขึ้น รวมทั้งหาทางปฏิบัติซึ่งนำไปสู่การพัฒนาให้กำลังพลด้านเทคโนโลยีส่วนใหญ่ของกองทัพมีความสามารถสูงอย่างชัดเจน จนทำให้มองเห็นได้ว่า กำลังพลด้านนี้ของกองทัพมีความสำคัญต่อภารกิจของกองทัพ เทียบเท่าความรู้ทางการทหาร การสงคราม การใช้อาวุธและยุทธวิธีในรูปแบบต่าง ๆ

ทองคำ มารยาท (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ศรีสะเกษ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการจัดการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมมีสภาพการใช้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีการใช้มาก 3 อันดับแรก คือ ด้านการบริหารงานบุคคล รองลงมา คือ ด้านการบริหารงบประมาณและด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านที่มีสภาพการใช้น้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารงานวิชาการ 2) ความคิดเห็นของครูผู้สอนเกี่ยวกับปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการจัดการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีปัญหามาก 3 อันดับแรก คือ ด้านการบริหารงบประมาณ รองลงมา คือ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไป ซึ่งเท่ากับด้านการบริหารงานวิชาการ 3) ความคิดเห็นของครูผู้สอนที่อยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมด้านการบริหารงานงบประมาณและการบริหารบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยข้าราชการครูที่ปฏิบัติในสถานศึกษาขนาดเล็กมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารโรงเรียนสูงกว่าครูผู้สอนที่อยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่ 4) ความคิดเห็นของครูผู้สอนที่อยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารโรงเรียน โดยภาพรวมด้านการบริหารงานวิชาการด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และการบริหารบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยครูผู้สอนที่ปฏิบัติอยู่ในโรงเรียนขนาดเล็กมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารสถานศึกษาสูงกว่าครูผู้สอนที่อยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่ 5) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารโรงเรียน โดยภาพรวมด้านการบริหารงานวิชาการด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 6) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูผู้สอนที่อยู่ในสถานศึกษาขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานงบประมาณ และการบริหารทั่วไป ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมหมาย เป็ถนอม (2551) ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า 1) การบริการด้านวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าความพึงพอใจเป็น 3.24 (จากคะแนนเต็ม 5) โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การลงทะเบียนเรียน (3.30) การขอคำร้องเกี่ยวกับงานวิชาการ (3.23) และการติดตามผลการเรียน (3.19) 2) การบริการ

ด้านกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.28 โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ (3.30) การแข่งขันกีฬา (3.30) และทุนการศึกษา (3.22) และ 3) การบริการด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.02 โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การใช้ห้องเรียน (3.34) การใช้ห้องน้ำ-ห้องส้วม (2.89) และการใช้สนามกีฬา (2.83) โดยภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริหารจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.18 หรือระดับ 3

เจษฎา ภูสำเภา (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศ กองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านสะดวกต่อการใช้งาน ด้านความสมบูรณ์ ด้านใช้ได้ทันเวลา ด้านความแม่นยำถูกต้อง และด้านสามารถตรวจสอบได้ และ 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เมื่อจำแนกออกเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะของงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรภพ หมั่นกันยา (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยการบริหารระบบสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการดำเนินงานระบบสารสนเทศ POLIS ระดับการปฏิบัติการระบบสารสนเทศ POLIS ของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยการบริหารระบบสารสนเทศ POLIS ด้านต่าง ๆ มีดังนี้ 1.1) ด้านบุคลากร ระดับพฤติกรรมแสดงออกเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศ POLIS ของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 1.2) ด้านสภาพแวดล้อม ระดับพฤติกรรมแสดงออกของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 1.3) ด้านทรัพยากรบริหาร ระดับปฏิบัติการของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย 2.1) ควรจัดอัตรากำลังพลผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ เพื่อรับผิดชอบระบบสารสนเทศ POLIS ที่ผ่านการอบรมด้านนี้ในแต่ละสถานีให้เพียงพอ เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และควรจัดฝึกอบรมบุคลากรในด้านการสืบค้นข้อมูลอย่างต่อเนื่อง 2.2) ควรประสานหน่วยงานภายนอกเพื่อสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในระบบสารสนเทศ POLIS 2.3) ควรจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพิ่ม เพื่อใช้

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ POLIS 2.4) ควรจัดการสนับสนุนให้มีรางวัลตอบแทน ซึ่งอาจเป็นแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่สืบสวนในแต่ละครั้งที่มีการสืบค้นข้อมูลจากระบบ POLIS เพื่อนำไปปฏิบัติ 2.5) ควรจัดให้มีการสืบค้นโดยการใช้ POLIS เกี่ยวกับผู้กระทำความผิดพระราชบัญญัติจราจรให้มากขึ้น เพราะมีแนวโน้มคดีอุบัติเหตุที่เพิ่มขึ้น และ 2.6) ควรมีการประเมินผลการใช้ระบบสารสนเทศ POLIS เพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูลของเจ้าหน้าที่สืบสวนอยู่เป็นระยะตามความเหมาะสม

เสาวภาค พงษา (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพการบริหารงานทั่วไปในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการบริหารงานทั่วไป ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 1 ทั้งด้านการดำเนินงานธุรการ ด้านเทคโนโลยีและระบบเครือข่ายสารสนเทศ ด้านการระดมทรัพยากรทางการศึกษา ด้านการดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการจัดการระบบการควบคุมภายใน อยู่ในระดับมาก 2) ความคิดเห็นของข้าราชการครู ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 1 ที่มีเพศและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการบริหารงานทั่วไปในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน และความคิดเห็นของข้าราชการครู ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีขนาดของสถานศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการบริหารงานทั่วไป ในด้านการดำเนินงานธุรการ ด้านการจัดการระบบการควบคุมภายใน ไม่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นในด้านเทคโนโลยีและ ระบบเครือข่ายสารสนเทศ ด้านการระดมทรัพยากรทางการศึกษา และด้านการดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โยธิน หนูแดง, นิวัตร จารุวาระกุล, กมล สุประภารพงษ์ และอุดมลักษณ์ กล่องพุดชา (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ตามลำดับ 2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า เฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่านั้นที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้



บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบความแตกต่างเป็นรายคู่ในด้านระบบการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ และ 4) นักศึกษาสังกัดคณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบความแตกต่างเป็นรายคู่ในทุกด้าน

วรกิจ ฮานาฟี (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 มีสภาพการดำเนินงานการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ อยู่ในระดับมาก 2) ผู้บริหารและครูในสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ อยู่ในระดับมาก 3) ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา โดยรวมมีสภาพการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสถานศึกษาขนาดใหญ่ มีสภาพการดำเนินงานมากกว่าสถานศึกษาขนาดเล็ก ใน 3 ด้าน คือ ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านการตรวจสอบข้อมูล และด้านการจัดหน่วยหรือคลังข้อมูล 4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา โดยรวม ผู้บริหารและครูมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน แต่ด้านการจัดหน่วยหรือคลังข้อมูล ผู้บริหารและครูในสถานศึกษาขนาดใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานมากกว่าผู้บริหารและครูในสถานศึกษาขนาดเล็ก

ธนกฤต ตีระแพทย์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม สังกัดกระทรวงกลาโหม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการรับราชการอยู่ที่ 11-20 ปี ชั้นยศระดับพันตรี-พันเอก ตำแหน่งต่ำกว่าระดับผู้บริหาร ส่วนใหญ่ได้รับการอบรมความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ประโยชน์และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ในภาพรวมพบว่า มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ นำมาใช้เพื่อบันทึกข้อมูลและใช้เพื่อทำรายงานต่าง ๆ การใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ใช้เพื่อสั่งพิมพ์เอกสารทางเครื่องพิมพ์

และใช้เพื่อรับและส่งข้อมูลกับฝ่ายงานอื่น ๆ ในส่วนของความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีการใช้ 4-5 วันต่อสัปดาห์ และใช้โปรแกรม Microsoft office (Word, Excel, Power Point, Access) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ใช้โปรแกรม Web browser (Internet explorer) และใช้โปรแกรม Multimedia (คู่มือ ฟังเพลง) และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการงานด้านเอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ใช้ในการทำรายงานและใช้ในการค้นหาเอกสาร บุคลากรได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ช่วยให้การงานที่มีรายละเอียดง่ายมากขึ้นและใช้ในการติดต่อกับหน่วยงานอื่นและเพิ่มความน่าเชื่อถือ ในด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า การเพิ่มพูนความรู้และทราบข่าวสารและเหตุการณ์ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ใช้เป็นแหล่งข้อมูลหรือประกอบการปฏิบัติงานและนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจ ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการลดค่าใช้จ่าย พบว่า สามารถลดการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น กระดาษ โทรศัพท์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ลดการเดินทางไปต่างพื้นที่ เช่น การไปประชุม ผลวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ในภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ คือ ไม่ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น เครื่องพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่เพียงพอ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ทั่วไป พบว่า มีไวรัสทำลายโปรแกรมและข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ โปรแกรมการทำงานคนละ Version เช่น Microsoft word และซอฟต์แวร์มีลักษณะการทำงานที่ซับซ้อน ใช้งานยาก

ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ที่ใช้เฉพาะในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม พบว่า มีไวรัสทำลายโปรแกรมและข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และซอฟต์แวร์มีลักษณะการทำงานที่ซับซ้อน ใช้งานยาก ปัญหาด้านบุคลากร ผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ไม่ได้รับการอบรมการใช้โปรแกรมการใช้งานและไม่สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ เมื่อโปรแกรมมีปัญหา ปัญหาด้านเครือข่าย พบว่า ขาดบุคลากรในการดูแลระบบเครือข่ายในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การรับและส่งข้อมูลมีความล่าช้า และปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณไม่ต่อเนื่องขณะค้นหาข้อมูล ปัญหาด้านผู้ติดตั้งหรือผู้ให้บริการภายนอกองค์กร พบว่า มีความล่าช้าในการรอรับบริการซ่อมและผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การให้บริการไม่ทั่วถึง และผู้ติดตั้งขาดความรู้และประสบการณ์ ปัญหาด้านผู้ติดตั้งหรือผู้ให้บริการภายในองค์กร พบว่า ความล่าช้า

ในการรอรับบริการซ่อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การให้บริการไม่ทั่วถึง และบุคลากรภายในหน่วยงานไม่สามารถแก้ปัญหาเมื่อระบบขัดข้อง

สัพพัญญูสนันท์ เทพนั้น (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สายสนับสนุน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จบการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ และสังกัดกลุ่มงานสนับสนุน การศึกษามากที่สุด มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 4-6 ปี เป็นบุคลากรในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามภาระงานในตำแหน่ง เพื่อจัดทำเอกสารและจัดเก็บเอกสาร

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สายสนับสนุน ทั้ง 4 ด้าน คือสภาพแวดล้อม ด้านความปลอดภัย ด้านการรับบริการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการสนับสนุนส่งเสริมในการใช้เทคโนโลยี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความปลอดภัยมีผล ต่อความพึงพอใจ มากที่สุด รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมและด้านการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สายสนับสนุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านสนับสนุน และส่งเสริมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีกลุ่มงานต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการรับบริการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ 0.01 ส่วนด้านความปลอดภัยและด้านการสนับสนุนและส่งเสริมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ 0.01 ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความปลอดภัย และด้านการรับบริการในการใช้เทคโนโลยี

ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สายสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ส่วนใหญ่มี อุปสรรคและความขัดข้องในการใช้ระบบเครือข่าย เช่น ระบบเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตล่มบ่อย การเข้าใช้งานยุ่งยาก อุปกรณ์เครือข่ายเกิดปัญหาขัดข้องบ่อยครั้ง

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

### ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 รวมทั้งสิ้น 82 คน โดยในการศึกษาครั้งนี้ จะดำเนินการเก็บรวบรวมจากจำนวนประชากรวิจัยทั้ง 82 คน (ข้อมูลวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2556)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) เป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา กลุ่มงาน และประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ประกอบด้วย คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพ 5 ด้าน คือ ด้านความแม่นยำถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ ด้านการใช้ได้ทันเวลา ด้านสะดวกต่อการใช้งาน และด้านการที่จะสามารถตรวจสอบได้ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 4 ระดับ ซึ่งลักษณะของคำถามใช้แนวทางการสร้างคล้ายกับการวัดเจตคติของลิคเคอร์ต (Likert type scale) โดยมีเกณฑ์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ และกำหนดค่าคะแนนความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	4 คะแนน
มาก	ให้คะแนน	3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาแล้ว มาจัดพิมพ์และเรียบเรียงเป็นคำถาม หลังจากนั้นได้นำไปตรวจสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 จำนวน 30 คน โดยวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้วยสถิติ Cronbach's alpha coefficient ได้ค่าเชื่อมั่นรวมของแบบสอบถามเท่ากับ 0.835

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเข้าใจในด้านเนื้อหาและการสร้างเครื่องมือ พิจารณาจากความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ต่อไป

2. นำผลที่ได้จากการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้แก่

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| 2.1 นายอโณทัย ไทวรรณศรี  | รองผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา<br>ประถมศึกษา รักษาการแทน<br>ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา<br>ประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 |
| 2.2 นายชายน้อย จันทน์เทศ | ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>เพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา<br>ประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1                                |
| 2.3 นายอโณทัย ไทวรรณศรี  | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ<br>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา<br>พิษณุโลก เขต 1  |

มาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับความมุ่งหมาย (Index of item objective congruence: IOC) (สุวริย์ ศิริ โภคาภิรมย์, 2546, หน้า 243-244) โดยค่าดัชนีทุกค่ามีค่าเกิน 0.5 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงในเนื้อหา สามารถนำไปใช้วัดตามความมุ่งหมายของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 ที่ใช้ระบบสารสนเทศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ถูกเลือก จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น

4. วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยมีเกณฑ์คัดเลือกข้อคำถาม ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.842 ถือว่าแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือ (ศิริชัย กาญจนวาสี, สุวิมล ตีรกานันท์ และศิริเดช สุชีวะ, 2539, หน้า 26)

5. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นและจัดพิมพ์ แล้วนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามความมุ่งหมาย และสมมติฐานในการวิจัยต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณบดีวิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด
2. ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำการวิจัย รายละเอียดวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนและคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ โดยติดต่อประสานงานโดยตรง
3. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามตามจำนวนจนครบ จากนั้นผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน
4. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยของข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในโปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิหลังทั่วไปของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 โดยใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา กลุ่มงาน และประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์ตามข้อคำถาม สำหรับเกณฑ์ประเมินผลระดับความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 โดยแบ่งออกเป็นระดับ ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ

3.26-4.00 มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศในระดับมาก

2.51-3.25 มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศในระดับค่อนข้างมาก

1.76-2.50 มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศในระดับค่อนข้างน้อย

1.00-1.75 มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศในระดับน้อย

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผ่านการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) โดยศึกษาจากกลุ่มประชากร จำนวน 82 คน จึงได้นำคำตอบจากการตอบแบบสอบถามดังกล่าว เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1)

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และกลุ่มงาน

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1)

ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	28	34.15
หญิง	54	65.85



ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	2	2.44
30-39 ปี	9	10.98
40-49 ปี	21	25.61
50 ปี ขึ้นไป	50	60.98
3. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	6.10
ปริญญาตรี	42	51.22
สูงกว่าปริญญาตรี	35	42.68
4. กลุ่มงาน		
กลุ่มนโยบายและแผน	19	23.17
กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผล	13	15.85
การจัดการศึกษา		
กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน	12	14.63
กลุ่มอำนวยการ	12	14.63
กลุ่มบริหารงานบุคคล	10	12.20
กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์	9	10.98
กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา	5	6.10
หน่วยตรวจสอบภายใน	2	2.44
5. ประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์		
มีประสบการณ์มากกว่า 1 ปี	82	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พ.ล.1) ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 82 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 65.85 มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.98 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.22 ลักษณะของกลุ่มงาน กลุ่มนโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 23.17 และประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ มีประสบการณ์มากกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 100.00

## ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1)

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ  
กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ผู้วิจัยศึกษาตาม  
คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความแม่นยำ  
ถูกต้อง 2) ด้านความสมบูรณ์ 3) ด้านใช้ได้ทันเวลา 4) ด้านสะดวกต่อการใช้งาน และ  
5) ด้านตรวจสอบได้ ซึ่งผลการศึกษาแสดงได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1)  
ด้านความแม่นยำถูกต้อง

ลักษณะด้านความแม่นยำถูกต้อง	ระดับความพึงพอใจ			ลำดับ
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	
1. ข้อมูลของระบบสารสนเทศตรงตาม สภาพข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น	3.09	0.358	ค่อนข้างมาก	3
2. ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความชัดเจน ตรงไปตรงมา	3.00	0.416	ค่อนข้างมาก	4
3. ข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่มีข้อผิดพลาด	2.52	0.571	ค่อนข้างมาก	8
4. ข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่ขัดแย้งกันเอง	2.63	0.556	ค่อนข้างมาก	7
5. ข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่ถูกเปลี่ยนแปลง โดยการขยายความหรือตัดทอนในส่วนที่เป็น สาระสำคัญ	2.93	0.438	ค่อนข้างมาก	6
6. ข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่เอนเอียง หรือชี้ นำไปในทางใดทางหนึ่ง	2.96	0.508	ค่อนข้างมาก	5
7. ข้อมูลของระบบสารสนเทศตรงตามหลักวิชาการ	3.26	0.517	มาก	2
8. ข้อมูลของระบบสารสนเทศตรงตามหลักปฏิบัติ	3.28	0.573	มาก	1
ภาพรวม	2.96	0.492	ค่อนข้างมาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านตรวจสอบได้ มีความพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ( $\mu = 2.96$ ,  $\sigma = 0.492$ )

เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลของระบบสารสนเทศตรงตามหลักปฏิบัติ ( $\mu = 3.28$ ,  $\sigma = 0.573$ ) ข้อมูลของระบบสารสนเทศตรงตามหลักวิชาการ ( $\mu = 3.26$ ,  $\sigma = 0.517$ ) ข้อมูลของระบบสารสนเทศตรงตามสภาพข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น และข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่ขัดแย้งกันเอง ( $\mu = 2.63$ ,  $\sigma = 0.556$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านความสมบูรณ์

ลักษณะด้านความสมบูรณ์	ระดับความพึงพอใจ			ลำดับ
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	
1. ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความครบถ้วน	2.50	0.593	ค่อนข้างน้อย	5
2. ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง	3.02	0.471	ค่อนข้างมาก	1
3. ข้อมูลของระบบสารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความคาดหมาย	2.99	0.555	ค่อนข้างมาก	2
4. ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีรายละเอียดเพียงพอสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์	2.79	0.680	ค่อนข้างมาก	5
5. ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีรายละเอียดเพียงพอสำหรับช่วยในการตัดสินใจ	2.87	0.583	ค่อนข้างมาก	4
6. ข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ	2.96	0.483	ค่อนข้างมาก	3
ภาพรวม	2.86	0.561	ค่อนข้างมาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1

(สพป.พล.1) ด้านตรวจสอบได้ มีความพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ( $\mu = 2.86$ ,  $\sigma = .561$ )

เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง ( $\mu = 3.02$ ,  $\sigma = 0.471$ ) ข้อมูลของระบบสารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความคาดหมาย ( $\mu = 2.99$ ,  $\sigma = 0.555$ ) และข้อมูลของระบบสารสนเทศมีรายละเอียดเพียงพอสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ ( $\mu = 2.79$ ,  $\sigma = 0.680$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านใช้ได้ทันเวลา

ลักษณะด้านใช้ได้ทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ			ลำดับ
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	
1. ระยะเวลาในการประมวลผลของระบบสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว	2.73	0.568	ค่อนข้างมาก	3
2. ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความเป็นปัจจุบันโดยมีความทันสมัยอยู่เสมอ	2.77	0.594	ค่อนข้างมาก	2
3. ข้อมูลของระบบสารสนเทศทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น สามารถโหลดข้อความและรูปภาพได้อย่างรวดเร็ว	2.82	0.524	ค่อนข้างมาก	1
4. การนำข้อมูลจากการประมวลผลของระบบสารสนเทศสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	2.67	0.610	ค่อนข้างมาก	4
ภาพรวม	2.75	0.574	ค่อนข้างมาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านตรวจสอบได้ มีความพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ( $\mu = 2.75$ ,  $\sigma = 0.574$ )

เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการประมวลผลของระบบสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว ( $\mu = 2.82$ ,  $\sigma = 0.568$ ) ข้อมูลของระบบสารสนเทศ

มีความเป็นปัจจุบัน โดยมีความทันสมัยอยู่เสมอ ( $\mu = 2.77, \sigma = 0.594$ ) และข้อมูลของระบบสารสนเทศทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น สามารถโหลดข้อความและรูปภาพได้อย่างรวดเร็ว ( $\mu = 2.67, \sigma = 0.524$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พ.ล.1) ด้านสะดวกต่อการใช้งาน

ลักษณะด้านสะดวกต่อการใช้งาน	ระดับความพึงพอใจ			ลำดับ
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	
1. ระบบสารสนเทศช่วยลดเวลาในการค้นหาหรือสืบค้นเอกสาร	3.09	0.450	ค่อนข้างมาก	1
2. ระบบสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.15	0.500	ค่อนข้างมาก	2
3. ระบบสารสนเทศของ สพป.พิษณุโลก เขต 1 เป็นระบบที่มีความปลอดภัย	2.63	0.599	ค่อนข้างมาก	5
4. ระบบสารสนเทศของ สพป.พิษณุโลก เขต 1 เป็นระบบที่ช่วยประหยัดในเรื่องของเวลา	2.99	0.509	ค่อนข้างมาก	3
5. การใช้ระบบสารสนเทศของ สพป. พิษณุโลก เขต 1 ช่วยประหยัดงบประมาณ	2.65	0.636	ค่อนข้างมาก	4
ภาพรวม	2.90	0.539	ค่อนข้างมาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พ.ล.1) ด้านตรวจสอบได้ มีความพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ( $\mu = 2.90, \sigma = 0.539$ )

เมื่อพิจารณาแต่ละรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ( $\mu = 3.15, \sigma = 0.500$ ) ระบบสารสนเทศช่วยลดเวลาในการค้นหาหรือสืบค้นเอกสาร ( $\mu = 3.09, \sigma = 0.450$ ) และระบบสารสนเทศของ สพป. พิษณุโลก เขต 1 เป็นระบบที่มีความปลอดภัย ( $\mu = 2.63, \sigma = 0.599$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านตรวจสอบได้

ลักษณะด้านตรวจสอบได้	ระดับความพึงพอใจ			ลำดับ
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	
1. ระบบสารสนเทศของ สพป.พิษณุโลก เขต 1 มีระบบที่ใช้สำหรับการตรวจสอบ	2.78	0.588	ค่อนข้างมาก	4
2. องค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศสามารถตรวจสอบได้	2.95	0.519	ค่อนข้างมาก	3
3. ระบบสารสนเทศของ สพป.พิษณุโลก เขต 1 เป็นระบบที่มีกลไกในการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ	2.93	0.491	ค่อนข้างมาก	2
4. ระบบสารสนเทศสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้อย่างถูกต้อง เช่น มีการควบคุมและตรวจสอบการเข้าถึงของระบบสารสนเทศตามวัน เวลา ของการรับ-ส่งข้อมูลได้	3.02	0.415	ค่อนข้างมาก	1
ภาพรวม	2.92	0.503	ค่อนข้างมาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านตรวจสอบได้ มีความพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ( $\mu = 2.92$ ,  $\sigma = 0.503$ )

เมื่อพิจารณาแต่ละรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ระบบสารสนเทศสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้อย่างถูกต้อง เช่น มีการควบคุมและตรวจสอบการเข้าถึงของระบบสารสนเทศตามวันเวลาของการรับ-ส่งข้อมูลได้ ( $\mu = 3.02$ ,  $\sigma = 0.415$ ) องค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศสามารถตรวจสอบได้ ( $\mu = 2.95$ ,  $\sigma = 0.519$ ) และระบบสารสนเทศของ สพป. พิษณุโลก เขต 1 มีระบบที่ใช้สำหรับการตรวจสอบ ( $\mu = 2.78$ ,  $\sigma = 0.588$ ) ตามลำดับ

จากที่กล่าวมา สามารถสรุประดับความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พ.ล.1) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพทั้ง 5 ด้าน แสดงได้ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พ.ล.1) ในรายด้านและภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ลักษณะความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ			ลำดับ
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	
1. ด้านความแม่นยำถูกต้อง	2.96	0.492	ค่อนข้างมาก	1
2. ด้านความสมบูรณ์	2.86	0.561	ค่อนข้างมาก	4
3. ด้านใช้ได้ทันเวลา	2.75	0.574	ค่อนข้างมาก	5
4. ด้านสะดวกต่อการใช้งาน	2.90	0.539	ค่อนข้างมาก	3
5. ด้านตรวจสอบได้	2.92	0.503	ค่อนข้างมาก	2
ภาพรวม	2.88	0.534	ค่อนข้างมาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พ.ล.1) ในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ( $\mu = 2.88$ ,  $\sigma = 0.534$ )

เมื่อพิจารณาแต่ละรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความแม่นยำถูกต้อง ( $\mu = 2.96$ ,  $\sigma = 0.492$ ) ด้านตรวจสอบได้ ( $\mu = 2.92$ ,  $\sigma = 0.503$ ) และด้านใช้ได้ทันเวลา ( $\mu = 2.75$ ,  $\sigma = 0.574$ ) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และกลุ่มงาน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จำแนกตามเพศ

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ชาย		แรงจูงใจ	หญิง		แรงจูงใจ	รวม		แรงจูงใจ
	$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$	
1. ด้านความแม่นยำถูกต้อง	2.99	0.39	มาก	2.93	0.31	มาก	2.96	0.35	มาก
2. ด้านความสมบูรณ์	2.77	0.35	มาก	2.89	0.45	มาก	2.83	0.40	มาก
3. ด้านใช้ได้ทันเวลา	2.76	0.39	มาก	2.73	0.48	มาก	2.75	0.44	มาก
4. ด้านสะดวกต่อการใช้งาน	2.92	0.43	มาก	2.88	0.42	มาก	2.90	0.43	มาก
5. ด้านตรวจสอบได้	2.89	0.36	มาก	2.93	0.47	มาก	2.91	0.42	มาก
ภาพรวม	2.87	0.39	มาก	2.87	0.31	มาก	2.87	0.35	มาก



จากตารางที่ 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) บุคลากรที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศเท่ากัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความแม่นยำถูกต้อง ด้านใช้ได้ทันเวลา และด้านสะดวกต่อการใช้งาน บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) เพศชายมีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศมากกว่าเพศหญิง

ด้านความสมบูรณ์และด้านตรวจสอบได้ บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) เพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 30 ปี		แรงจูงใจ	30-39 ปี		แรงจูงใจ	40-49 ปี		แรงจูงใจ	50 ปี ขึ้นไป		แรงจูงใจ	รวม		แรงจูงใจ
	$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$	
1. ด้านความแม่นยำถูกต้อง	3.50	0.35	มาก	2.95	0.24	มาก	2.85	0.27	มาก	2.98	0.35	มาก	3.07	0.31	มาก
2. ด้านความสมบูรณ์	3.66	0.47	มาก	2.81	0.15	มาก	2.73	0.41	มาก	2.88	0.43	มาก	3.02	0.37	มาก
3. ด้านใช้ได้ทันเวลา	3.50	0.71	มาก	2.72	0.34	มาก	2.58	0.55	มาก	2.79	0.39	มาก	2.90	0.50	มาก
4. ด้านสะดวกต่อการใช้งาน	3.50	0.71	มาก	2.82	0.16	มาก	2.80	0.39	มาก	2.93	0.44	มาก	3.01	0.42	มาก
5. ด้านตรวจสอบได้	3.50	0.71	มาก	2.97	0.08	มาก	2.76	0.50	มาก	2.95	0.41	มาก	3.05	0.43	มาก
รวม	3.53	0.59	มาก	2.85	0.11	มาก	2.74	0.36	มาก	2.90	0.32	มาก	3.01	0.35	มาก

จากตารางที่ 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศมากกว่าบุคลากรกลุ่มอายุอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศมากทุกด้าน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า		แรงจูงใจ	ปริญญตรี		แรงจูงใจ	สูงกว่า		แรงจูงใจ	รวม		แรงจูงใจ
	ปริญญตรี			ปริญญตรี			ปริญญตรี					
	$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$		$\mu$	$\sigma$	
1. ด้านความแม่นยำถูกต้อง	3.12	0.25	มาก	2.95	0.40	มาก	2.93	0.25	มาก	3.00	0.30	มาก
2. ด้านความสมบูรณ์	2.93	0.32	มาก	2.94	0.52	มาก	2.73	0.25	มาก	2.87	0.36	มาก
3. ด้านใช้ได้ทันเวลา	2.90	0.38	มาก	2.78	0.46	มาก	2.67	0.40	มาก	2.78	0.41	มาก
4. ด้านสะดวกต่อการใช้งาน	3.00	0.14	มาก	2.96	0.49	มาก	2.80	0.34	มาก	2.92	0.32	มาก
5. ด้านตรวจสอบได้	3.15	0.49	มาก	2.98	0.48	มาก	2.80	0.33	มาก	2.98	0.43	มาก
รวม	3.02	0.26	มาก	2.92	0.41	มาก	2.79	0.22	มาก	2.91	0.30	มาก

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) บุคลากรที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศมากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความแม่นยำ ด้านใช้ได้ทันเวลา ด้านสะดวกต่อการใช้งาน และด้านตรวจสอบได้ บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศมากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ

ด้านความสมบูรณ์ บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศมากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จำแนกตามกลุ่มงาน

ความพึงพอใจใน การใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1)	กลุ่มงาน																										
	กลุ่ม อำนวยการ		กลุ่มนิเทศ ติดตามและ ประเมินผล การจัด การศึกษา		กลุ่มบริหาร งานบุคคล		กลุ่มส่งเสริม การจัด การศึกษา		กลุ่ม นโยบาย และแผน		กลุ่มบริหาร งานการเงิน และ สินทรัพย์		กลุ่ม ส่งเสริม สถานศึกษา เอกชน		หน่วย ตรวจสอบ ภายใน		รวม		แรง จูงใจ								
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ					
	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย					
1. ด้านความแม่นยำ ถูกต้อง	2.95	0.31	มาก	2.88	0.34	มาก	3.01	0.36	มาก	3.01	0.40	มาก	2.93	0.22	มาก	3.19	0.44	มาก	2.77	0.28	มาก	2.81	0.09	มาก	2.64	0.31	มาก
2. ด้านความสมบูรณ์	2.75	0.49	มาก	3.06	0.52	มาก	3.13	0.30	มาก	3.13	0.46	มาก	2.58	0.18	มาก	2.96	0.48	มาก	2.70	0.21	มาก	2.83	0.24	มาก	2.62	0.36	มาก
3. ด้านใช้ได้ทันเวลา	2.60	0.58	มาก	2.69	0.51	มาก	2.95	0.35	มาก	2.95	0.22	มาก	2.71	0.29	มาก	2.88	0.74	มาก	2.79	0.26	มาก	2.12	0.18	น้อย	2.45	0.39	น้อย
4. ด้านสะดวกต่อ การใช้งาน	2.85	0.51	มาก	2.96	0.50	มาก	3.14	0.43	มาก	3.14	0.47	มาก	2.66	0.20	มาก	3.08	0.47	มาก	2.83	0.21	มาก	2.60	0.57	มาก	2.62	0.42	มาก
5. ด้านตรวจสอบได้	2.77	0.36	มาก	3.00	0.54	มาก	3.10	0.34	มาก	3.10	0.45	มาก	2.81	0.25	มาก	3.08	0.75	มาก	2.81	0.26	มาก	2.62	0.53	มาก	2.62	0.43	มาก
ภาพรวม	2.78	0.45	มาก	2.92	0.48	มาก	3.07	0.36	มาก	3.07	0.40	มาก	2.74	0.23	มาก	3.04	0.58	มาก	2.78	0.24	มาก	2.60	0.32	มาก	2.59	0.38	มาก

จากตารางที่ 11 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จำแนกตามกลุ่มงาน พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) กลุ่มส่งเสริมการจัดการมีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความแม่นยำถูกต้อง ด้านสะดวกต่อการใช้งาน และด้านตรวจสอบได้ บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านใช้ได้ทันเวลา บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) กลุ่มบริหารงานบุคคลมีความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านความสมบูรณ์ บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1)
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา กลุ่มงาน และประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ซึ่งได้กำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane รวมทั้งสิ้น 82 คน ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา กลุ่มงาน และประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ประกอบด้วย คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพ 5 ด้าน คือ ด้านความแม่นยำถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ ด้านการใช้ได้ทันเวลา ด้านสะดวกต่อการใช้งาน และด้านการที่จะสามารถตรวจสอบได้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) เกี่ยวกับระบบสารสนเทศในหน่วยงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ คือ การวิเคราะห์หาค่าสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และการหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยมีข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ



## สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ในครั้งนี้ สรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในกลุ่มงาน กลุ่มนโยบายและแผน และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1 ปี

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ผู้วิจัยศึกษาตามคุณสมบัติที่ดีของระบบสารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความแม่นยำถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ ด้านการใช้ได้ทันเวลา ด้านสะดวกต่อการใช้งาน และด้านสามารถตรวจสอบได้ พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) มีความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งรายละเอียดความพึงพอใจในแต่ละด้าน มีดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านความแม่นยำถูกต้อง พบว่า มีความพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.2 ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านความสมบูรณ์ มีความพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.3 ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านการใช้ได้ทันเวลา มีความพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.4 ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านการใช้ได้ทันเวลา มีความพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.5 ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านตรวจสอบได้ มีความพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

## อภิปรายผล

จากการศึกษา การศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษานักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) มีประเด็นให้อภิปราย ดังนี้

### 1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1)

จากการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรูปแบบตามคุณลักษณะที่ดีและมีคุณภาพของระบบสารสนเทศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ในทุกด้านสามารถตอบสนองความต้องการได้ดี จึงทำให้บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตยวรรณ ลากะสงฆ์ (2550, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยอคริลิกไฟเบอร์ จำกัด เครื่องอุตสาหกรรมเบอร์ล่า ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัท ไทยอคริลิกไฟเบอร์ จำกัด ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ/ การนำ และด้านการควบคุมอยู่ในระดับมาก วรกิจ ฮานาฟี (2553, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาสภาพและความพึงพอใจต่อการดำเนินการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า สถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 มีสภาพการดำเนินการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ อยู่ในระดับมาก และสพัญญ์สนันท์ เทพนัน (2555, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สายสนับสนุน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สายสนับสนุน ทั้ง 4 ด้าน คือ สภาพแวดล้อม ด้านความปลอดภัย ด้านการรับบริการ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการสนับสนุนส่งเสริมในการใช้เทคโนโลยี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับทองคำ มารยาท (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการจัดการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมมีสภาพการใช้ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านความแม่นยำถูกต้อง พบว่า ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) โดยเฉพาะรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ ข้อมูลของระบบสารสนเทศตรงตามสภาพข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความชัดเจน ตรงไปตรงมา ข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่ขัดแย้งกันเอง ข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่ถูกเปลี่ยนแปลงโดยการขยายความหรือตัดทอนในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่เอนเอียงหรือชี้นำไปในทางใดทางหนึ่ง ข้อมูลของระบบสารสนเทศตรงตามหลักวิชาการ ข้อมูลของระบบสารสนเทศตรงตามหลักปฏิบัติ แม้จะไม่สอดคล้องกับงานวิจัยฉบับใดเลย แต่ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านความแม่นยำถูกต้อง มีข้อมูลครบถ้วนตามที่กานดา วัฒนายากุล (2540, หน้า 60-62) ได้ให้ความหมายไว้ คือ มีการลำดับข้อมูลที่มีลักษณะตรงตามสภาพข้อเท็จจริงเกิดขึ้นและมีความชัดเจนตรงไปตรงมา ปราศจากข้อผิดพลาดและข้อมูลไม่ขัดแย้งกัน ข้อมูลต้องไม่ถูกเปลี่ยนแปลงโดยการขยายความหรือตัดในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ปราศจากความรู้สึกส่วนตัวของผู้จัดทำสารสนเทศ โดยผู้จัดทำข้อมูลต้องไม่เอนเอียงหรือชี้นำไปในทางใดทางหนึ่ง และตรงตามหลักวิชาการหลักปฏิบัติ ซึ่งถือได้ว่า การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านความแม่นยำถูกต้องนั้น ตรงตามแนวคิดของสุภาณี อวยพร (2546, หน้า 27-28) ที่ได้ให้ความหมายของความแม่นยำถูกต้อง คือ ความไม่มีข้อผิดพลาดของสารสนเทศ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้งานต้องการและส่งผลต่อการใช้งานในระบบสารสนเทศ ถ้าข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำ ผู้บริหารรวมทั้งผู้ใช้งานในระบบสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและมีคุณลักษณะ

2. ด้านความสมบูรณ์ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) โดยเฉพาะรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง ข้อมูลของระบบสารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความคาดหมาย ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีรายละเอียดเพียงพอสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีรายละเอียดเพียงพอสำหรับช่วยในการตัดสินใจ ข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ อาจเนื่องมาจากการลำดับข้อมูลในระบบสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) แม้จะไม่สอดคล้องกับงานวิจัยฉบับใดเลย แต่ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านความสมบูรณ์ มีลักษณะที่สอดคล้องกับคุณลักษณะที่มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2549) ได้ระบุไว้ คือ ข้อมูลต้องมีความถูกต้องครบถ้วน เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในด้านต่าง ๆ ได้ ข้อมูลต้องมีรายละเอียดที่ดีสามารถนำไปใช้ประโยชน์และช่วยในการตัดสินใจ และข้อมูลบางส่วนหรือทั้งหมดต้องไม่ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไข โดยเฉพาะส่วนที่เป็นสาระสำคัญ

3. ด้านใช้ได้ทันเวลา พบว่า ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) โดยเฉพาะรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการประมวลผลของระบบสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความเป็นปัจจุบัน โดยมีความทันสมัยอยู่เสมอ ข้อมูลของระบบสารสนเทศทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น สามารถโหลดข้อความและรูปภาพได้อย่างรวดเร็ว การนำข้อมูลจากการประมวลผลของระบบสารสนเทศสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถประมวลองค์ประกอบของการใช้ได้ทันเวลาได้ ดังนี้ ใช้ระยะเวลาในการประมวลผลอย่างรวดเร็ว ข้อมูลที่ได้ต้องเป็นปัจจุบันหรือมีความทันสมัยอยู่เสมอ ทันต่อความต้องการของผู้ใช้งานหรือสามารถส่งถึงมือผู้รับได้ทันเวลา และการนำเสนอข้อมูลต้องทำด้วยความรวดเร็ว ไม่เกิดความล่าช้า แม้จะไม่สอดคล้องกับงานวิจัยฉบับใดเลย แต่ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านใช้ได้ทันเวลา มีลักษณะที่สอดคล้องกับคุณลักษณะที่จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2528, หน้า 58-59) ได้ให้ไว้ คือ สารสนเทศที่ได้มาอย่างรวดเร็ว แต่ไม่สามารถบอกได้ว่าควรจะเร็วเท่าใด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้งานในแต่ละสถานการณ์ และยังหมายถึงต้องทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสารสนเทศที่ดีต้องทันต่อเวลาหรือเหตุการณ์

4. ด้านสะดวกต่อการใช้งาน พบว่า ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) โดยเฉพาะรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ ระบบสารสนเทศช่วยลดเวลาในการค้นหาหรือสืบค้นเอกสาร ระบบสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ระบบสารสนเทศของ สพป.พิษณุโลก เขต 1 เป็นระบบที่มีความปลอดภัย ระบบสารสนเทศของ สพป.พิษณุโลก เขต 1 เป็นระบบที่ช่วยประหยัดในเรื่องของเวลา การใช้ระบบสารสนเทศของ สพป.พิษณุโลก เขต 1 ช่วยประหยัดงบประมาณ แม้จะไม่สอดคล้องกับงานวิจัยฉบับใดเลย แต่ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านสะดวกต่อการใช้งาน มีลักษณะที่สอดคล้องกับคุณลักษณะที่สมโภชน์ นพคุณ (2549, หน้า 4) ได้สรุปไว้ ดังนี้ ลดเวลาในการค้นหาหรือสืบค้นเอกสาร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และ

ด้านความปลอดภัย ประหยัดในเรื่องของเวลา และค่าใช้จ่าย ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ประโยชน์ของความสะดวกต่อการใช้งาน คือ ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

5. ด้านตรวจสอบได้ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) โดยเฉพาะรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ ระบบสารสนเทศของ สพป.พิษณุโลก เขต 1 มีระบบที่ใช้สำหรับการตรวจสอบ องค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศสามารถตรวจสอบได้ ระบบสารสนเทศของ สพป.พิษณุโลก เขต 1 เป็นระบบที่มีกลไกในการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้อย่างถูกต้อง เช่น มีการควบคุมและตรวจสอบการเข้าถึงของระบบสารสนเทศตามวัน เวลา ของการรับ-ส่งข้อมูลได้ อาจเนื่องมาจากการลำดับข้อมูลในระบบสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) แม้จะไม่สอดคล้องกับงานวิจัยฉบับใดเลย แต่ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ด้านตรวจสอบได้ มีลักษณะที่สอดคล้องกับคุณลักษณะที่ถวิลวดี บุริกุล (2545, หน้า 78-79) ได้ให้ความหมายไว้ คือ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน แผนการทำงาน และการมอบหมายงานที่ชัดเจน โดยสามารถแจ้งลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาให้ผู้ติดต่อได้ทราบ เพื่อสามารถติดตามความรับผิดชอบได้ เก็บหลักฐานหรือทำการบันทึกไว้ เพื่อง่ายต่อการตรวจสอบ มีคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบการทำงาน การให้คำอธิบาย ให้เหตุผลที่เหมาะสม กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติหรืออนุญาตคำขอได้ และการเปิดเผยหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อข้อมูลการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบตามสมควรในแต่ละกรณี โดยยึดถือว่าการเปิดเผยเป็นหลักการปกปิดหรือข้อยกเว้น

**2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา กลุ่มงาน**

เพศ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) บุคลากรที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศมากเท่ากัน สอดคล้องกับสุนทรี ตระการสุข (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณาสารการพัฒนา (ห้องสมุด) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณาสารการพัฒนา (ห้องสมุด) มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณาสารการพัฒนา (ห้องสมุด) อยู่ในเกณฑ์ระดับที่ดี

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) มีความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเท่ากัน เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในองค์กรทุกภาคส่วน ในการติดต่อประสานงาน ซึ่งช่วยในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประหยัดงบประมาณของ ภาครัฐ

อายุ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศมากกว่าบุคลากรกลุ่มอายุอื่น ๆ สอดคล้องกับเจษฎา ภูสำเภา (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบ สารสนเทศกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ สารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่า บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ เพราะบุคลากรที่มีอายุน้อยมีความสนใจที่จะเรียนรู้และเปิดรับ ต่อการเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง

วุฒิการศึกษา ในภาพรวมความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) บุคลากรที่มีการศึกษต่ำกว่า ปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศมากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับอื่น ๆ ชัดแย้งกับอภิธา นิลรัตน ณ อยุธา (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ สารสนเทศของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการทหารที่มี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับพอใช้ได้ เรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นไปตามที่เจษฎา ภูสำเภา (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อระบบสารสนเทศกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่า บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่ากลุ่มบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี โดยมากจะอยู่ในฝ่ายปฏิบัติการ จึงจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีในการขับเคลื่อนการทำงาน ให้ตรงตามนโยบายของผู้บริหารมากที่สุด

กลุ่มงาน ในภาพรวมความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) บุคลากรกลุ่มส่งเสริมการจัดการมีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศมากที่สุด สอดคล้องกับเจษฎา ภูสำเภา (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ลักษณะของงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ โยธิน หนูแดง และคณะ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่า บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มกลุ่มส่งเสริมการจัดการมีความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่ากลุ่มงานอื่น ๆ เนื่องจากปฏิบัติงานที่ความจำเป็นต้องพึ่งพา ระบบสารสนเทศเพื่อช่วยให้งานไปตามแผนงานที่ตั้งไว้ โดยช่วยประหยัดทั้งงบประมาณและระยะเวลาในการทำงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษา ด้านความสมบูรณ์ บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) มีระดับความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศด้านความสมบูรณ์น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) มีนโยบายในการปรับปรุงด้านความสมบูรณ์ของระบบสารสนเทศ เช่น ข้อมูลของระบบสารสนเทศ ไม่ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ข้อมูลของระบบสารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความคาดหมาย และข้อมูลของระบบสารสนเทศมีรายละเอียดเพียงพอสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ เป็นต้น ให้มีความเหมาะสมกับการทำงานในปัจจุบัน

2. จากผลการศึกษา ด้านใช้ได้ทันเวลา บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) มีระดับความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ ด้านใช้ได้ทันเวลา เป็นอันดับรองสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) มีนโยบายและกรอบในการปฏิบัติงาน รวมถึงการกำหนดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านที่ชัดเจน เพื่อที่จะได้เป็นผู้รับผิดชอบหลักในปฏิบัติขององค์กร

ในการปฏิบัติงานต่อไป เช่น การสร้างข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความเป็นปัจจุบัน โดยมีความทันสมัยอยู่เสมอ และการนำข้อมูลจากการประมวลผลของระบบสารสนเทศสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลการศึกษาด้านความสมบูรณ์ของระบบสารสนเทศ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จึงเสนอให้ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ให้กำหนดแนวทางการตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลในระบบสารสนเทศ และตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนที่ต้องเชื่อมโยงกับกระทรวงศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคคลที่ประสงค์จะใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศเกิดประโยชน์สูงสุด

2. จากผลการศึกษาด้านใช้ได้ทันเวลา ของระบบสารสนเทศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) จึงเสนอให้ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ให้กำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลด้านระบบสารสนเทศ เพื่อปรับปรุงข้อมูลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) ให้ทันต่อเวลาหรือเหตุการณ์

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในแต่ละจังหวัด เพื่อจะได้ทราบถึงความแตกต่างและข้อคิดเห็นที่มีความละเอียดชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและหาแนวทางให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1)

3. ควรมีการศึกษาหรือทำวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1) หรือหน่วยงานอื่น เพื่อจะได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและเจาะลึกลงไปในแต่ละด้าน



## บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ, ชนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิจิตร โลก*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2537). *ระบบสารสนเทศและแนวปฏิบัติในการจัดระบบสารสนเทศระดับโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: ครูสภาลาดพร้าว.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2545 ก). *การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: ครูสภาลาดพร้าว.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2545 ข). *แนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- กฤตยวรรณ ลากะสงฆ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยครีเอทีฟไฟเบอร์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์. (2547). *เทคโนโลยีกับการบริหาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กัลยา ณ สุพรรณ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กานดา วัฒนาอายุ. (2540). *การบริหารข้อมูลและสารสนเทศเศรษฐกิจการค้าโดยศูนย์เผยแพร่ข้อมูลกรมเศรษฐกิจการพาณิชย์กระทรวงพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติมา ปรีดีดิถ. (2529). *ทฤษฎีบริการองค์การ*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เกรียงศักดิ์ พรานศรี. (2544). *การจัดระบบสารสนเทศในการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นพื้นฐานเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา*. กรุงเทพฯ: บุคพอยท์.
- ไกรฤทธิ บุญญเกียรติ. (2539). *กลยุทธ์สู่การบริการ*. กรุงเทพฯ: มติชน.

- จิตตินันท์ เจริญยิ่ง. (2544). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ. (2542). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วิ.จี.พรินต์ติ้ง.
- จีราภรณ์ รักษาแก้ว. (2528). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เจริญ เจษฎาวัดย์. (2546). *โลกของคอมพิวเตอร์สารสนเทศและอินเทอร์เน็ต*. กรุงเทพฯ: อนงค์ศิลป์ การพิมพ์.
- เจษฎา ภูสำเภา. (2552). *ความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศของบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ชวภัทร มากสกุล. (2544). *ความพึงพอใจและความต้องการสารสนเทศในข่าวรามคำแหงของ นักศึกษามหาวิทยารามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยวุฒิ ชัยพันธ์. (2534). *ทฤษฎีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับนักเศรษฐศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1989).
- ณาดยา ฉาบนาถ. (2548). *ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: เอส.ที.ซี.บุ๊กส์.
- ดิเรก ฤกษ์สำราญ. (2525). *การพัฒนาชนบทแบบผสมผสานของประเทศ*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยแห่งชาติงานวิจัย.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2544). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สหมิตรการพิมพ์.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2545). *เรียนรู้ระบบอินเทอร์เน็ตเครือข่ายขององค์กรยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ทองคำ มารยาท. (2551). *การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการพัฒนาการจัดการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ศรีสะเกษ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ทักษิณ เปี่ยมแสง. (2541). *เทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ: สายไหมการพิมพ์.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: แซทโพร้ พรินต์ติ้ง.

- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2545). *เรียนรู้ระบบอินเทอร์เน็ตเครือข่ายขององค์กรยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เทียนชัย ไชยเศรษฐ์. (2549). *เอกสารเรื่องเบาหวานและการตรวจทางห้องปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ: คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนกฤต ตีระแพทย์. (2553). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม สังกัดกระทรวงกลาโหม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชนพันธ์ ห้วยเจริญ. (2548). *เทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: ดอนเมืองการพิมพ์.
- นพวรรณ คงเทพ. (2549). *ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปฐมฤกษ์ มณีเนตร. (2540). *ปัญหาและข้อเสนอแนะการจัดระบบสารสนเทศในสำนักงานประถมศึกษาอำเภอเขตการศึกษา 11*. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา บริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประทีป เมธาคุณวุฒิ. (2544). *การพัฒนาระบบสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2545). *การบริหารเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนการพิมพ์.
- ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิฤกษ์, อานุกาฬ เต็งสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2546). *ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและใช้หญ้าแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนำหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย*. เข้าถึงได้จาก <http://www.dld.go.th/person/training/satisfy.doc>.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2545). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริม กรุงเทพมหานคร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชัย เหลืองอรุณ. (2549). *ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ*. เข้าถึงได้จาก [http://www.thaigoodview.com/teachershow/bangkok/pichai\\_th101/tsystem.htm](http://www.thaigoodview.com/teachershow/bangkok/pichai_th101/tsystem.htm)
- ไพโรจน์ คชชา. (2549). *ข้อมูลและสารสนเทศ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.mrsakda.com.headinformation/section1/data/htm>.

- ภัทรวุฒิ อุตศิระ. (2544). *การบริการที่ประสบความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- มณเฑียร หอมสร้อย. (2549). *ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- มหาวิทยาลัยพายัพ. (2549). *ระบบสารสนเทศ*. เข้าถึงได้จาก <http://regelearning.papyap.ac.th/docu/cs102/LS07/meaning/meaning.htm>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2549). *โครงการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ปีการศึกษา 2546-2547*. ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545). *สารสนเทศเบื้องต้น*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โยชิน หนูแดง, นิวัต จารุระกุล, กมล สุประภารพงษ์, และอุดมลักษณ์ กล่องพุดชา. (2552). *ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: เจริญทัศน์.
- วรกิจ ฮานาฟี. (2553). *การศึกษาสภาพและความพึงพอใจต่อการดำเนินการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วันชัย วัฒนศักดิ์. (2549). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วิทวัส วรินทร์เวช. (2545). *ความพึงพอใจของหัวหน้างานต่อการรับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ: ศึกษาเฉพาะกรณีการทำเรือแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระ สุภากิจ. (2539). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจากทฤษฎีสู่การปฏิบัติในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: สุวีริยสาส์น.
- ศจี อนันต์นพคุณ. (2542). *กลวิธีบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ*. สงขลา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสงขลา.

- ศรีไพร สักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. (2549). *ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี การจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริชัย กาญจนวาสี, สุวิมล ตีรกานันท์ และศิริเดช สุชีวะ. (2539). *การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ spss/pc สำหรับงานวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมาย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, วลัยลักษณ์ อัครีรวงศ์, จิรศักดิ์ จิยะจันทร์, ชาลิต ประภาวนนท์ และธนา จันทร์สม. (2549). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อินบิสซิเนส เวิร์ล.
- สพัญญ์สนันท์ เทพนัน. (2555). *ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สายสนับสนุน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สมชัย เลิศทิววงศ์. (2544). *การบริการยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยสาสน์.
- สมโภชน์ นพคุณ. (2549). *กลยุทธ์จัดการความขัดแย้ง*. *วารสารข้าราชการ*, 49, 28-35.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). *ทฤษฎีความพึงพอใจ*. กรุงเทพฯ: คำรงค์ชัยการพิมพ์.
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). *สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้ง่ายขึ้น*. กรุงเทพฯ: จูนพับลิชชิง.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สรภพ หมั่นกันยา. (2552). *ปัจจัยการบริหารระบบสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1. (2556 ก). *ข้อมูลพื้นฐานโรงเรียน*. พิษณุโลก: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1. (2556 ข). *ระบบสารสนเทศและการบริการ*. พิษณุโลก: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1.
- สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. (2545). *แนวทางการบริหารและจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

- สุนทรื ตระการสุข. (2550). *ความพึงพอใจในการให้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารการ  
พัฒนา (ห้องสมุด)*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภาณี อวยพร. (2546). *การนำเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในหอสมุดแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). *ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูก  
มะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุมาลี เมืองไพศาล. (2531). *การจัดการระบบข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 5)* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรราชการกับปัจจัย  
สภาพแวดล้อมในเขตเมืองกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
การปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2544). *มุ่งสู่ความเป็นเลิศการบริหารในทศวรรษใหม่*. กรุงเทพฯ: บั๊กเบงก์.
- สุวริย์ ศิริโกภากรมย์. (2546). *การวิจัยทางธุรกิจ*. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เสาวภาค พงษา. (2552). *สภาพการบริหารงานทั่วไปในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขต  
พื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 1*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
เทคโนโลยีการสื่อสารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อภิรา นิลรัตน์ ณ อยุธยา. (2550). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศของ  
ข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์  
แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เอกชัย กี่สุขพันธุ์. (2538). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ:  
สุภาพการพิมพ์.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service. The quest for effective performance*.  
New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ  
กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1 (สพป.พล.1)

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา มีจุดประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 1

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ลงในข้อความตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 30 ปี  30-39 ปี  
 40-49 ปี  50 ปี ขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. กลุ่มงาน

กลุ่มอำนวยการ  กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัด

การศึกษา

กลุ่มบริหารงานบุคคล  กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา  
 กลุ่มนโยบายและแผน  กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์  
 กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน  หน่วยตรวจสอบภายใน

5. ประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์

ไม่มีประสบการณ์  มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี  
 มีประสบการณ์มากกว่า 1 ปี



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก เขต 1

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถามนี้ ให้เลือกระดับความพึงพอใจของท่านในการใช้ระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
จังหวัดพิษณุโลก เขต 1 ด้วยความเป็นจริง โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจ  
ของท่าน

ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ สพป.พล.1 ด้านความแม่นยำถูกต้อง	ตั้งแต่ข้อ 1-8
ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ สพป.พล.1 ด้านความสมบูรณ์	ตั้งแต่ข้อ 9-14
ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ สพป.พล.1 ด้านใช้ได้ทันเวลา	ตั้งแต่ข้อ 15-18
ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ สพป.พล.1 ด้านสะดวกต่อการใช้งาน	ตั้งแต่ข้อ 19-23
ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ สพป.พล.1 ด้านตรวจสอบได้	ตั้งแต่ข้อ 24-27

ข้อที่	ระบบสารสนเทศของสำนักงานเขต	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>ด้านความแม่นยำถูกต้อง</b>					
1	ข้อมูลของระบบสารสนเทศตรงตามสภาพ ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น				
2	ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความชัดเจน ตรงไปตรงมา				
3	ข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่มีข้อผิดพลาด				
4	ข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่ขัดแย้งกันเอง				
5	ข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่ถูกเปลี่ยนแปลง โดยการขยายความหรือตัดทอนในส่วนที่เป็น สาระสำคัญ				
6	ข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่เอนเอียงหรือชี้นำ ไปในทางใดทางหนึ่ง				

ข้อที่	ปัจจัยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
7	ข้อมูลของระบบสารสนเทศตรงตามหลักวิชาการ				
8	ข้อมูลของระบบสารสนเทศตรงตามหลักปฏิบัติ				
<b>ด้านความสมบูรณ์</b>					
9	ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความครบถ้วน				
10	ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง				
11	ข้อมูลของระบบสารสนเทศสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ได้ตามความคาดหมาย				
12	ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีรายละเอียดเพียงพอ สำหรับการนำไปใช้ประโยชน์				
13	ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีรายละเอียดเพียงพอ สำหรับช่วยในการตัดสินใจ				
14	ข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่ถูกเปลี่ยนแปลง แก้ไขในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ				
<b>ด้านใช้ได้ทันเวลา</b>					
15	ระยะเวลาในการประมวลผลของระบบสารสนเทศ เป็นไปอย่างรวดเร็ว				
16	ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความเป็นปัจจุบัน โดยมีความทันสมัยอยู่เสมอ				
17	ข้อมูลของระบบสารสนเทศทันต่อความต้องการ ของผู้ใช้งาน เช่น สามารถโหลดข้อความและ รูปภาพได้อย่างรวดเร็ว				
18	การนำข้อมูลจากการประมวลผลของระบบ สารสนเทศสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว				

ข้อที่	ปัจจัยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>ด้านสะดวกต่อการใช้งาน</b>					
19	ระบบสารสนเทศช่วยลดเวลาในการค้นหาหรือสืบค้นเอกสาร				
20	ระบบสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน				
21	ระบบสารสนเทศของ สพป.พิษณุโลก เขต 1 เป็นระบบที่มีความปลอดภัย				
22	ระบบสารสนเทศของ สพป.พิษณุโลก เขต 1 เป็นระบบที่ช่วยประหยัดในเรื่องของเวลา				
23	การใช้ระบบสารสนเทศของ สพป.พิษณุโลก เขต 1 ช่วยประหยัดงบประมาณ				
<b>ด้านสามารถตรวจสอบได้</b>					
24	ระบบสารสนเทศของ สพป.พิษณุโลก เขต 1 มีระบบที่ใช้สำหรับการตรวจสอบ				
25	องค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศสามารถตรวจสอบได้				
26	ระบบสารสนเทศของ สพป.พิษณุโลก เขต 1 เป็นระบบที่มีกลไกในการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ				
27	ระบบสารสนเทศสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้อย่างถูกต้อง เช่น มีการควบคุมและตรวจสอบการเข้าถึงของระบบสารสนเทศตามวันเวลาของการรับ-ส่งข้อมูลได้				